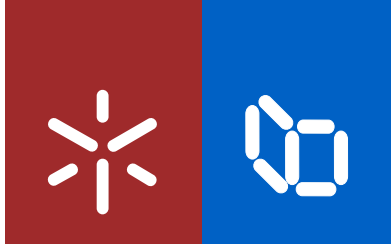


Universidade do Minho
Instituto de Letras e Ciências Humanas

Joana Alves Pena Santos Costa

**Gestão de Projetos de Tradução – experiência
de estágio curricular na TransPerfect
Translations**



Universidade do Minho
Instituto de Letras e Ciências Humanas

Joana Alves Pena Santos Costa

**Gestão de Projetos de Tradução – experiência
de estágio curricular na TransPerfect
Translations**

Relatório de Estágio
Mestrado em Tradução e Comunicação Multilíngue

Trabalho efetuado sob a orientação do
Prof. Doutor Pedro Dono López
e do
Prof. Doutor Fernando Ferreira Alves

DECLARAÇÃO

Nome: Joana Alves Pena Santos Costa

Endereço electrónico: joana_scosta@hotmail.com

Número do Bilhete de Identidade: 13346916

Título do Relatório:

Gestão de Projetos de Tradução – experiência de estágio curricular na TransPerfect Translations

Orientadores:

Prof. Doutor Pedro Dono López

Prof. Doutor Fernando Ferreira Alves

Ano de conclusão: 2015

Designação do Mestrado: Mestrado em Tradução e Comunicação Multilíngue

DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO EM VIGOR, NÃO É PERMITIDA A REPRODUÇÃO DE QUALQUER PARTE DESTE RELATÓRIO

Universidade do Minho, / /2015

Assinatura: _____

Agradecimentos

À Vahri, à Elena, à Marta, ao Alvaro e à Federica por me terem dado confiança e feito crescer como profissional.

Ao Prof. Doutor Fernando Ferreira Alves e ao Prof. Doutor Pedro Dono López, por todo o apoio e conselhos, e a todos os professores que contribuíram para a minha formação.

À Mia, à Monika e à Marie pela compreensão, pelos desabafos e gargalhadas.

À Joana e à Luciana por me terem acolhido e feito sentir em casa.

À Shoko por me mostrar o melhor de Barcelona e do Japão.

À Rita, por todos os conselhos e palavras de carinho e incentivo.

Aos amigos de sempre, aos meus pais e à minha irmã.

Resumo

Este relatório insere-se no âmbito do Mestrado em Tradução e Comunicação Multilíngue da Universidade do Minho e analisa o trabalho desenvolvido durante o estágio curricular realizado na empresa TransPerfect Translations. Em primeiro lugar, será descrito o contexto desta experiência, assim como os procedimentos, recursos internos e estrutura da entidade acolhedora. Em seguida, será efetuada uma análise do tema da gestão de projetos, começando por enquadrá-lo no âmbito dos Estudos de Tradução, refletindo igualmente sobre o papel do gestor de projetos, as competências necessárias para desempenhar a função, e ainda a importância das normas EN 15038:2006 e ISO 9001:2008, como ferramentas de garantias de qualidade. Serão igualmente analisadas e discutidas as tarefas realizadas durante o estágio, com uma descrição detalhada das mesmas e das principais dificuldades sentidas.

Palavras-chave: Gestão de Projetos, Comunicação Multilíngue, Estágio Curricular, Estudos de Tradução, Norma europeia EN 15038:2006, Norma ISO 9001:2008.

Abstract

This report is organized within the scope of the Master's degree in Translation and Multilingual Communication at University of Minho, in Portugal. It analyzes the tasks developed during a curricular internship that took place at the company TransPerfect Translations. In the first part, there will be a description of the context under which this experience took place, as well as the company's procedures, internal resources and structure. Secondly, the project management domain will be analyzed, by first framing it within the scope of Translation Studies, and then reflecting on the Project manager role as well as the competences needed to perform his job. The importance of both EN 15038:2006 and ISO 9001:2008 standards as quality assurance tools will also be discussed. After that, the tasks performed during the internship will be discussed and analyzed in detail, likewise the difficulties experienced.

Keywords: Project Management, Multilingual Communication, Curricular Internship, Translation Studies, EN 15038:2006 standard, ISO 9001:2008 standard.

Índice

• Agradecimentos	iii
• Resumo.....	iv
• Abstract.....	v
• Glossário de siglas e estrangeirismos.....	viii
• Introdução	x
• 1. Apresentação da empresa.....	1
1.1. Recursos internos	2
1.2. Tipologia de textos – Life Sciences.....	4
• 2. Fundamentos teóricos do trabalho.....	8
2.1 – Gestão de Projetos.....	8
2.2 – A tradução no âmbito da gestão de projetos	8
2.2.1. Formação académica e competências.....	10
2.3 – O Papel do Gestor de Projetos.....	13
2.4. – Qualidade.....	14
• 3. Descrição do trabalho realizado e análise de resultados.....	17
• 4. Principais problemas observados.....	23
4.1 - Tarifas e prazos de entrega.....	23
4.2 - Procedimentos da empresa e falhas técnicas.....	24
4.3 - Problemas com o texto de partida.....	25
4.4 – Português de Portugal e Português do Brasil.....	26
• Conclusão	27
• Bibliografia	29
• Anexos.....	31

Índice de figuras

Figura 1 - Sistema de gestão de projetos da TransPerfect	3
Figura 2 - Recursos internos de gestão de projetos da TransPerfect.....	3
Figura 3 – Mapa conceptual de competências do EMT.....	12
Figura 4 –. Relação entre os vários intervenientes no processo de tradução	17

Glossário de siglas e estrangeirismos usados no contexto de estágio

Account Manager – gestor de conta, pessoa responsável pela relação direta com os clientes

Checklist – lista de verificação

Final eye – uma espécie de leitura/revisão final da tradução realizada pelo gestor de projetos que se foca essencialmente em questões de formatação, numéricas e nominativas

ISO – sigla para International Organization for Standardization – Organização Internacional de Normalização

Job Summary – resumo do projeto, ficha com todas as informações do projeto: tipo de documento, cliente, account manager, tipo de serviço, língua de partida e de chegada, número de páginas, orçamento, instruções específicas como materiais de referência, título oficial do ensaio clínico e o número do protocolo, questões de formatação ou formato de datas, tratamento de siglas

Life Sciences – Ciências da Vida

Outsource – termo referente à subcontratação de serviços por parte de uma empresa

Pre-flight - confirmar que todas as informações constantes no email enviado pelo gestor de conta estão corretas, que não há qualquer disparidade relativa às combinações linguísticas ou número de ficheiros, e ainda verificar se há alguma dúvida ou problema com as instruções e requisitos específicos da tradução, com o orçamento ou o prazo acordado

Project Administrator – PA – plataforma de gestão dos recursos humanos e questões relacionadas com a contabilidade

Project Director – PD – plataforma interna da TransPerfect na qual se faz o upload de todos os ficheiros a traduzir, de acesso exclusivo aos tradutores constantes da base de dados da empresa

Project tracker - documento Excel que acompanha o estado de cada projeto, de forma a poder controlar melhor o trabalho e não correr o risco de esquecer algum projeto ou etapa. São tabelas que incluem o número do projeto, o número de palavras, os prazos de entrega para cada fase, se estas estão colocadas e com quem, assim como se o projeto já foi ou não entregue ao cliente

Project Vendor – PV – base de dados de tradutores interna da TransPerfect, com informações detalhadas de cada linguista: contactos, língua nativa, país de residência, especializações, combinações linguísticas e tarifas

Purchase order – ordem de compra enviada aos tradutores após estes aceitarem o projeto, consiste numa autorização por escrito a um vendedor para a entrega de bens ou serviços a um preço estipulado. Uma vez aceite pelo fornecedor, a ordem de compra torna-se um contrato de compra que legalmente vincula as partes

Quality Management – gestão de qualidade

Style guide – guia de estilo

Track changes – função do Word “registar alterações”

Introdução

Durante o estágio tive a oportunidade de trabalhar a tempo inteiro como gestora de projetos no Departamento de Life Sciences da TransPerfect em Barcelona. O horário de trabalho era das 10h às 19h, embora por diversas vezes tenha sido prolongado devido às exigências do trabalho. A minha orientadora na empresa era a Team Lead do Departamento de Life Sciences, Federica Rossi, e todos os projetos que realizei estavam sob a sua supervisão. Inicialmente, a Federica Rossi deu-me a conhecer os procedimentos e membros da equipa, bem como os programas utilizados, explicando em detalhe todos os passos a seguir. Posteriormente, o seu papel tornou-se menos ativo, e apenas a consultava quando tinha dúvidas ou algum problema. No entanto, era sempre necessário mantê-la a par do estado dos projetos.

As tarefas desempenhadas consistiram essencialmente na gestão de projetos de tradução de apenas um cliente - ICON Clinical Research. Essa gestão passava pela análise prévia dos detalhes, condicionalismos e objetivos de cada projeto, utilização dos melhores métodos e recursos para levar a cabo o projeto e concluí-lo dentro dos parâmetros definidos pelo cliente. Muito pontualmente realizei revisões de alguns textos publicitários em Português, nomeadamente para a empresa Kellogg's.

O presente relatório faz referência à empresa e às tarefas realizadas nesta, bem como às principais dificuldades e problemas enfrentados, tendo a gestão de projetos como tema central. A exposição divide-se em quatro capítulos, sendo que o primeiro explica as condições do estágio e apresenta a entidade acolhedora, bem como os respetivos métodos de funcionamento, recursos internos e organização.

De seguida, é efetuada uma análise do tema da gestão de projetos, começando por enquadrá-lo no âmbito dos Estudos de Tradução, refletindo igualmente sobre o papel do gestor de projetos, as competências necessárias para desempenhar a função, e ainda a importância das normas EN 15038:2006 e ISO 9001:2008, como ferramentas de garantia de qualidade.

Posteriormente, é descrito e analisado em detalhe o trabalho realizado durante o estágio, bem como os programas, ferramentas e softwares utilizados. Tenho de ressaltar que devido a questões de confidencialidade, não me será possível reproduzir imagens, textos ou exemplos práticos para ilustrar qualquer situação.

Por último, são discutidas as principais dificuldades sentidas e problemas observados.

1. Apresentação da empresa

A TransPerfect é um grupo de empresas que oferece serviços empresariais globais em mais de 170 línguas, com 3 sedes - Nova Iorque, Londres e Hong Kong - e escritórios em cerca de 80 cidades. O escritório de Barcelona é atualmente o maior da Europa com três equipas distintas, a saber:

TDC- Translations.com que se centra na localização de software, localização de websites, linguagem empresarial e soluções tecnológicas.

TPT- Life Sciences, líder mundial na prestação de serviços de tradução para a indústria de ciências da vida, que se rege pelas normas ISO 9001:2008 e EN 15038:2006, permitindo-lhe alcançar níveis elevados de precisão, inclusive em textos científicos altamente técnicos e em documentos médicos.

TPT – Branding, Marketing and Communications (BMC) – soluções multilingues para os departamentos de comunicação empresariais das maiores empresas do mundo, publicidade, comunicação empresarial, *press releases*, brochuras e embalagens de produtos. Fornece um amplo leque de serviços linguísticos, incluindo: tradução profissional, interpretação, tradução de websites, legendagem e dobragem, transcrição, marketing multicultural, consultoria e apoio jurídico a empresas multinacionais.

A empresa foi fundada em 1992 por Liz Elting e Phil Shawe, antigos colegas da *New York University Stern School of Business*. O seu objetivo era oferecer serviços linguísticos de alta qualidade às grandes empresas a nível mundial, preenchendo a lacuna que afirmavam existir na área de prestação de serviços, de forma a levar a cabo projetos complexos de forma rigorosa e rápida.

Atualmente, é a maior empresa de capital fechado prestadora de serviços linguísticos, com mais de 2500 trabalhadores a tempo inteiro, uma rede de mais de 5000 tradutores certificados e especialistas da área, com mais de 80 escritórios espalhados por todo o mundo. As suas áreas de especialização são, respetivamente, publicidade, marketing, media e entretenimento, tecnologia, ciências da vida, direito, finanças, turismo, e está certificada com as normas ISO 9001:2008 e EN 15038:2006, assegurando o mais alto nível de qualidade e serviço para todos os projetos. O seu grupo de empresas realiza mais de 50 mil projetos por ano e trabalha com muitas das empresas mais conhecidas à escala mundial. De forma a ir ao

encontro das necessidades das especificidades de cada indústria, a TransPerfect criou equipas internas que se dedicam a servir as necessidades e requisitos de cada cliente. Para além disso, a proficiência dos tradutores nas suas áreas de especialização é testada, permitindo assim que para cada projeto seja escolhido o tradutor mais qualificado.

1.1 Recursos internos

Os recursos disponíveis na empresa e que fazem parte do seu sistema de gestão de projetos incluem os seguintes elementos:

- Softwares – Project Director, Project Vendor, Project Administrator, Wordfast (otimizados para diferentes browsers – Firefox e Internet Explorer)
- Ferramentas – Skype (conversa de grupo de todo o departamento de Life Sciences), email, programa experimental que faz uma estimativa do número de palavras em *dead PDFs*, e *project trackers* – documentos Excel que acompanham o estado de cada projeto, de forma a poder controlar melhor o trabalho e não correr o risco de esquecer algum projeto ou etapa. São tabelas que incluem o número do projeto, o número de palavras, os prazos de entrega para cada fase, se estas estão colocadas e com quem, assim como se o projeto já foi ou não entregue ao cliente

Em seguida, apresento dois esquemas: o primeiro pretende ilustrar o sistema de gestão de projetos da TransPerfect, enquanto o segundo representa os seus recursos internos exclusivos, e aos quais apenas têm acesso os tradutores e funcionários da empresa.

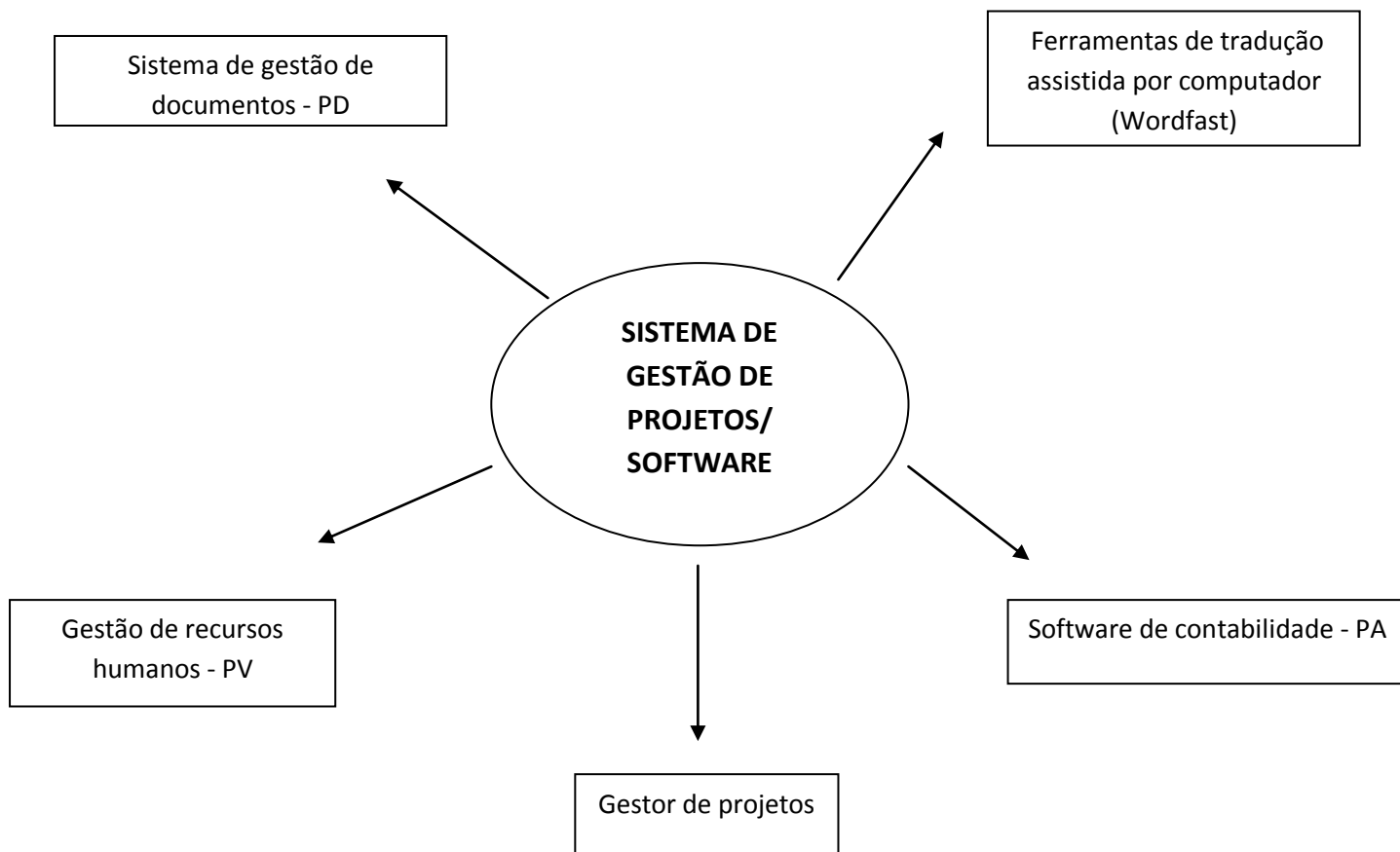


Figura 1. Sistema de gestão de projetos da TransPerfect

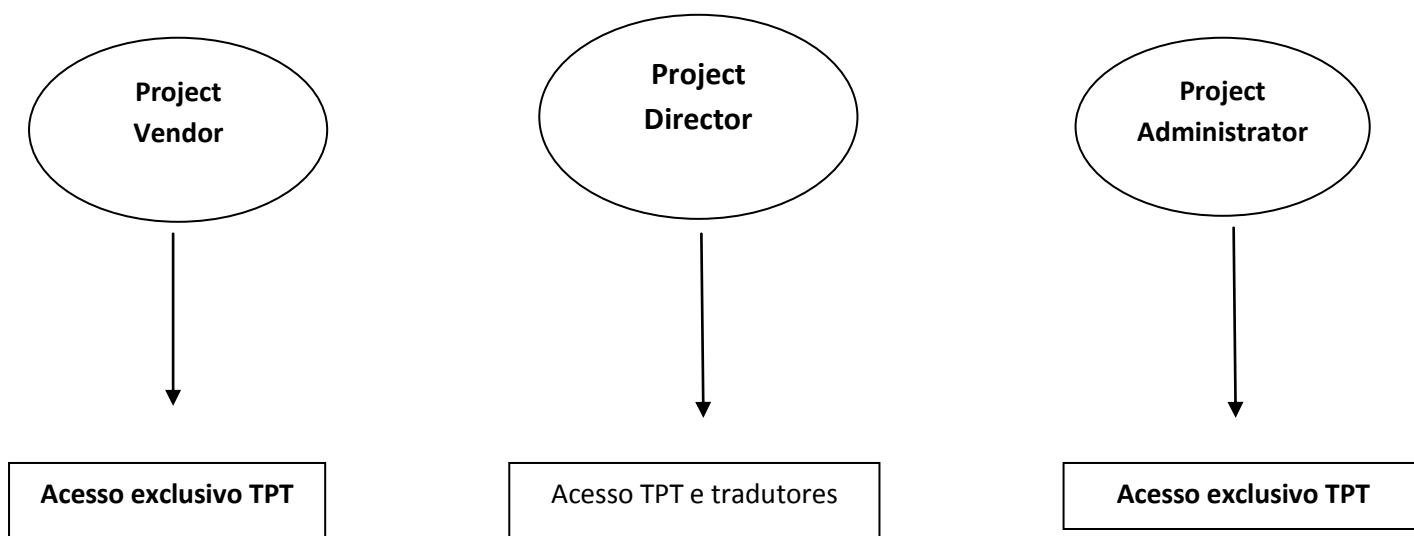


Figura 2. Recursos internos de gestão de projetos da TransPerfect

O Project Vendor é uma base de dados de tradutores, de acesso exclusivo da TransPerfect. Neste programa, era possível procurar tradutores pelos seguintes critérios: combinação linguística, áreas de especialização, ferramentas utilizadas, os serviços que oferecem, tarifas, localização geográfica. Era ainda possível ver comentários e avaliações de outros gestores de projetos que já trabalharam com o tradutor. O contacto telefónico e eletrónico dos tradutores, assim como a sua nacionalidade e país de residência também estavam visíveis no seu perfil.

O Project Director é um sistema de gestão de documentos, que consiste numa plataforma *online* à qual tanto tradutores como a TransPerfect têm acesso. Os gestores de projeto colocam os projetos na plataforma, fazendo o *upload* dos documentos para traduzir, assim como os guias de estilo ou eventuais documentos de referência. Na descrição do projeto colocam o tipo de documento, número de palavras e as instruções dadas pelo cliente. O gestor de projetos irá também inserir na plataforma a combinação linguística do projeto, o prazo que pretende para cada fase e o valor que pretende pagar. Após o gestor de projetos finalizar estes passos, todos os tradutores daquela combinação linguística irão receber uma notificação no seu email enviada pelo Project Director, e poderão aceitar o projeto, recusar, ou ainda sugerir um prazo ou tarifa distinta.

O Project Administrator é um software de contabilidade através do qual se criam e enviam as *purchase orders* aos tradutores. Este software permite ainda aos gestores de projeto verificarem se estão a cumprir o orçamento em cada projeto.

1.2. Tipologia de textos – Life Sciences

Tendo o estágio decorrido no Departamento de Life Sciences, penso ser pertinente uma análise deste tipo de textos e documentação associada.

A tradução científica e técnica constitui uma das maiores, senão a maior, fatia do mercado de trabalho dos tradutores, representando igualmente, uma das suas principais fontes de rendimento, tal como constatado por Ferreira-Alves (2012) no seu estudo sobre os tradutores profissionais no Norte de Portugal:

quando questionados sobre se definiriam ou não a sua actividade como literária ou técnica, a grande maioria das respostas revelou que 86,1%, i.e. 279 tradutores, se posicionavam como exercendo a sua actividade nos campos especializados e técnico, enquanto, pelo contrário, apenas 13,9% dos inquiridos mencionou a tradução literária como a sua principal ocupação (com 45 respostas). (Ferreira-Alves, 2012: 316)

Segundo Jody Byrne (2006), o objetivo principal da tradução científica é veicular informação científica, ou seja, apresentar dados corretos que possam ser usados facilmente, de forma adequada e eficaz. Refere-se ainda à tradução científica como um serviço comunicativo, que dá a conhecer novas informações a outros públicos, e que envolve três intervenientes principais: o autor, o tradutor e o leitor. O referido autor acrescenta igualmente que este tipo de tradução é muito mais do que apenas reproduzir a linguagem e o estilo do texto de partida, afirmando que a preocupação fundamental deve ser transmitir a informação de modo preciso e rigoroso, para que o leitor possa compreender e usar a informação facilmente. O redator técnico na área da Biomedicina Bethany Thivierge (2002) dá igual importância à clareza e rigor da tradução, afirmando que o trabalho dos tradutores científicos é alcançar um objetivo primordial: escrever informação de um modo claro, conciso e rigoroso.

Por sua vez, Al-Hasnawi (2010) descreve seis características (retiradas do London Institute of Linguistics) que um tradutor científico deve reunir, as quais são apresentadas em seguida: vasto conhecimento do tema do texto a traduzir; alguma criatividade que permita ao tradutor visualizar o equipamento ou processo descrito; inteligência, de forma a ser capaz de preencher as lacunas do texto original; um alto sentido de discernimento, para poder escolher o termo equivalente mais adequado; a capacidade de usar a língua com clareza, concisão e precisão; e por último, formação prática na tradução de domínios relacionados.

Seguidamente, apresento uma tabela que pretende englobar os tipos de documentos que trabalhei ao longo do estágio. E mais uma vez, lamento o facto de não poder dar exemplos concretos devido a questões de confidencialidade da empresa.

Tabela 1. Tipos de documentos da área da Ciências da Vida

Nome	Descrição	Número de páginas	Domínio
EC Letter/ Ethics Committee Letter - Parecer da Comissão de Ética	Documento emitido pela Comissão de Ética a aprovar ou recusar o ensaio clínico	1-2	Legal/Científico
ICF / Informed Consent Form - Formulário de Consentimento Informado	Documento que explica aos potenciais participantes o caráter do projeto de investigação, a razão pela qual são candidatos, quais os riscos e vantagens associados e ainda os seus direitos enquanto sujeitos do ensaio clínico.	1-2	Legal/Científico
Study Protocol - Protocolo de Investigação	Documento que descreve em detalhe o plano do estudo. Explica a função e objetivo do mesmo, assim como a forma como irá ser conduzido. Contém informação relativa ao número de participantes, aos critérios de elegibilidade e exclusão, às terapias e intervenções realizadas (frequência e dosagens).	15 - 200	Investigação
Patient diary – Diário do paciente	Documento onde são anotados os tratamentos e dosagens	2 +	Medicina geral

	administradas aos pacientes, assim como as possíveis reações adversas ou positivas ao mesmo.		
Patient sheet/form - Ficha do paciente	Documento que contém dados pessoais e profissionais do paciente, o seu historial clínico, medicamentos que esteja a tomar, etc.	2-4	Medicina geral

2. Fundamentos teóricos do trabalho

2.1. Gestão de projetos

Harold Kerzner (2004) define a gestão de projetos como o planeamento, calendarização e monitorização de uma série de tarefas integradas, de modo a que os objetivos do projeto sejam alcançados, tendo em conta o interesse dos seus intervenientes. No contexto da tradução, a importância e pertinência da gestão de projetos prendem-se com variadíssimas razões, sendo a principal o facto de o trabalho de tradução ser normalmente desenvolvido sob a forma de projetos. Na verdade, segundo o Instituto de Gestão de Projetos, um projeto pode ser definido como "a temporary endeavor undertaken to create a unique product, service, or result" (DUNNE, K. J.; DUNNE, E. S. 2011: 3), ou seja, as principais características dos projetos são o seu carácter temporário e único.

Com efeito, os projetos têm datas de início e fim determinadas e, apesar de alguns projetos poderem ser semelhantes, quer pelo tipo de texto, quer pelo cliente ou combinação linguística, a verdade é que cada projeto é único e tem características próprias e distintivas que o distinguem dos demais. Assim, cada projeto é caracterizado por limitações/restrições, incluindo o seu âmbito, recursos, custos, combinações linguísticas, prazos, instruções e exigências do cliente, como veremos no decurso desta nossa apresentação.

2.2. A tradução no âmbito da gestão de projetos

Globalization has led to increasing volumes of translation. A rise in migratory flows of people and growing number of international organizations in recent decades has influenced demand. Increasing international cooperation (e.g. on peacekeeping, immigration, drug or people trafficking) is information-heavy and depends on translation. (DRUGAN, 2013: 10)

Como afirma Joanna Drugan, a era da informação, a globalização e o capitalismo aumentaram o volume e velocidade das trocas comerciais, o que conduziu a um crescimento da procura de traduções e serviços relacionados. A revolução digital transportou a tradução para além do domínio dos documentos impressos, passando para softwares, páginas de Internet, conteúdos multimédia e bases de dados, entre outros formatos e meios, dando origem ao

conceito de localização, por exemplo. Reinhard Schäler (2010) defende que a indústria da localização tal como hoje a conhecemos terá surgido em meados da década 80 do século XX com o aparecimento dos computadores pessoais. Nessa altura, as multinacionais norte-americanas de software estavam à procura de novos mercados para produtos que tinham tido bastante sucesso nos EUA, tendo identificado esses novos mercados na Europa. Numa fase inicial, concentraram os esforços nos países mais ricos da região: França, Itália, Alemanha e Espanha. Tendo em conta a necessidade de enquadrar esta nova realidade, o mesmo autor define a localização como:

the linguistic and cultural adaptation of digital content to the requirements and locale of a foreign market, and the provision of services and technologies for the management of multilingualism across the digital global information flow. (Schäler, 2007: 157)

Na sua publicação conjunta "Translating Vital Information: Localisation, Internationalisation, and Globalisation" (2010), Dimitra Anastasiou e Reinhard Schäler abordam a importância da localização, apontando os benefícios que traz para as indústrias, consumidores e governos. O lucro é muito mais elevado quando o produto é adaptado às necessidades e preferências de um *locale*. Por outro lado, os consumidores irão comprar o produto mais facilmente se o *site* e o manual de instruções estiverem na sua língua nativa.

Bert Esselink (2003) também aborda o tema e refere que a expansão internacional das empresas de software e hardware provocou a necessidade de localizar os produtos para os mercados internacionais. A passagem da tecnologia informática do âmbito corporativo e académico para o quotidiano de todos os cidadãos exigia uma mudança nas características e funcionalidades dos produtos. O mesmo autor dá como exemplo os processadores de texto, que têm de suportar conjuntos de caracteres noutras línguas, assim como características específicas das mesmas – hifenização e ortografia – e refere uma situação ocorrida em 1985, quando o governo espanhol decretou que todos os teclados de computadores vendidos em Espanha teriam de ter a tecla ñ.

Por outro lado, a evolução e o crescimento rápido da indústria das línguas devem-se em grande parte ao facto de as empresas fazerem *outsource*, isto é, subcontratarem os serviços de uma empresa prestadora de serviços linguísticos, no que respeita à tradução profissional. Esta

foi a estratégia adotada pela maioria das grandes empresas de software nos anos 80 do século XX, e tornou-se prática generalizada na década de 90 em grande parte devido à invenção da Internet, que como plataforma de divulgação comercial aumentou em grande escala a complexidade dos projetos de tradução comerciais, de tal forma que os tradutores freelancers deixaram de conseguir gerir os projetos sozinhos.

Na verdade, teóricos como Keiran J. Dunne e Elena S. Dunne (2001) reconhecem a evolução da tradução no sentido de “uma profissão, um negócio e uma indústria”, o que nos fornece o enquadramento para a realidade atual, na qual a variedade dos serviços oferecidos pelas agências de tradução é enorme, indo desde serviços de tradução, edição, localização, revisão, gestão terminológica, a gestão de projetos. Estas empresas trabalham igualmente na aquisição, acompanhamento e manutenção de clientes, passando portanto para o plano das vendas e do marketing.

2.2.1. Formação académica e competências

No âmbito dos Estudos de Tradução, há pouca reflexão crítica/teórica e estudos sobre esta temática (gestão de projetos), embora já existam cursos que a implementem no currículo, tais como o Mestrado em Estudos de Tradução da Universidade Pompeu Fabra em Barcelona e a Licenciatura em Tradução e Interpretação da Universidade Autónoma de Madrid. Seria importante que todos os intervenientes no processo de tradução tivessem conhecimento dos condicionalismos e fundamentos que guiam os gestores de projetos, de forma a melhor compreenderem o seu ponto de vista, beneficiando deste modo a relação profissional entre gestores de projetos e tradutores, o que seria positivo para ambas as partes e, evidentemente, para o resultado final e qualidade das traduções.

Por outro lado, acredito que se fosse dado um maior relevo a esta área na formação académica, de modo a que os estudantes e aspirantes a tradutores tivessem um conhecimento mais amplo do panorama atual, isso facilitaria a sua integração no mercado de trabalho através de um perfil profissional mais diversificado.

Como já referi, é evidente que os desafios com que os profissionais da área se deparam hoje em dia são bastante diferentes dos do passado, pois a realidade também não é a mesma.

Segue-se uma pequena lista dos principais desafios, retirada da participação de Alain Chamsi na publicação “Translation and Localization Project Management: the art of the possible” (2011):

- a alucinante velocidade a que as competências necessárias na indústria se modificam, dificultando obviamente a formação de tradutores
- a passagem dos auxiliares típicos como os dicionários e gramáticas para ferramentas avançadas de tradução (tradução assistida por computador)
- a constante exigência e necessidade de avaliação da qualidade na tradução e nos seus processos
- o debate e desenvolvimento de normas que devem ser seguidas por todos os intervenientes da indústria
- a necessidade de uma gestão de projetos cuidada devido à distribuição geográfica das equipas de tradução e à crescente complexidade das tecnologias e processos dos projetos de tradução

Relativamente ao primeiro ponto, ou seja, a questão das aptidões e competências, o Mestrado Europeu em Tradução (EMT) criou um quadro de competências, que descreve aquilo que é considerado necessário para trabalhar como tradutor no mercado atual, com o objetivo de melhorar a qualidade da formação de tradutores e recrutar talentos para a União Europeia. O gráfico abaixo representado foi retirado do documento “Competences for professional translators, experts in multilingual and multimedia communication” (2009) elaborado pelo grupo de especialistas do EMT. Estas competências são interdependentes e estão divididas em competências linguísticas, interculturais, temáticas, tecnológicas e de recolha de informação, sendo que todas são centrais à prestação de serviços de tradução. Para efeitos desta análise irei destacar duas competências que também se aplicam ao trabalho desenvolvido por um gestor de projetos, nomeadamente as competências interculturais e de fornecimento de serviços de tradução.

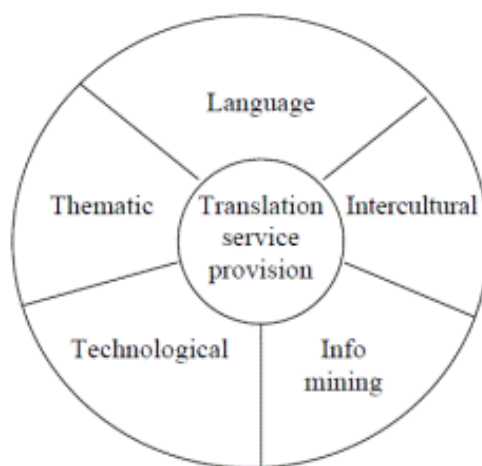


Figura 3. Mapa conceitual de competências do EMT

A primeira passa pelas competências interculturais, que consistem na capacidade de conhecer as regras de interação de uma comunidade específica (tradutores e clientes), incluindo elementos não-verbais; saber como produzir um registo apropriado para determinada situação; e ainda reconhecer a função e o significado das variações linguísticas (a nível social, geográfico, histórico, estilístico).

A segunda diz respeito ao fornecimento de serviços de tradução, que se subdivide em duas dimensões - interpessoal e produtiva. No entanto, no domínio da gestão de projetos apenas me parece relevante analisar a dimensão interpessoal, segundo a qual o tradutor (neste caso, o gestor de projetos) deve compreender o papel social do seu trabalho; nomeadamente, seguir os requisitos do mercado e a evolução do mesmo; saber organizar as abordagens aos clientes/potenciais clientes (marketing); saber como negociar com os clientes, definindo prazos de entrega, tarifas/faturação, condições de trabalho, especificações dos projetos; ser capaz de esclarecer e identificar os requisitos, objetivos e finalidades do cliente; planear e gerir o seu tempo, *stress* e formação contínua; calcular os serviços oferecidos e o seu valor acrescentado; saber seguir instruções, prazos, compromissos, competências interpessoais e organização da equipa; conhecer as normas aplicáveis ao fornecimento de um serviço de tradução; saber trabalhar sob pressão e com outros especialistas; saber trabalhar em equipa e autoavaliar-se.

2.3. O Papel do Gestor de Projetos

Os gestores de projetos devem adotar algumas estratégias para garantir o sucesso dos seus projetos. Uma delas passa por dar *feedback* constante aos seus colegas e a todos os intervenientes de modo a que possam melhorar o seu desempenho, tendo conhecimento dos seus pontos fortes e menos fortes. Deste modo, um gestor de projetos deve ter uma excelente capacidade de comunicação, visto que passa grande parte do seu tempo a comunicar - quer seja com outros membros da sua equipa, com os Account Managers ou com os tradutores.

Assim sendo, os gestores de projetos devem estar cientes dos fatores que contribuem para uma comunicação bem-sucedida: personalidade (valores, modelos mentais, padrões de pensamento e comportamentos de um indivíduo) e cultura (atitudes, costumes, crenças e comportamentos de um grupo). A título de exemplo, um aspeto prático que é importante ter em conta é a questão dos fusos horários bem como os feriados nacionais, regionais ou celebrações religiosas. Basta imaginar o que aconteceria caso ligássemos para um tradutor que vive nos EUA ou na Argentina às 10h00 de Espanha (madrugada tanto nos EUA como na Argentina).

O livro “A Guide to the Project Management Body of Knowledge” (2000) oferece-nos um conjunto de diretrizes que podem ser aplicadas a qualquer indústria. No entanto, é necessário adaptá-las a cada domínio. No caso específico da indústria da tradução, a escassez de investigação desta temática limita e dificulta o trabalho dos gestores de projetos. É evidente que, de qualquer modo, não há uma fórmula mágica, pois cada projeto é único, como já dissemos acima, e contém um determinado grau de incerteza, e por isso o papel do gestor de projetos será sempre o de equilibrar o que as «regras» ditam, usando o seus conhecimentos e o bom senso – juntamente com as restrições de tempo, custo, qualidade e recursos - de modo a obter o melhor resultado possível.

Esta noção de regras como uma lista de expectativas, convenções e instruções, remete-nos para o conceito de normas desenvolvido por Gideon Toury no final dos anos 70 do século XX, conceito esse que valoriza o texto de chegada e o contexto sociocultural do mesmo. Nesta sua abordagem, a tradução é vista como uma atividade dependente das relações existentes dentro de um determinado sistema cultural, e no meu caso específico, penso que o mesmo se poderá aplicar à gestão de projetos, no âmbito do qual o nosso comportamento se insere num sistema empresarial, ou seja, um conjunto de expectativas e convenções partilhadas por um determinado grupo.

Por conseguinte, a definição de normas por Toury (1995) como valores e ideias partilhadas por uma comunidade, poderá ser aplicada a um contexto profissional específico – neste caso, clientes e gestores de projetos – na medida em que aponta para um conjunto de diretrizes que devem ser seguidas por todos os intervenientes.

2.3. Qualidade

O substantivo “qualidade” tanto pode significar *grau de excelência* como uma *característica intrínseca, propriedade ou atributo*. Na linguagem comum, qualidade é normalmente entendida como grau de excelência. Mas não é essa a definição da norma ISO 9000 “degree to which a set of inherent characteristics fulfil requirements”. (ISO 2005: 7)

Neste sentido, a qualidade não é um dado absoluto mas sim uma construção, cujas variáveis são as características do produto ou serviço que lhe permitem ir ao encontro dos requisitos dos clientes. Esses requisitos devem especificar claramente tanto o produto (as suas características formais) como o uso pretendido (adaptação às características para que vai ser utilizado).

No âmbito dos Estudos de Tradução, esta questão está relacionada, com a teoria do *Skopos* desenvolvida por Hans Vermeer no final da década 70 do século XX, teoria esta que defende que a tradução e a interpretação devem, acima de tudo, ter em conta a função, quer do texto de partida quer do texto de chegada, definindo a tradução como uma atividade com um objetivo ou propósito. Segundo este modelo teórico, aquilo que determina as escolhas e as estratégias do tradutor no texto de chegada é o objetivo deste tipo de texto, ou seja, o seu funcionalismo.

O conceito de *skopos* remete-nos ainda para outro modelo, o de *translation brief*, que consiste em especificar o objetivo da tradução, o público-alvo, o tempo, o local e a sua finalidade. O público-alvo de uma tradução é um elemento primordial, e como tal, deve ser um dos aspetos a ter em conta ao definir os requisitos de um projeto. Aliás, os académicos da tradução concordam que o recetor é, ou deve ser, o elemento mais importante que determina as características de um texto de chegada (Reiss e Vermeer 1984; Nord 1997 em DUNNE, K. J.; DUNNE, E. S. 2011). Na verdade, o que constitui uma tradução adequada depende em grande

parte do seu público-alvo. Cada leitor irá interpretar o texto à sua maneira, embora seja importante determinar qual o público-alvo de forma a poder tomar decisões aquando da tradução.

De acordo com a norma ISO 9001, a atual teoria de gestão de qualidade enquadra-a em termos de satisfação do cliente, sendo por isso moldada de acordo com os seus requisitos/instruções. Sendo assim, é fundamental que, desde o princípio, sejam dados requisitos claros e detalhados, a fim de garantir a satisfação do cliente e o sucesso do projeto. A gestão da qualidade começa, portanto, com a identificação e classificação dos intervenientes e dos seus requisitos de qualidade.

Por outro lado, é igualmente importante refletir sobre a norma europeia EN 15038:2006 que abrange o processo de tradução e outros aspetos relacionados com a prestação do serviço, incluindo precisamente a identificação e o controlo de qualidade. Todos os projetos realizados segundo esta norma deverão incluir, pelo menos, tradução e revisão (a tradução tem de ser revista por outra pessoa que não o tradutor). Para além disso, especifica as competências profissionais que cada interveniente no processo deve possuir, algo que nos parece útil para enquadrar o nosso trabalho. Todos os profissionais envolvidos em projetos de tradução realizados sob esta norma, deverão cumprir pelo menos um dos seguintes requisitos:

- Estudos avançados no domínio da tradução (qualificação reconhecida)
- Qualificação equivalente noutra área e um mínimo de dois anos de experiência documentada em tradução
- Pelo menos cinco anos de experiência profissional documentada em tradução

Além de satisfazerem um destes requisitos, os revisores devem ainda ter experiência de tradução no tema em questão.

No que diz respeito à gestão de projetos, a norma é clara e diz que todos os projetos de tradução devem ser supervisionados por um gestor de projetos, que será responsável por desenvolver o projeto de acordo com os procedimentos do fornecedor de serviços de tradução (FST), bem como seguindo o acordo do FST com o cliente. Neste sentido, é essencial que o gestor de projetos identifique as razões pelas quais o projeto está a ser desenvolvido, assim como a sua finalidade, o que nos remete uma vez mais para o conceito de *skopos*. Doutra forma, essa informação nunca chegará aos tradutores. E é 'obrigatório' que estes tenham

acesso a todos os dados antes de iniciar a tradução para que o resultado final satisfaça as exigências do cliente, ou seja, respeite o que foi definido no *translation brief*.

3. Descrição do trabalho realizado e análise de resultados

As tarefas realizadas durante o estágio passaram pelos seguintes aspetos: execução de projetos de tradução no domínio de Life Sciences para a Icon Clinical Research, o que incluiu a procura de tradutores disponíveis na base de dados da empresa (estes tradutores têm de passar uma série de testes de modo a poderem fazer parte da base de dados), negociar as tarifas e prazos com tradutores freelancers, preparar as pastas dos projetos e os documentos para serem traduzidos (esconder nomes ou qualquer excerto de texto que não se quer traduzir), garantir que os prazos são cumpridos, prestando atenção a todas as etapas do processo, tirar qualquer dúvida que os tradutores tenham, verificar se o produto final respeita as exigências do cliente (final eye), e ainda trabalhos pontuais de revisão em Português para a equipa da TDC.

Segundo a perspetiva e estrutura da TransPerfect o gestor de projetos é um mediador entre o Account Manager e os tradutores. A sua função consiste em transmitir aos tradutores as exigências e pedidos do cliente; questionar e informar os mesmos caso surjam dúvidas ou mudanças no projeto; fazer uma leitura final do documento, ainda que este possa estar numa língua que desconhece, tentando eliminar ao máximo os erros e focando a atenção nalguns pontos fulcrais, nomeadamente em nomes de medicamentos, empresas, institutos, pacientes, números, moradas e datas.

É importante ainda ressaltar que o gestor de projetos não tem qualquer tipo de contacto com o cliente, sendo que esta tarefa cabe apenas ao Account Manager. O quadro abaixo apresentado ilustra esta situação.

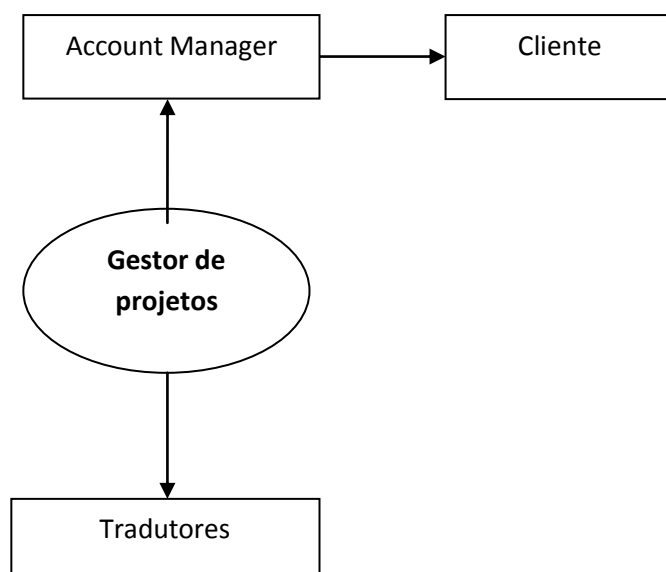


Figura 4. Relação entre os vários intervenientes no processo de tradução

Durante a primeira semana assisti a formações sobre os procedimentos e programas da empresa, o que foi extremamente importante para tomar conhecimento da dimensão e estrutura da empresa, da forma como os vários departamentos funcionam e cooperam entre si e os padrões porque se guiam. No entanto, devo dizer que algumas das formações pecaram por serem demasiado breves ou teóricas, como no caso da formação em Wordfast.

Antes de enumerar estas formações e centrar-me nos procedimentos e programas da TransPerfect, irei falar um pouco da estrutura da empresa e, em particular, do departamento onde estava inserida, o departamento de produção da TPT Life Sciences e o maior do escritório de Barcelona. Este departamento encontra-se dividido em várias equipas, sendo cada uma responsável por um projeto ou cliente/s em particular. A equipa é liderada por um Team Lead e para além dos Gestores de projetos, é constituída por Project Coordinators e, nalguns casos, por Production Assistants.

Existem mais dois departamentos de produção – o da TDC e o da BMC. A equipa de vendas, responsável pelo contacto com os clientes e pela angariação dos mesmos, designa-se TPT Sales e é constituída por diversos Account Managers que enviam os projetos para o departamento de produção e quando terminados, enviam-nos de volta para o cliente.

Noutro domínio, temos ainda o departamento de informática, que garantia o funcionamento de todos os programas e a segurança do sistema, estando sempre disponível para solucionar qualquer problema, e o de DTP, encarregue de tarefas de *layout* e formatação.

Segue-se uma lista das formações assistidas durante a primeira semana:

- Ferramentas de edição em Word
- *Final eye* – talvez o mais produtivo
- PD – Project Director (plataforma de gestão de projetos)
- PV- Project Vendor (base de dados de tradutores)
- *Quality Management*
- ISO – informações sobre a equipa da ISO localizada em Nova Iorque
- Wordfast – noções básicas

Na segunda semana comecei a trabalhar nos primeiros projetos, sob supervisão da minha orientadora, Federica Rossi (Team Lead do departamento de Life Sciences), que me explicou detalhadamente todas as fases do processo:

- Fazer o *pre-flight* do projeto, isto é, confirmar que todas as informações constantes no email enviado pelo gestor de conta estão corretas, que não existe qualquer disparidade relativa às combinações linguísticas ou número de ficheiros, e ainda verificar se há alguma dúvida ou problema com as instruções e requisitos específicos da tradução, com o orçamento ou o prazo acordado
- Analisar o *Job Summary* (ficha com todas as informações do projeto – tipo de documento, cliente, Account Manager, tipo de serviço, língua de partida e de chegada, número de páginas, orçamento, instruções específicas como materiais de referência, título oficial do ensaio clínico e o número do protocolo, questões de formatação ou formato de datas, tratamento de siglas)
- Como calcular orçamentos
- Como definir prazos para cada fase do projeto, sendo que calculávamos uma média de 1500 palavras traduzidas por dia e 2500 revistas por hora
- Como colocar os projetos na plataforma - PD
- Como seleccionar vendedores e contactá-los – PV
- Como efetuar e enviar *purchase orders* aos tradutores - PA
- Como acompanhar o projeto

A partir deste momento, foi-me dada alguma liberdade e autonomia para realizar os projetos sozinha. O primeiro passo consistia em proceder ao *pre-flight* do projeto, analisando o *Job Summary* e verificando se todas as informações estão corretas e claras, como por exemplo as instruções específicas para os tradutores a nível de formatação, terminologia usada, referências, etc. Em seguida, calculava o orçamento para o projeto a partir do orçamento total (aquilo que a empresa recebe do cliente). Depois, fazia *upload* dos ficheiros na plataforma de gestão de projetos (PD) e definia os prazos de entrega para cada fase do projeto.

Posteriormente, a segunda etapa passava pela procura de tradutores na base de dados exclusiva da empresa (PV), na qual era possível verificar as suas tarifas por palavra ou hora, as suas áreas de especialização, a avaliação e comentários de outros Gestores de projeto que já trabalharam com eles, o seu contacto eletrónico e telefónico, a sua localização geográfica, língua

nativa, combinações linguísticas, entre outros. Desta forma, era possível selecionar quais os tradutores mais adequados para as especificidades de cada projeto e entrar em contacto com eles para informá-los do que se tratava, as condições que lhes oferecíamos e se estavam disponíveis e interessados em aceitar o projeto.

Neste sentido, quando contactava os tradutores por email normalmente optava por referir apenas o tipo de documento, combinação linguística, número de palavras, prazo de entrega pretendido, enviando em anexo o documento e pedindo que sugerissem o seu melhor *deadline*, caso não estivessem disponíveis para o fazer no prazo solicitado.

Línguas de trabalho

Analisando o conjunto de projetos que realizei, posso afirmar que 90% eram de qualquer idioma para inglês, e apenas 10% na direção contrária. Os projetos de polaco e sérvio para inglês foram aqueles que representaram a maior fatia do meu trabalho. Em seguida, apresento uma lista de todas as línguas dos projetos em que estive envolvida:

- Polaco – algumas declinações (casos dativo, acusativo, nominativo)
- Sérvio
- Russo e húngaro – alfabeto cirílico, por vezes
- Espanhol – ensaio clínico em *track changes*, com cerca de 6 mil palavras
- Alemão – DePuy Project – peças de uma máquina, especificações, códigos e nomenclaturas do catálogo
- Italiano – projeto com *track changes*, apenas para traduzir determinadas partes do documento
- Turco
- Português
- Francês

Projetos Multilíngues

Tive a oportunidade de trabalhar nalguns projetos multilíngues, nomeadamente num protocolo de investigação, ficha do paciente e diário do paciente, e posso afirmar que relativamente aos outros projetos, é necessário ter uma atenção redobrada e planejar de forma extremamente metódica todos os passos, pois a possibilidade de algo correr mal é grande, e as consequências, principalmente neste tipo de textos (científicos), podem ser bastante graves. Regra geral, tanto o orçamento como o prazo de entrega são bastante apertados, e a base de dados da empresa tinha poucos linguistas em algumas combinações linguísticas (Inglês- Turco, Inglês-Húngaro e Inglês- Búlgaro), o que dificulta ainda mais o planeamento de este tipo de projetos.

Destaco ainda a importância vital de manter uma coerência e consistência em todos os documentos (quer a nível visual, isto é, de formatação, quer a nível de vocabulário, ou seja, de terminologia), o que requer mais tempo de “revisão final” por parte do gestor de projetos, de forma a garantir que estas premissas são cumpridas. Os principais elementos a ter em conta são o formato das datas, negritos, itálicos, logos, explicitação de doenças, e termos em latim. Quando os textos eram traduzidos para Francês de França, Bélgica e Canadá, ou Espanhol da América do Sul (Argentina, Colômbia, Chile, México) e de Espanha, por diversas vezes apenas se contratava um tradutor para que traduzisse para Francês, por exemplo, e três revisores que “localizavam” para Francês de França, da Bélgica e do Canadá, acelerando desta forma o processo e reduzindo nos custos.

Terminologia

Writing in specialized fields is subject to standardized terminology. (MOSSOP, 2007: 4)

A tradução técnica exige um vocabulário técnico, por isso é necessário que o tradutor esteja familiarizado com o tema a traduzir. São vários os autores a defender a posição de que a tradução científica e técnica exige um equilíbrio entre “conhecimentos técnicos e conhecimentos linguísticos”, ou seja, que os tradutores devem conhecer as especialidades científicas e técnicas, ter conhecimentos linguísticos e saber fazer investigação documental e terminológica (C. Garrido

2001: 5). Por essa razão, apenas tradutores que passaram um teste interno da empresa na área de Ciências da Vida podiam ser utilizados..

Ao contrário de textos literários ou comerciais em que a repetição de palavras não é tão usual por questões estilísticas, a consistência e coerência terminológicas são essenciais num texto científico, cuja principal preocupação deve ser transmitir a informação de modo claro e rigoroso, para que o leitor possa compreender e usar a informação facilmente. Deste modo, cada termo deve ser traduzido exatamente da mesma forma ao longo de todo o texto, pois só assim se pode garantir que estamos a falar do mesmo conceito e que o leitor compreende e não tem qualquer tipo de dúvidas sobre o que é dito. Neste contexto, o auxílio de glossários, textos de referência e memórias de tradução é fundamental, assim como guias de estilo fornecidos pelos clientes.

No caso específico da TransPerfect, todos os tradutores tinham acesso aos glossários, textos de referência, e guia de estilo da ICON, sabendo que tinham de seguir escrupulosamente o seu conteúdo. Para os gestores de projetos, um dos passos mais importantes aquando do *final eye* era verificar neste site - <https://clinicaltrials.gov/> – o nome oficial em inglês dos estudos clínicos através do seu código fornecido pelo cliente ou referido no texto (Protocol No./ EudraCT No.).

4. Principais problemas observados

4.1. Tarifas e prazos de entrega

As questões mais sensíveis e recorrentes estão relacionadas com a discordância a nível de tarifas e prazos de entrega, tendo sentido algumas tensões entre tradutores e gestores de projetos. Ao longo do estágio constatei que, na sua grande maioria, os orçamentos eram bastante apertados, isto é, após a percentagem correspondente aos serviços da TransPerfect, o que sobrava para pagar aos tradutores era regra geral um valor baixo, principalmente tendo em conta que estamos a falar de textos extremamente técnicos e como tal, exigem profissionais qualificados. Principalmente no caso dos países nórdicos ou francófonos, era bastante difícil conseguir que um tradutor aceitasse a tarifa proposta - o que não é de estranhar tendo em conta o seu nível de vida mais elevado - tendo sido necessário por diversas vezes solicitar ao Account Manager e à Team Lead do Departamento uma autorização para ultrapassar o orçamento estipulado. Neste sentido, e tal como já foi mencionado anteriormente, penso que o desenvolvimento de competências interpessoais e de comunicação é fulcral neste contexto de forma a conseguir ultrapassar estas dificuldades. Como tal, a vertente da negociação, respeito mútuo, confiança, mas acima de tudo, apoio e compreensão entre o gestor de projetos e os seus tradutores é fundamental para o sucesso da relação. Se é evidente que há um jogo de interesses, a verdade é que tanto os tradutores como os gestores de projetos estão dependentes do trabalho um do outro. Um bom gestor de projetos deve ser capaz de motivar, dar o apoio necessário, mostrar-se presente e disponível para esclarecer qualquer dúvida, contactando o Account Manager (que por sua vez entrará em contacto com o cliente), assim como numa fase posterior, elogiar, dar crédito aos tradutores pelo trabalho desenvolvido. Deste modo, garante que o linguista está empenhado no projeto e se sente “protegido”, o que é essencial para que desenvolva o seu trabalho da melhor forma possível, contribuindo ainda para uma relação saudável que se pretende continue no futuro. É bastante mais fácil que um linguista aceite um projeto se já teve uma experiência positiva com esse gestor de projetos pois deposita a sua confiança nele e acredita na sua competência profissional.

A título exemplificativo, posso referir o caso de uma tradutora que aceitou um projeto e quando a informamos que este já tinha sido entregue a outro linguista, questionou a nossa honestidade, dizendo que a única razão para termos escolhido outra pessoa, foi porque esta

propôs um valor mais baixo. Outro episódio complicado foi o de um tradutor que respondeu por email a aceitar um projeto e quando enviamos a *purchase order*, disse que nunca tinha dito que aceitava, e que entretanto se tinha comprometido com outro projeto e por isso estava indisponível. Também se queixou da tarifa proposta e disse que nunca a aceitaria.

Relativamente à questão dos prazos/productividade, devo dizer que, embora apenas em duas situações tenha ocorrido um atraso na entrega relativamente ao estipulado inicialmente, por vezes o nosso trabalho era uma espécie de “luta contra o tempo”, visto que após algumas horas de dar início ao projeto, nenhum linguista tinha aceitado colaborar connosco, o que dificultava o planeamento do projeto, pois era necessário reformular as outras fases (revisão e controlo de qualidade). O método de cálculo do prazo para cada fase baseava-se numa produtividade média de 1500 palavras traduzidas por dia e 2500 revistas por hora. Deste modo, se tivéssemos um projeto com um documento de aproximadamente 1000 palavras, definíamos como prazo de entrega para a tradução o dia útil seguinte e para a revisão uma ou duas horas mais tarde. No entanto, estes prazos podiam ser negociados e alargados, sempre que possível - ou seja, se o prazo do cliente assim o permitisse – a pedido do tradutor ou revisor.

O lema da empresa era que a qualidade nunca deveria ser comprometida em nome de um prazo, entrando aqui o conceito de normas referido anteriormente. Assim sendo, mesmo nos casos em que apenas recebíamos o documento traduzido uns minutos ou horas antes da entrega, era obrigatório que o gestor de projetos fizesse uma leitura final cuidada, e que, em caso de dúvida, questionasse os tradutores para que confirmassem que o termo/expressão/frase em causa estava correto ou que o alterassem.

4.2. Procedimentos da empresa e falhas técnicas

Os procedimentos da empresa eram igualmente questionados por alguns tradutores, nomeadamente, queixando-se e questionando ocasionalmente a razão pela qual lhes solicitávamos confirmações de dúvidas quando eram tradutores e também quando eram revisores. Pensavam que apenas os revisores deveriam responder a essas questões, e ficavam irritados quando lhe perguntávamos algo que eles tinham colocado de outra forma (a que achavam correta) e que o revisor alterou.

Em diversas ocasiões, deparamo-nos com problemas técnicos, como falha do sistema interno (nomeadamente o correio eletrónico e o PD) e de erro humano: por exemplo, um tradutor fez o *upload* do documento errado, sendo que este erro só foi detetado aquando da revisão. O revisor alertou-nos para esta situação, e imediatamente tentamos entrar em contacto com o tradutor, mas só passado algumas horas é que este respondeu, dizendo que iria fazer o *upload* do documento correto assim que possível. O problema foi resolvido sem provocar um grande atraso, mas a verdade é que poderia ter-se verificado uma situação bastante mais problemática caso o tradutor estivesse de férias ou não tivesse traduzido aquele documento, mas outro (de um projeto semelhante, por exemplo).

4.3. Problemas com o texto de partida

The most common kind of inaccuracy arises from incorrect understanding of the source.

(MOSSOP, 2007: 101)

Por diversas vezes, constatei dificuldades de compreensão devido à utilização de construções complicadas, que nos podem induzir em erro pela falta de clareza, resultando naturalmente em interpretações diferentes por parte dos tradutores. Como consequência, por vezes o resultado era uma tradução que não possuía o mesmo sentido do original, devido à falta de clareza do texto da língua de partida.

Parece-me importante mencionar o caso de um projeto multilingue no qual um tradutor detetou uma expressão de interpretação dúbia no texto de partida, tendo por isso questionado o gestor de projetos sobre esta situação. Entramos imediatamente em contacto com o Account Manager para que pudesse esclarecer a questão com o cliente. Entretanto, alertámos todos os tradutores (dos outros pares linguísticos) para esta situação, e após indicação do cliente sobre o caminho a seguir, partilhámos a informação com os tradutores e pedimos-lhes que corrigissem ou adaptassem o seu trabalho de acordo com a resposta do cliente.

4.4. Português de Portugal e do Brasil

Nos casos em que o texto de partida era em Português de Portugal (PTPT) e o de chegada em Inglês, era possível notar que caso a tradução e/ou revisão fosse realizada por um linguista cuja língua materna era o Português do Brasil – ou fluente em PTBR, sendo a língua nativa o Inglês - por vezes algumas frases não eram compreendidas, alterando por isso o sentido, o que resultava em traduções incorretas, com erros, tendo em conta a mensagem expressa na versão original. Na direção contrária EN > PTPT verifiquei igualmente alguma falta de consistência relativamente ao novo acordo ortográfico e a utilização incorreta de preposições.

Como já referi anteriormente, infelizmente não posso dar exemplos concretos devido à cláusula de confidencialidade do contrato que assinei com a empresa.

Conclusão

Este estágio foi uma experiência gratificante e enriquecedora que me levou a testar os limites, a explorar e desenvolver as minhas competências profissionais, principalmente as capacidades comunicativas e organizativas, essenciais ao dia-a-dia na empresa. O facto de estar a lidar com projetos de carácter extremamente sensível, pelas possíveis implicações a nível de saúde dos participantes nos ensaios clínicos – que exigia uma atenção redobrada aos pormenores, incluindo nomes de medicamentos, nomes de pacientes e investigadores, números, doses, e datas - veio aumentar o sentido de responsabilidade e a sensação de estar a contribuir para algo realmente importante.

Estando inserida numa equipa de cerca de 15 pessoas de várias nacionalidades, tive a oportunidade de fomentar o espírito de equipa e vivenciar um ambiente multicultural, algo que sempre pretendi e me levou a procurar uma experiência fora de Portugal. Os meus colegas fizeram-me sentir parte da equipa e uma mais-valia para o departamento, tendo desempenhado as funções como qualquer outro funcionário.

Os pontos mais positivos deste estágio dizem respeito ao desenvolvimento da capacidade de *multitasking*, gestão de tempo e recursos humanos, capacidade de organização, espírito de iniciativa e autonomia, e comunicação multilingue. Por outro lado, alguns pontos menos positivos passam pelo excesso de carga de trabalho, por algumas tensões sentidas entre tradutores e gestores de projetos e ainda por alguma desorganização e falta de consistência em determinados aspetos, nomeadamente nos critérios seguidos por gestores de projeto da mesma equipa no que diz respeito a acrónimos, siglas e moradas.

Acima de tudo, foi uma aventura e um desafio para os quais acredito ter estado à altura. Houve momentos difíceis e alturas em que pensei que não seria capaz de acompanhar o ritmo, a sobrecarga de informação e trabalho com que me deparei. Mas com muita dedicação, empenho, força de vontade e o apoio de todas as pessoas que me rodearam, não tardei a sentir-me parte da equipa, e mais do que isso, um elemento valioso. O facto de ao fim de um mês já ter os meus próprios projetos - ainda que sempre supervisionados pela minha orientadora ou por outro colega mais experiente - e ser capaz de tratar de todas as etapas do processo sem necessidade de estar constantemente a pedir conselhos ou aprovação, foi o ponto mais positivo do estágio. Confesso que não imaginava aquilo com que me ia deparar, pois a gestão de projetos era território praticamente desconhecido para mim, mas posso afirmar que apesar de

todas as reticências e momentos difíceis, acredito que saí desta experiência com uma noção bastante clara daquilo que é o trabalho de um gestor de projetos, tendo adquirido imensos conhecimentos e competências que tenho a certeza que serão uma mais-valia no futuro. Desde as relações criadas com os tradutores, com os colegas de equipa, todo o respeito, entreajuda e partilha de conhecimentos, até às situações mais complicadas e momentos de desacordo. Aprendi imenso, e sinto que evoluí tanto a nível pessoal como profissional.

Em suma, esta experiência permitiu aplicar e testar num contexto real os conhecimentos adquiridos no Mestrado em Tradução e Comunicação Multilíngue da Universidade do Minho, dando-me uma visão mais ampla e realista da indústria da tradução, bem como das exigências e tendências atuais do mercado de trabalho. É de salientar também a oportunidade de aperfeiçoar os meus conhecimentos de Espanhol e Inglês, já que apesar de a empresa estar localizada em Espanha, todas as comunicações internas eram feitas em Inglês. Para além disso, alarguei os horizontes para o âmbito da gestão de projetos, o que acredito ser uma mais-valia para o meu futuro profissional, quer como tradutora - pois o facto de estar do outro lado da balança faz com que tenha uma nova perspetiva e atitude relativamente aos contactos estabelecidos com os clientes, e por isso tenho a certeza que irei abordar eventuais contactos para trabalhos de tradução por parte de empresas como a TransPerfect de uma forma bastante mais consciente e produtiva para ambas as partes – quer numa possível carreira como gestora de projetos, pois trata-se de uma área que me despertou grande interesse pela multiplicidade de valências e valores envolvidos.

Bibliografia

- Anastasiou, D.; Schäler, R. (2010). *Translating Vital Information: Localisation, Internationalisation, and Globalisation*. Centre for Next Generation Localisation, Localisation Research Centre, Department of Computer Science and Information Systems, Limerick, Ireland. Consultado em abril 20, 2015, em <http://www.d-anastasiou.com/Publications/Syntheses.pdf>
- Berkun, S. (2005). *The Art of Project Management*, O'Riley Media, Inc. Consultado em setembro 18, 2014, em <http://www.doc88.com/p-6364702310738.html>
- Drugan, J. (2013). *Quality in Professional Translation – Assessment and Improvement*. Bloomsbury.
- Dunne, K. J.; Dunne, E. S. (2011). *Translation and localization project management: the art of the possible*. John Benjamins Publishing Company. Consultado em junho 8, 2014, em http://www.google.be/books?hl=pt-PT&lr=&id=laRxAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=project+management+the+art+of+the+possible&ots=GOQnsidriu&sig=bB1ksaDaTLrLpilH9JpUto4iZg&redir_esc=y#v=onepage&q=project%20management%20the%20art%20of%20the%20possible&f=false
- Esselink, B. (2003). *The Evolution of Localization*. Consultado em abril 25, 2015, em http://isg.urv.es/library/papers/Esselink_Evolution.pdf
- Esselink, B. (2000). *A Practical Guide to Localization*. John Benjamins Publishing. Consultado em abril 20, 2015, em https://books.google.pt/books?id=QxFg5AC_JZIC&pg=PP2&lpq=PP2&dq=esselink+localization&source=bl&ots=IZGic9yB50&sig=pc2LfcpS0B2SNcJ68pzyibXBI6U&hl=pt-PT&sa=X&ei=n_s8VeHeHqPX7QbD94FA&ved=0CHAQ6AEwCQ#v=onepage&q=esselink%20localization&f=false
- Félix Fernández, L.; ORTEGA ARJONILLA, E. (1998). *Traducción e interpretación en el ámbito biosanitario*. Editorial Comares.
- Ferreira-Alves, F. (2012). *As faces de Jano: Contributos para uma cartografia identitária e socioprofissional dos tradutores da região norte de Portugal*. Tese de Doutoramento, Universidade do Minho, Braga, Portugal. Consultado em abril 27, 2015, em <http://hdl.handle.net/1822/19816>

- García de Toro, C. (2007). Translation Studies: An Overview. *Cadernos de Tradução* N.º 20, 9-42. Consultado em dezembro 20, 2013, em <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/traducao/article/download/1001/1418>
- Grosman, M.; Kadric, M.; Kovacic I.; Snell-Hornby, M. (2009). *Translation into Non-Mother Tongues – In Professional Practice and Training*. (Second Impression), Stauffenburg Translation.
- Mossop, B. (2007). *Editing and Revising for Translators*. Segunda edição, St. Jerome Publishing.
- Mossop, B. (2007). *Empirical studies of revision: what we know and need to know*. The Journal of Specialized Translation. Consultado em dezembro 15, 2013, em http://www.jostrans.org/issue08/art_mossop.php
- Parra Galiano, S. (2010). *La revisión en la Norma Europea EN-15038: 2006 para Servicios de Traducción*. *Entreculturas* N°3 (II semestre de 2010): 165-187. ISSN: 1989-5097. Consultado em dezembro 4, 2013, em <http://hdl.handle.net/10481/7493>
- Sánchez-Iglesias, J. J.; Seseña Gómez, M. (2012). *Traductor, corrector: norma y estilo en la fase de revisión*. Consultado em dezembro 9, 2013, em <http://hdl.handle.net/10366/116259>
- Schäler, R. (2010). *Localization and Translation*. Consultado em abril 24, 2015, em http://www.academia.edu/2124984/Localization_and_translation
- Toury, G. (1995). *The Nature and Role of Norms in Translation, in idem, Descriptive Translation Studies and Beyond*. Amsterdam-Philadelphia: John Benjamins, 1995, 53-69. Consultado em abril 24, 2015, em <http://www.tau.ac.il/~toury/works/GT-Role-Norms.htm>
- Vale Cisneros, C. (2011). *La importancia de la enseñanza de métodos de revisión en la primera lengua extranjera: revisión de textos traducidos y textos escritos en lenguas no maternas*. Consultado em dezembro 9, 2013, em <http://hdl.handle.net/10366/84443>

ANEXOS

EC Letter

ROYAL FREE HOSPITAL
POND STREET
LONDON NW3 2QG
TELEPHONE 0171 794 0500



ETHICAL PRACTICES SUB-COMMITTEE
RFH

7th January 1997

Prof J. Walker-Smith,
Department of Paediatric Gastroenterology,
RFH.



Dear Prof Walker-Smith

Re: 172-96 - A new paediatric syndrome: Enteritis and disintegrative disorder following measles/rubella vaccination

I refer to your recent application to the Ethics Committee regarding the above project and I am pleased to inform you that the project was approved at the meeting on 18th December 1996. This approval is for two years from the date of this letter. Extension of this period will be dependant on the submission of a brief synopsis of the progress of the project together with an estimation of the time required for its ultimate completion.

As you may be aware this application was discussed at length at two committee meetings and the approval is conditional on the following:

- 1) Only patients enrolled after the date of the December meeting will be considered to be in the trial.
- 2) The Shilling test to be removed from the protocol
- 3) The consent form to be modified so that the possible complications of lumbar puncture are explained

The Ethics Committee will require an annual report on the progress of the study and a copy of the completed study together with any consequent publication. In addition the Committee must be informed, by the completion of the relevant form, of any untoward or adverse events which occur during the course of the study. The person who provided independent review of the original protocol should also be sent information regarding adverse events.

The ethics committee must also be informed of, and approve, any proposed amendment to your initial application which has a bearing on the treatment or investigation of patients or volunteers.

A copy of the patient consent form and information sheet must be lodged in the clinical notes.

Furthermore, whilst I am sure that every effort is already made to preserve the confidentiality of any patient information used in this study, could you please ensure that the team of investigators are aware that everyone who has access to patient information appreciates the importance of maintaining confidentiality particularly in respect of the use of computers and the statutory regulations laid down in the Data Protection Act 1984.

Yours sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M.S. Pegg'. The letters are stylized and connected.

Dr Michael S. Pegg LLM, MB, BS, FRCA
Chairman,
Royal Free Hospital & Medical School Ethics Committee

ROYAL FREE HOSPITAL
POMD STREET
LONDON NW3 2QG

TELEPHONE 0171 794 0500
FAX 0171 794 5342

Ext: 6234

Direct Fax: 0171 830 2146

UNIVERSITY DEPARTMENT OF
PAEDIATRIC GASTROENTEROLOGY

Head of Department: Professor J. Walker-Smith
Senior Lecturers: Dr Simon Murch
Dr Alan Phillips
Consultants: Dr Mike Thomson



9 January 1997

Dr Michael S Pegg
Chairman
Royal Free Hospital & Medical School Ethics Committee

Dear Dr Pegg

re: 172-96 - A new paediatric syndrome: Enteritis and disintegrative disorder following measles/rubella vaccination

Many thanks for your letter. I accept its contents and we will modify our protocol as you recommend and give an annual report of the progress of the study.

We will place a copy of the patient consent form and information sheet in the clinical notes.

With Kind Regards

Yours sincerely

J.A. Walker-Smith
Professor of Paediatric Gastroenterology

cc: Dr Andy Wakefield, Medical Unit, Royal Free Hospital

Liverpool Road was the site of the Maudsley Hospital within the Royal Free Group which, with other hospitals in the Group was replaced in 1914 by the new Royal Free in Hampstead. Sources for Walker and Phillips from Liverpool Road Division

Informed Consent Form

Informed Consent Form (Guardian)

Before agreeing to participate in this research study, it is important that you read and understand the following explanation of the purpose, benefits and risks of the study and how it will be conducted.

Title of Study: A Proposed Therapeutic Art Program To Diminish Agitation In Elder Care

Principal Investigator: Dr. Stan Ingman, University of North Texas (UNT) Department of Sociology.

Student Investigator: Bonnie Curington, MSW, Doctoral Candidate at the University of North Texas.

Purpose of the Study: Your loved one is being asked to participate in a research study which involves participation in therapeutic art program. A therapeutic art program can provide an outlet to express emotions and serve as a communication tool between people. For the purpose of this study, therapeutic art is defined as using art to stimulate life review within the participant.

Study Procedures: The researcher will be discussing with nursing home staff the observed levels of agitation and completing a pretest/posttest agitation inventory. A therapeutic art program can provide an outlet to express emotions and serve as a communication tool between people. For the purpose of this study, therapeutic art is defined as using art to stimulate life review within the participant, reminiscence is a life review through life driven topics and monitoring is visiting with your loved during the study process. You should be aware their participation in this study is completely voluntary and they may stop the class and refrain from answering any or all questions without penalty or explanation. Your loved one will have an equal chance of being placed in a therapeutic art program, reminiscence group or a monitoring program. The therapeutic art program class and reminiscence group will meet for 12, 45-60 minute sessions, beginning June 11, 2011 through August 27, 2011.

Foreseeable Risks: The potential risks involved in this study are emotional memories of their past. The program is designed to stimulate recall of happy memories, but if unpleasant memories are presented you have the option to stop your participation at any time.

Benefits to the Subjects or Others: We expect the project to benefit participants by decreasing agitation and bringing good memories from the past into the present.

Procedures for Maintaining Confidentiality of Research Records: Your loved ones identity will be protected to the fullest extent possible throughout the study. In order to ensure the confidentiality of the responses on the agitation inventory a number will be assigned to your loved one. The researcher will place this number on the agitation inventory that will be completed before the classes begin. A computer program will

randomly choose this number. The completed agitation inventory will be kept in a locked filing cabinet and only the clinical administrator, principal and student investigator and a research coordinator will have access. No personal names will appear on any study documents and a copy this informed consent form will be provided for your records. If requested you will be provided written documentation of the studies' results upon completion of the study. The confidentiality of individual information will be maintained in any publications or presentations regarding this study.

Questions about the Study: If you have any questions about the study, you may contact Dr. Stan Ingman at telephone number XXX-XXX-XXXX or Bonnie Curington at XXX-XXX-XXXX.

Review for the Protection of Participants: This research study has been reviewed and approved by the UNT Institutional Review Board (IRB). The UNT IRB can be contacted at (940) 565-3940 with any questions regarding the rights of research subjects.

Research Participants' Rights:

Your signature below indicates that you have read or have had read to you all of the above and that you confirm all of the following:

Dr. Stan Ingman or Bonnie Curington has explained the study to you and answered all of your questions. You have been told the possible benefits and the potential risks and/or discomforts of the study.

You understand that your loved one does not have to take part in this study, and your refusal to participate or your decision to withdraw will involve no penalty or loss of rights or benefits. The study personnel may choose to stop your loved ones participation at any time. You understand why the study is being conducted and how it will be performed.

You understand your loved ones rights as a research participant and you voluntarily consent to participate in this study.

You have been told you will receive a copy of this form.

Printed Name of Participant's Guardian

Printer Name of Participant

Date

Signature of Participant's Guardian

Date

For the Principal Investigator or Designee:

I certify that I have reviewed the contents of this form with the subject signing above. I have explained the possible benefits and the potential risks and/or discomforts of the study. It is my opinion that the participant understood the explanation.

Signature of Principal Investigator or Designee

Date

Patient Information Sheet

Title: Mrs., Ms.

(please circle) Mr., Dr., other: _____ Date of Birth: _____ Sex:
___M___F

Name:

Street: _____ City: _____

State: _____ Zip: _____ Social Security #: _____

Phone Numbers:

Home: _____ Cell: _____ Work: _____ Ext: _____

Which phone number is the best one to reach you?

Primary Care

Physician: _____ City/Town: _____ Phone#: _____

Pharmacy Name: _____ Pharmacy Tel#: _____

Emergency Contact: _____ Tel#: _____

Email: _____

*by giving us your email address I authorize the BU Laser Center to Blind copy my address onto mass emails from the Laser Center. My address will not be sold or distributed.

REFERRED BY:

Physician: _____ Friend/Family: _____ Website: _____
Yellow Pages Book: _____ Boston Magazine: _____ BMC Hospital Website: _____
Google Search: _____ Yahoo Search: _____ Other Search Engine: _____
Other: _____

TREATMENT INFORMATION

What medications are you presently taking (i.e. birth control, hormones, blood pressure, heart, cortisone, aspirin, blood thinners, tranquilizers, antidepressants, etc.)?

-

Are you allergic to any oral or topical medications? If so, what kind? Yes _____ No _____

-

List all serious illness, medical conditions, and past surgeries:

-

*** If you have prescription coverage separate from your health insurance (ie; MEDCO) please notify the front desk. Thank you.**

PLEASE SEE OTHER SIDE

Please answer:

Yes or No

Have you ever had any cosmetic procedure? Explain _____

Was the procedure successful?

Please explain _____

Have you ever had laser treatments?

Do you have lupus or any other collagen disorder?

Do you have any immune deficiency?

Have you had electrolysis treatments?

Do you have scleroderma or burns in the area to be treated?

Have you taken the drug Accutane within the last two years?

Do you have any heart problems (i.e. heart attack, chest pain, angina, etc.)?

Are you pregnant, breast feeding, or planning a pregnancy soon?

Have you ever had any seizure disorder?

Do you have a history of skin cancer or melanoma in the family?

Do you have a history of cold sores?

Have you ever seen, or been advise to see a psychiatrist or mental professional?

Do you have a history (check all that apply)?

Bleeding disorder Keloid scars Poor healer

Hyperpigmentation (darkening of the skin) Large Hypertrophic scars

Describe your skin reaction when exposed to the sun:

Always burns, never tans

Sometimes burns, tans with difficulty

Rarely burns, tans with ease

What would you like treated?

Leg veins

- Facial veins
- Hair removal
- Tattoos
- Warts
- Brown spots
- Scars
- Striae marks (stretch marks)
- Wrinkles
- Liposuction
- Other: _____

Patient's Signature: _____ **Date:** _____

PHOTOGRAPH CONSENT

We will routinely take photographs to document treatment results. Occasionally, we might use the images for teaching or scientific publications. We will not use these photos for advertising without contacting you for permission as well as your signature on a separate written consent.

I agree to have photos taken for the reason above:

Patient's signature and date

Exclusions (if any): _____