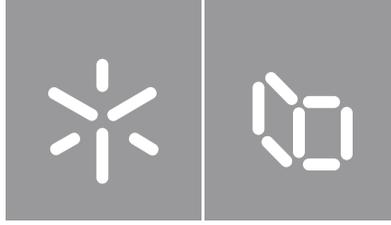


Universidade do Minho
Escola de Letras, Artes e Ciências Humanas

Vânia Filipa Cunha Fernandes

**O conceito de produtividade no mundo da
tradução: experiência de estágio na RWS
Group**



Universidade do Minho

Escola de Letras, Artes e Ciências Humanas

Vânia Filipa Cunha Fernandes

**O conceito de produtividade no mundo da
tradução: experiência de estágio na RWS
Group**

Relatório de Estágio

Mestrado em Tradução e Comunicação Multilíngue

Trabalho efetuado sob a orientação do

Professor Doutor Fernando Ferreira Alves

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos. Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada. Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



Atribuição CC BY

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

AGRADECIMENTOS

Começo por agradecer a toda a minha família, que me apoiou durante o mestrado e me ajudou com todos os desafios que surgiram.

Às minhas amigas, que passaram por tudo comigo e me acompanharam durante esta fase da nossa vida. Sinto-me muito agradecida pelo apoio e ajuda que foram imprescindíveis para ultrapassar todos os obstáculos que enfrentamos.

À RWS Group, que me aceitou como estagiária e me integrou imediatamente, fazendo-me sentir bem-vinda em todas as alturas. Em especial à equipa que me acolheu, *Electronics*, por serem tão pacientes e prestáveis face a todas as dúvidas e erros cometidos. Em particular à Joana, por facilitar todo o processo e por se mostrar sempre tão disponível.

Agradeço também aos professores que me acompanharam durante o processo que levou a esta fase da minha vida, em especial ao professor Fernando Alves pelo conhecimento, orientação e, em especial, pela disponibilidade e apoio durante a redação do relatório.

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração. Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

RESUMO

O conceito de produtividade no mundo da tradução: experiência de estágio na RWS Group

Com o presente relatório pretende-se apresentar e descrever a experiência de estágio curricular na RWS Group, realizado no âmbito do Mestrado em Tradução e Comunicação Multilingue da Universidade do Minho. O estágio foi iniciado a 1 de fevereiro e terminou a 29 de abril, durando 3 meses, durante os quais foram desempenhadas as tarefas associadas ao papel do tradutor de inglês-português na empresa. Para além de uma descrição da experiência, pretende-se centrar a atenção no tema da produtividade, com especial foco no esforço e gestão de risco, enquanto conceitos importantes para enquadrar uma proposta considerada ideal de contabilização de produtividade, que terá em conta aspetos considerados vitais para uma real demonstração do trabalho do tradutor.

Com a evolução da tradução e conseqüente avanço nas tecnologias de apoio à mesma, a exigência do profissional é cada vez maior, com projetos mais alargados, em intervalos de tempo mais curtos. Isto significa que é necessário que sejam traduzidas mais palavras por hora, colocando uma maior carga de trabalho sobre o tradutor, ou seja, a produtividade do tradutor tem de ser aumentada de modo a corresponder às exigências impostas. Assim, com a necessidade de reduzir o tempo despendido pelo tradutor em cada projeto, foram desenvolvidos diversos recursos que podem ser de grande auxílio de modo a tornar o processo mais eficiente. Estes serão um fator decisivo no aumento da produtividade do tradutor, tema que estará presente ao longo do relatório.

Para que tal seja possível, será apresentada uma contextualização teórica relativamente às teorias propostas referentes à contabilização da produtividade na tradução, assim como uma descrição do estágio realizado, incluindo observações acerca da produtividade e da sua evolução ao longo dos três meses passados na RWS Group. Existirá ainda uma reflexão e análise do trabalho desenvolvido, incluindo *feedback* fornecido de projetos desenvolvidos. O objetivo principal é terminar por fazer uma proposta do que é considerado uma matriz ideal da contabilização da produtividade.

Palavras chave: Eficiência, Gestão de Risco, Pós-edição, Produtividade, Tradução

ABSTRACT

The concept of productivity in the translation world: internship experience at RWS Group

The purpose of this report is to present and describe the experience of the curricular internship at RWS Group, carried out within the scope of the Master's Degree in Translation and Multilingual Communication at the University of Minho. The internship started on the 1st of February and ended on the 29th of April, lasting 3 months, during which the tasks associated with the role of an English-Portuguese translator in the company were carried out. In addition to a description of this experience, the aim is to focus on the topic of productivity, with special focus on effort and risk management, as important concepts to frame a proposal considered ideal for measuring productivity, which will take into account aspects considered vital for a real demonstration of the translator's work.

With the evolution of translation and the consequent advances in translation support technologies, what is demanded of the professional is even greater, with more extensive projects needed to be done in shorter timeframes. This means that more words per hour need to be translated, placing a greater workload on the translator, which means the translator's productivity has to be increased in order to meet the demands imposed. Thus, with the need to reduce the time spent by the translator on each project, several resources have been developed that can be of great help in making the process more efficient. These will be a decisive factor in increasing the translator's productivity, a topic that will be present throughout the report.

In order to make this possible, a theoretical contextualisation will be presented concerning the proposed theories of measuring translation productivity, as well as a description of the internship carried out, including observations about productivity and its evolution during the three months spent at RWS Group. There will also be a reflection and analysis of the work developed, including feedback provided on the projects delivered. The main objective is to finish by proposing what is considered an ideal model to measure of productivity.

Keywords: Efficiency, Post-editing, Productivity, Risk Management, Translation

ÍNDICE

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS	ii
AGRADECIMENTOS.....	iii
DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE	iv
RESUMO	v
ABSTRACT.....	vi
SIGLAS E ABREVIATURAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE TABELAS.....	x
1. Introdução.....	1
2. O conceito de produtividade no mundo da tradução.....	2
2.1. Conceitos importantes	2
2.2. O conceito de produtividade	3
3. Apresentação do estágio.....	6
3.1. A entidade acolhedora	6
3.2. Motivações.....	7
3.3. Objetivos.....	7
3.4. Descrição do estágio.....	8
3.5. Aspectos importantes	9
3.6. Descrição do dia a dia.....	14
3.7. Fluxo de trabalho.....	15
3.8. Ferramentas utilizadas.....	17
4. Análise do trabalho efetuado.....	19
4.1. Resultados obtidos	19
4.2. Feedback recebido	21
4.3. Avaliações.....	23
5. Matriz de produtividade	26
6. Considerações finais.....	29
7. Referências bibliográficas.....	32
8. Anexos	34

SIGLAS E ABREVIATURAS

TM: Translation Memory (Memória de Tradução)

PM: Project Manager (Gestor de Projetos)

QA: Quality Assurance (Garantia de Qualidade)

MT: Machine Translation (Tradução Automática)

CAT Tools: Computer-assisted Translation Tools (Ferramentas de tradução assistida por computador)

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Timesheet durante tradução	9
Figura 2: Timesheet durante pós-edição	10
Figura 3: Opção de check out	16
Figura 4: Opção de check in	16
Figura 5: Evolução dos valores de produtividade ao longo dos meses.....	19
Figura 6: Evolução dos valores de utilização linguística ao longo dos meses	20
Figura 7: Avaliação de fevereiro	24

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Valores de produtividade, utilização linguística e total de palavras traduzidas ao longo dos meses.....	19
---	----

1. Introdução

O presente relatório tem como objetivo apresentar o estágio concluído no âmbito do Mestrado em Tradução e Comunicação Multilíngue da Universidade do Minho, realizado na empresa RWS Group, entre fevereiro e abril de 2022.

Em primeiro lugar, será fornecido um enquadramento teórico como introdução aos temas que serão tratados ao longo de todo o relatório: nomeadamente, tradução, pós-edição e produtividade. Com efeito, tem vindo a ser dada cada vez mais importância a este último conceito, principalmente após os tempos de pandemia vividos, que confundiram os limites da relação trabalho/vida pessoal de qualquer indivíduo em teletrabalho. A produtividade é algo que se manifesta de maneira diferente em cada um, existindo diversas maneiras de ser produtivo, ainda que nem sempre as consideradas convencionais. Assim, serão expostas algumas teorias relacionadas com o conceito de produtividade no mundo da tradução, assim como a definição de tradução e pós-edição que serão consideradas ao longo do relatório.

Em segundo lugar, será apresentado o estágio em si, descrevendo alguns aspetos de importante compreensão para o funcionamento do mesmo. Serão expostos os objetivos, motivações, o dia a dia do estágio, estrutura da equipa e ferramentas utilizadas. O *feedback* recebido durante os meses de trabalho será também fornecido, de modo a compreender a evolução.

Em seguida, será demonstrada a evolução da produtividade ao longo dos meses de estágio, de acordo com a contabilização da empresa, analisando os valores apresentados, as suas diferenças e possíveis explicações para as mesmas.

No seguimento do tema, na parte final deste relatório será apresentada uma proposta de contabilização da produtividade, incluindo os aspetos considerados mais importantes que afetam este conceito, ainda que, possivelmente, de medição muito difícil, ou até mesmo impossível. Existem fatores que afetam a produtividade de um tradutor que não são objetivamente medidos, tais como o estado mental do mesmo, o estado de espírito, o ambiente de trabalho, assim como pontos relacionados com o projeto em si que não são facilmente avaliados, tais como a dificuldade e a utilidade dos recursos disponíveis. Assim, a sua medição poderá não ser algo direto, mas é importante considerar os aspetos mencionados quando se fala da produtividade na tradução, por serem de extrema importância para o resultado final do texto.

O relatório termina com as considerações finais da experiência de estágio e do tema principal incorporado nos Estudos da Tradução.

2. O conceito de produtividade no mundo da tradução

2.1. Conceitos importantes

Para que seja possível uma melhor compreensão do presente relatório, apresentam-se, em seguida, alguns conceitos que permitirão uma maior imersão no tema.

A tradução é um processo realizado entre duas línguas escritas que envolve a alteração de um texto escrito original (texto de partida) na língua verbal original (língua de partida) para um texto escrito (texto de chegada) numa língua verbal diferente (língua de chegada) (Munday, 2016). Isto quer dizer que, no caso da tradução inglês-português, o texto de partida está escrito em inglês, sendo o propósito criar um texto de chegada em português, se for seguido o conceito tradicional de direccionalidade (da língua original para a língua materna do tradutor), que Peter Newmark (1988, p.3) afirma ser “a única forma de traduzir, naturalmente, com precisão e com a máxima eficácia”.

Pós-edição, por outro lado, é normalmente compreendida como a intervenção de um ser humano (normalmente um tradutor) no processo de comparação de um texto de partida com o resultado da tradução automática, fazendo alterações para o tornar aceitável ao seu propósito (Kring, 2001). Isto significa que, a partir do resultado da tradução automática, o tradutor adapta o texto de modo a que corresponda ao objetivo do resultado final. A tradução automática (Machine Translation) refere-se, de acordo com a AP Portugal, aos sistemas que utilizam tecnologia de processamento de linguagem natural para traduzir automaticamente um texto de um idioma para o outro. Cada um destes processos utiliza percentagens de tempo de trabalho diferentes e capacidades diferentes do tradutor, pelo que afetam os resultados da produtividade de maneiras distintas.

A tradução automática é incorporada nas CAT Tools (ferramentas de tradução assistidas por computador), uma vez que, complementar as memórias de tradução com tradução automática, parece aumentar a produtividade do tradutor (Pastor et al., 2015). De acordo com o Trados, plataforma da RWS Group, as memórias de tradução são bases de dados que armazenam frases, parágrafos ou segmentos de texto que já foram traduzidos antes. Ou seja, complementar estas bases de dados com os resultados da tradução automática beneficia os tradutores, pois é possível utilizar correspondências anteriores, poupando assim tempo, prevenindo também incongruências com traduções passadas.

2.2. O conceito de produtividade

Em termos genéricos, a produtividade é definida como “eficiência na produção de alguma coisa; rendimento” (Dicionário Infopédia da Língua Portuguesa). No âmbito dos Estudos da Tradução, este conceito é tradicionalmente medido em termos de palavras traduzidas por hora. Embora muitos académicos hesitem face a este conceito tão direto da produtividade da tradução, a verdade é que a velocidade com que algo é traduzido é um aspeto de grande importância para as organizações que englobam a tradução, o que faz da produtividade um assunto a ser discutido (O’Brien, 2011). No entanto, Nikos Argyropoulos contesta esta tradição, afirmando que existem diversos fatores que interferem com os níveis de produtividade de cada tradutor. Cada vez mais cada projeto de tradução inclui diferentes tipos de trabalho por parte do tradutor, tais como pós-edição, tradução de raiz e utilização de correspondências das memórias de tradução. Por exemplo, a utilização de Machine Translation (MT) aumenta significativamente a produtividade do tradutor, em comparação à tradução de raiz (Torral, Way, Wieling, 2018), o que demonstra a importância de saber que tipo de trabalho é efetuado (tradução ou pós-edição). Isto levou à criação do “TAUS Efficiency Score” por Nikos Argyropoulos (2005), que tem em conta exatamente esses pontos. A motivação subjacente ao mesmo recai sobre a falta de fiabilidade de uma simples contagem de palavras traduzidas a cada hora, que acaba por não ter em conta pontos a ser considerados, tais como:

- a dificuldade do texto de partida;
- a qualidade do texto de partida;
- os recursos disponíveis;
- a qualidade dos mesmos recursos;
- a quantidade de correções aplicadas pelo revisor;
- a quantidade de erros apontados pelo revisor.

Este método mostra-se, então, mais adequado à constante evolução do mundo da tradução. Nenhum destes aspetos apontados, no entanto, é de fácil contabilização, o que torna a sua utilização algo complicada.

Para além de aspetos relacionados com o texto a trabalhar, há que considerar também o aspeto humano da tradução. Com efeito, a competência de um tradutor acaba por ser uma rede de diferentes subcompetências psicológicas, fisiológicas, cognitivas e linguísticas (Hegrenæs, 2018), que afetam de diferentes maneiras o desempenho do profissional. Por exemplo, de acordo com a norma ISO 17100, as competências do tradutor englobam:

- competência de tradução (capacidade de traduzir de acordo com o objetivo do projeto, tratar dos problemas que surjam da compreensão e da produção de conteúdo, assim como seguir especificações do cliente/projeto);
- competência linguística e textual em ambas as línguas de trabalho;
- competência de pesquisa, aquisição de informação e processamento (capacidade de adquirir conhecimento relevante para compreender o conteúdo na língua de partida e produzir conteúdo na língua de chegada);
- competência cultural (capacidade de utilizar informação relevante que caracteriza a cultura de ambas as línguas de trabalho);
- competência técnica (capacidade de utilização dos recursos técnicos relevantes a um projeto de tradução);
- competência do domínio (capacidade de compreender conteúdo da língua de partida e reproduzir conteúdo na língua de chegada, utilizando o estilo e terminologia apropriados).

Todas estas diferentes competências mostram-se relevantes em diferentes pontos do projeto de tradução, podendo ser mais ou menos proeminentes de acordo com as exigências do mesmo.

Amparo Hurtado Albir (2001) realça a importância da competência de tradução e da sua aquisição através do projeto PACTE (“Processo de Aquisição da Competência Tradutória”). Este é composto por professores e tradutores da Universidade Autónoma de Barcelona e tem como objetivo investigar a aquisição desta competência na tradução escrita, entre outros. Não existe uma extensa investigação desta área, pelo que o grupo tem como propósito compreender melhor este processo, uma vez que é vital para compreender o que o trabalho de tradução envolve. Ou seja, a maneira como esta competência é adquirida pode afetar o futuro do tradutor.

Para além disto, a tradução requer uma constante tomada de decisões. No entanto, este processo pode não ser bem-sucedido se não existir uma ferramenta de gestão apropriada: gestão de risco (Akbari, 2009). A gestão do risco é cada vez mais implementada em diversas disciplinas de modo a minimizar impactos negativos, formulando uma base na qual o profissional se pode apoiar aquando da tomada de decisões. Citando Akbari (2009):

A prática da tradução é uma atividade intencional que requer constante tomada de decisões. No entanto, as decisões não podem ser tomadas sem considerar os requisitos do trabalho em mãos, o cliente, a lei aplicável, o mercado, recetores, normas, a cultura, o orçamento e outros fatores.

[...]

Quando os fatores que afetam o processo da tomada de decisão aumentam, tal como mencionado acima, torna-se difícil considerar e gerir todos de maneira inclusiva. Sem um esquema apropriado de gestão do risco, lidar com este extenso conjunto de situações de tomada de decisões e riscos e considerar todos os problemas que afetam e resultam das decisões torna-se uma tarefa difícil. (Akbari, 2009)

Isto significa que o tradutor tem de definir um processo adequado de tomada de decisões referente a cada projeto em que trabalha, priorizando diferentes aspetos de acordo com as características de cada um para que o resultado final seja o mais completo possível.

Existem, então, imensos aspetos que englobam um projeto de tradução que nem sempre são imediatamente considerados, podendo facilmente fazer com que os níveis de produtividade se alterem, se tradicionalmente medidos, por não terem em conta estes fatores.

É possível concluir que o estudo da produtividade não é algo direto ou simples, existem diversos fatores que podem afetar o resultado final, sendo assim difícil a criação de um método aceite pela maioria das partes, que tenha em consideração os aspetos que mais afetam a produtividade do tradutor. No geral, o mais utilizado é, tal como já referido, a medição de palavras traduzidas por hora, por não incluir fatores de medição subjetiva.

3. Apresentação do estágio

Neste capítulo pretende-se apresentar aspetos relativos ao estágio curricular, nomeadamente os objetivos do mesmo, apresentação e estrutura da entidade acolhedora, uma breve descrição do dia a dia, assim como o próprio funcionamento da equipa incorporada.

3.1. A entidade acolhedora

Tal como já foi referido, a entidade acolhedora do estágio em análise foi a RWS Group, uma empresa internacional com escritórios em mais de 80 localizações e empregando mais de 7500 colaboradores. Especializa-se em serviços linguísticos, tornando o conteúdo de uma longa e variada lista de clientes acessível a mais culturas. O escritório onde foi realizado o estágio encontra-se dividido em diferentes equipas, que se especializam em vários domínios, nomeadamente, saúde, eletrónica, indústria, marketing, serviços financeiros, entre muitos outros. A equipa incorporada, intitulada “Electronics”, era constituída por cerca de 14 trabalhadores, focando-se em marketing, finanças, *gaming*, alta tecnologia e documentos legais.

Entre os trabalhadores que compõem a equipa, existem diversos cargos a desempenhar. Em primeiro lugar, a *Line Manager* que coordena toda a equipa, distribuindo projetos pelos *Leads* e pelos tradutores e *freelancers* a trabalhar nos mesmos. São os *Leads* que estão em contacto com os clientes e tradutor, fornecendo instruções e materiais a utilizar no projeto a completar. Podem também ser os revisores destes mesmos projetos, existindo a opção de atribuir essa fase a um outro colaborador. É possível observar que os termos utilizados para se referirem a cada um dos cargos são todos em inglês. Isto acontece uma vez que, tal como já explicado, a RWS Group é uma empresa com escritórios em várias cidades do mundo, pelo que a comunicação entre os mesmos é facilitada por estes termos que todos os colaboradores compreendem.

O escritório, em si, é organizado num open office, um espaço comum dividido por equipas, mas sem qualquer tipo de separação. Este tipo de trabalho permite à equipa uma fácil comunicação e colocação de dúvidas, algo que se mostra útil na partilha de conhecimento entre elementos que conhecem os clientes em causa. Tem também os seus pontos negativos, tais como as possíveis constantes distrações, derivadas de contacto entre colegas e reuniões no espaço comum, que podem interromper o fluxo de trabalho.

3.2. Motivações

Todo o processo que culminou no estágio na RWS Group derivou de várias motivações.

Em primeiro lugar, foi escolhido realizar estágio pela oportunidade de incorporar a área de trabalho, podendo, assim, ganhar experiência profissional e compreender melhor o funcionamento da mesma, algo que é considerado muito importante para o futuro profissional.

Foi escolhida a RWS Group pela reputação que conquistou no mercado da tradução, sendo já conhecida desde a licenciatura, por ser um exemplo constantemente utilizado e referenciado. Assim, foi enviada a candidatura na esperança de trabalhar com uma empresa que seria uma mais valia no futuro profissional que, felizmente, foi aceite.

3.3. Objetivos

O estágio curricular é uma experiência que pretende envolver os alunos, na fase final do seu mestrado, no mundo profissional da área de formação, tendo como objetivo conectar o mundo académico ao profissional, de modo a potenciar uma maior ligação e mais à vontade para que essa transição seja mais intuitiva, prática e direta.

Os objetivos apresentados em seguida referem-se ao estágio de três meses realizado na RWS Group, na equipa “Electronics”, que se foca nas áreas de serviços financeiros, *gaming*, alta tecnologia e marketing.

Assim sendo, o estágio teve como objetivos principais:

- desempenhar tarefas associadas ao papel de tradutor, com a realização de funções de tradução e pós-edição;
- compreender o funcionamento da empresa, nomeadamente a transição entre as diferentes fases de um projeto, ou seja, compreender o processo associado a cada projeto de tradução;
- conhecer e trabalhar com uma diferente ferramenta de tradução assistida por computador (*CAT tool*) desenvolvida pela própria empresa, o Trados Studio.

Os objetivos específicos do estágio centraram-se, sobretudo, em:

- desenvolver competências de tradução;
- desenvolver competências de trabalho e comunicação em equipa;
- desenvolver competências de organização;
- recolher informação quantitativa relativa a cada um dos projetos entregues, no que toca às contagens fornecidas;
- recolher informação qualitativa relativa a cada um dos projetos entregues, obtendo *feedback* por parte dos colegas de equipa e orientadora na empresa;
- compilar informação do tempo utilizado em cada tradução ou pós-edição, que será base de estudo;
- retirar conclusões sobre a evolução do percurso formativo ao longo dos meses.

3.4. Descrição do estágio

O estágio curricular a que o presente relatório se refere foi realizado na empresa RWS Group, no escritório do Porto. Iniciou-se no dia 1 de fevereiro, tendo sido concluído a dia 29 de abril. Com alguma flexibilidade de horário, foram cumpridas oito horas diárias, podendo as mesmas ser iniciadas entre as 8h e as 9h30, com pausa para almoço quando fosse mais conveniente. Existiu também a hipótese de cumprir 15 minutos adicionais de segunda a quinta feira, perfazendo uma hora extra que pode ser utilizada à sexta feira (“Happy Friday”), de modo a trabalhar sete horas no último dia da semana. O horário cumprido foi das 8h às 17h, com uma pausa de almoço de 45 minutos quando possível, de acordo com entregas pendentes.

Durante o estágio foram desempenhadas as funções de um tradutor na empresa, que consistem principalmente em tradução e pós-edição, com utilização de ferramentas de controlo de qualidade. As últimas são uma garantia de que o projeto entregue ao revisor estaria corrigido, de modo a facilitar o trabalho do mesmo, evitando a necessidade de correções de pormenores que podem atrasar o processo. Ou seja, as ferramentas de controlo de qualidade são utilizadas pelo tradutor para que pequenos erros facilmente corrigidos (de ortografia, por exemplo) não sejam motivo de atraso para o revisor, que se focará em aspetos mais importantes do projeto, como terminologia e preferências do cliente. Para desempenhar estas tarefas, a ferramenta mais utilizada foi, como seria de esperar, o Trados Studio, desenvolvido pela própria empresa em questão. Apesar disso, foram também utilizadas outras

ferramentas e/ou recursos, nos casos em que cliente faz um pedido específico sobre a ferramenta a utilizar. Entre as mesmas, encontram-se o SmartCat, XTM e Smartling.

3.5. Aspectos importantes

Para que este relatório seja claro e explícito, é vital expor alguns dos conceitos que serão trabalhados ao longo do mesmo.

Para compreender completamente o funcionamento das equipas, é necessária uma explicitação de dois importantes recursos em torno dos quais tudo se organiza e contabiliza: nomeadamente, a Timesheet e a Tasks, ferramentas que auxiliam na gestão de todos os projetos.

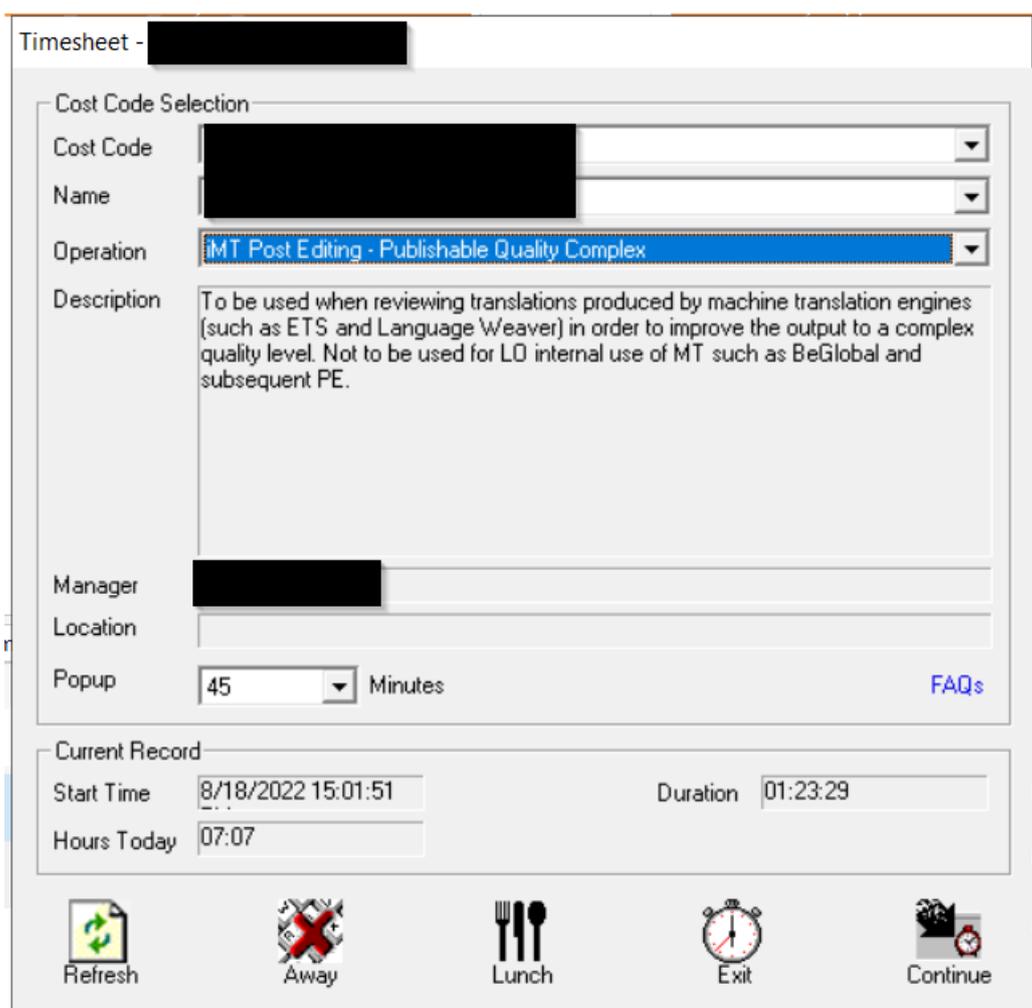
The screenshot shows the 'Timesheet' application window. The title bar reads 'Timesheet - [redacted]'. The main interface is divided into several sections:

- Cost Code Selection:** A dropdown menu for 'Cost Code' (redacted), a dropdown for 'Name' (redacted), and a dropdown for 'Operation' with the selected item 'Translation in SDL Trados STUDIO-Complex-NMT'.
- Description:** A text area containing the text: 'As existing operation Translation in SDL Trados STUDIO-Complex-BeGlobal but specifying that NMT has been applied'.
- Manager:** A dropdown menu (redacted).
- Location:** A text input field.
- Popup:** A dropdown menu set to '45' with the label 'Minutes' and a blue link for 'FAQs'.
- Current Record:** A section with two rows of data:
 - Start Time: 8/18/2022 15:01:51 | Duration: 01:26:03
 - Hours Today: 07:10
- Bottom Bar:** A row of five icons with labels: 'Refresh' (circular arrow), 'Away' (red X), 'Lunch' (fork and knife), 'Exit' (alarm clock), and 'Continue' (calendar with alarm clock).

Figura 1: Timesheet durante tradução

Em primeiro lugar, existe a Timesheet, um programa que se inicia automaticamente ao ligar o computador da empresa, e que é utilizado para contabilizar as horas de trabalho feitas, sendo nele indicado o tipo de trabalho feito.

Na figura 1, podemos ver que existem diversos campos na Timesheet. O “Cost Code” é o local onde se seleciona o código do cliente, que é completamente único para cada um, podendo existir mais no caso de divisões diferentes entre a mesma empresa. No campo seguinte, “Name”, aparece automaticamente uma pequena descrição do código do cliente acima selecionado, nunca sendo este alterado por já estar automaticamente associado a cada “Cost Code”. “Operation” refere-se ao tipo de trabalho efetuado. Na figura 1, é indicado que será efetuada uma tradução complexa, referindo-se a um projeto de conteúdo e terminologia menos diretos do que um que seria considerado simples, pelo que ocupa mais tempo do tradutor. Os mesmos conceitos de simples e complexo são utilizados também com pós-edição.



The screenshot shows the Timesheet application window. The title bar reads "Timesheet - [redacted]". The main area is divided into several sections:

- Cost Code Selection:** A dropdown menu for "Cost Code" is set to a redacted value. Below it, the "Name" field is also redacted.
- Operation:** A dropdown menu is set to "MT Post Editing - Publishable Quality Complex".
- Description:** A text box containing the following text: "To be used when reviewing translations produced by machine translation engines (such as ETS and Language Weaver) in order to improve the output to a complex quality level. Not to be used for LO internal use of MT such as BeGlobal and subsequent PE."
- Manager:** A text field with a redacted name.
- Location:** An empty text field.
- Popup:** A dropdown menu set to "45" with the label "Minutes" and a blue "FAQs" link to the right.

Below the main form is a "Current Record" section with the following data:

- Start Time: 8/18/2022 15:01:51
- Duration: 01:23:29
- Hours Today: 07:07

At the bottom of the window, there is a toolbar with five icons: Refresh (a circular arrow), Away (a red X over a clock), Lunch (a fork and knife), Exit (a clock), and Continue (a play button).

Figura 2: Timesheet durante pós-edição

Na figura 2, a única diferença encontra-se no campo “Operation”, que está preenchido indicando que existe uma pós-edição em mãos.

Quando qualquer um destes tipos de trabalho é terminado e é altura de rever erros e inconsistências antes de entregar ao *Lead* para que seja revisto, o campo “Operation” será alterado para a opção “Quality Assurance”, indicando que o processo de QA está em curso.

Se nenhuma das opções acima estiver a ser utilizada, existe a opção “Translation” em “Cost Code”, sendo, em seguida, selecionado “Planned Training” ou “General Admin” em “Operation”. O primeiro código significa que estão a ser realizadas formações, algo comum quando não existem projetos a traduzir. “General Admin” demonstra que o tradutor está em reunião com algum colega, ou poderá estar a organizar os seus projetos ou e-mail.

O programa armazena todas estas informações, calculando, assim, o tempo produtivo e a utilização linguística de cada colaborador.

A utilização linguística contabilizada pela empresa com a *TimeSheet* baseia-se no tempo que foi passado a trabalhar em códigos de clientes, sendo que estes serão os únicos a ser contabilizados; o tempo passado a trabalhar com os códigos “General Admin” e “Planned Training” não é contabilizado, por não serem considerados atividades produtivas, não contribuindo, por conseguinte, para os valores de utilização linguística. Por outro lado, a produtividade é contabilizada como o número de palavras traduzido por hora, ou seja, os registos da *TimeSheet* indicam quanto tempo foi passado em cada projeto, considerando o número de palavras que compõe o mesmo. Estes dados serão apresentados mais tarde, uma vez que se encontram intrinsecamente relacionados com o tema principal deste relatório.

Código	ID Projeto	Início	Prazo	Hora	Tipo tarefa	Total	Novas	75%	84%	85%	99%	100%	Progresso	Lead	Tradutor	PO T	Revisor	PO B	PO PO	Comments	
Vânia																					
		20/abr	21/abr	11:00	NMT+RV	278	165	29	4	75					Vânia						
		21/abr	21/abr	16:00	NMT+RV	236	233	2		1					Vânia						Y
		21/abr	22/abr	12:00	NMT+RV	914	505		258	151					Vânia						B
		20/abr	22/abr	14:30	NMT+RV	630	274	51	267	38					Vânia						B 22:28

Figura 3: Tasks

Em segundo lugar, existe o recurso *Tasks*, que é um ficheiro Excel partilhado por todos os elementos da equipa. Existem separadores diferentes para cada elemento (como é possível reparar na figura 3) e é nestes que são indicados os códigos e projetos a ser trabalhados no momento. É neste local que são indicados o nome do projeto, as datas de início e entrega, para que horas é a entrega da tradução/final, o tipo de trabalho a realizar, a contagem total de palavras, de palavras novas, de

correspondências baixas e altas e completas (*fuzzies*), o progresso realizado, assim como o nome do *Lead* encarregue do projeto, do tradutor e do revisor, o estado em que se encontra a tradução e alguma informação extra que o *Lead* queira partilhar.

Relativamente à hora de entrega, é possível reparar que existem duas cores diferentes. Se estiver a preto, é a hora de entrega final, ou seja, a hora em que o *Lead* deve entregar o projeto, já revisto, ao cliente. Isto acontece quando o tradutor recebe por e-mail as instruções e a hora da entrega da tradução, para que ainda seja efetuada a revisão. Se a hora estiver a vermelho, a indicação ao tradutor de que poderá iniciar a tradução terá sido dada apenas neste ficheiro da Tasks, algo que acontece quando o tradutor já se encontra familiarizado com o tipo de trabalho e regras do cliente em mãos. Assim, o *Lead* indica apenas a que horas necessita de receber o projeto, indicando, se necessário, aspetos importantes na coluna “Comentários”. Ou seja, o *Lead* indica, através do separador do tradutor, o projeto que lhe terá sido atribuído assim como acesso ao mesmo e informações de entrega, quando o tradutor já tem em sua posse as regras e especificidades de determinado cliente, o que torna o processo mais simples por não ser necessária troca de e-mails.

A coluna “Progresso” é o local em que o tradutor pode indicar a percentagem de trabalho já efetuado, que pode ser útil para a organização da equipa: a *Line Manager* pode verificar estas percentagens para distribuir mais projetos para os tradutores que se encontram mais adiantados no trabalho, permitindo que o *Lead* e o revisor possam organizar outros projetos, em vez de esperar a entrega da tradução.

Entre todas estas colunas, existe também a intitulada “Tradutor”, que indica apenas o nome do colega que está a desempenhar a tarefa. No caso dos tradutores, como é possível observar na figura 3, o nome é sempre o seu. No caso de *Leads*, estará escrito o nome dos diferentes tradutores a trabalhar em todos os projetos que coordenam. É possível também observar que a formatação se encontra diferente, algumas vezes a negrito, outras a itálico. Isto é também uma maneira de a equipa se organizar, sabendo em que fase o tradutor se encontra. Antes de o projeto ser enviado para a fase de tradução, o nome encontra-se sem qualquer formatação específica. O tradutor, de maneira a não sobrecarregar o e-mail do *Lead*, aquando da receção do projeto indicado na Tasks, altera a formatação do seu nome na linha correspondente ao mesmo, para itálico, significando que tem conhecimento e está a trabalhar no projeto. Quando termina, altera este para negrito. Este último aspeto da formatação acontece quando, tal como já referido, as entregas são apenas indicadas na Tasks. Assim, quando terminado, o tradutor dirige-se ao separador do *Lead* respetivo, alterando a formatação do seu nome na linha do projeto em

causa de modo a indicar que se encontra pronto a rever. Isto facilita a comunicação, uma vez que não são necessários constantes e-mails ou mensagens.

Compreender também o conceito das correspondências parciais e completas já mencionadas demonstra-se também importante. Estas são chamadas de *fuzzies*, podendo ser altas (entre 85-99% de correspondência) ou baixas (entre 75-84% de correspondência). Este conceito refere-se a equivalências encontradas entre segmentos do projeto de tradução e segmentos que se encontram nas memórias de tradução (TM) do cliente. Estas são, tal como definido pela própria empresa, uma base de dados que armazena frases, parágrafos e segmentos de texto que já foram traduzidos. São muito úteis ao tradutor, porque ajudam a manter a consistência com traduções anteriores, poupando também tempo.

Enter your word count(s) in the relevant row(s) in this column



Task	Metric	Prod.	Target %	Word count	Time to spend (hours)	Time to spend (minutes)
Translation simple	New words	333	120		0.00	0
	Low fuzzies	444	120		0.00	0
	High fuzzies	666	120		0.00	0
	100% matches	1332	120		0.00	0
	Total				0.00	0
Translation complex	New words	233	120		0.00	0
	Low fuzzies	333	120		0.00	0
	High fuzzies	555	120		0.00	0
	100% matches	932	120		0.00	0
	Total				0.00	0
Post-editing simple (IMT, NMT, suitable LC)	New words	500	120		0.00	0
	Low fuzzies	444	120		0.00	0
	High fuzzies	666	120		0.00	0
	100% matches	1332	120		0.00	0
	Total				0.00	0
Post-editing complex (IMT, NMT, suitable LC)	New words	400	140	38	0.07	4
	Low fuzzies	333	140	223	0.48	29
	High fuzzies	555	140	352	0.45	27
	100% matches	932	140	1729	1.33	80
	Total			Total	2.32	139
Standard full review		1332	140		0.00	0
Complex full review		932	140		0.00	0
IMT Spot checks - standard		3330	140		0.00	0
IMT Spot checks - complex		2330	140		0.00	0
LSO	PAGES	25	140		0.00	0
				Total	2.32	

Figura 4: Métricas

Por último, é vital apontar um aspeto intrinsecamente relacionado com a produtividade. Na figura 4, é possível observar uma tabela que contém as métricas de produtividade na empresa. Esta é utilizada pelos tradutores (maioritariamente ainda com pouca experiência na RWS Group) que podem inserir as contagens fornecidas de cada projeto no respetivo separador (tradução simples, tradução complexa, pós-edição simples ou pós-edição complexa) para calcular uma média de tempo a ser utilizado para completar o projeto. Isto varia de acordo com o “Prod. Target” que é a percentagem de produtividade

esperada de um tradutor da empresa (140%). Ao início, este valor é alterado para 100%, quando o recente trabalhador ainda se encontra na fase de adaptação. Com o passar do tempo, e ao observar que o tempo que estas métricas indicam não é utilizado por completo, esta percentagem vai sendo aumentada de modo a compreender a evolução e chegar ao ponto ideal de produtividade, que seriam os 140%.

3.6. Descrição do dia a dia

Cada dia de estágio era iniciado com a ativação da *TimeSheet*, o programa utilizado pela empresa para registar os horários efetuados por cada trabalhador. Cada membro da empresa deve inserir o código correto referente ao trabalho em mãos, quer seja relativo a um cliente em específico quer seja algo mais geral, como administração ou formações. Estas foram as opções utilizadas ao longo dos meses de estágio, uma vez que outras opções (tais como revisões) não foram realizadas por se referirem à revisão final, antes da entrega ao cliente, sendo estas da responsabilidade do revisor.

O primeiro dia de estágio, que foi presencial, de modo a que fossem entregues os materiais aos estagiários (computador, carregador, *YubiKey* que permite ao colaborador ligar-se ao servidor da empresa através de VPN, se trabalhar remotamente), iniciou-se com uma sessão de boas vindas, durante a qual foram referidas as regras a seguir no escritório e com cada projeto a trabalhar. Estas incluem a discussão do acordo de confidencialidade assinado antes do início do estágio, que dita que nenhuma informação que possa identificar o cliente de alguma forma (nome, produtos, contactos...) pode ser divulgada. Por este motivo, os dados utilizados ao longo do relatório serão anonimizados, ou simplesmente quantitativos (números de palavras, percentagens...).

Durante este mesmo dia, a principal atividade consistiu na realização de formações que qualquer colaborador que inicia atividade na RWS Group deve concluir. Estas englobam regras, protocolos, informação sobre as áreas que são trabalhadas na empresa e tutoriais do Trados Studio, entre outros. Estas seriam também a atividade a desenvolver quando existisse alguma pausa entre projetos e entregas, podendo utilizar esse tempo para conhecer a empresa em maior profundidade.

O primeiro contacto com o Trados Studio iniciou-se no segundo dia de estágio, com o primeiro projeto de tradução. Não é um processo simples e direto, por se tratar de um programa muito completo, incorporado num fluxo de trabalho certo que deve ser cumprido de modo a que todos os trabalhadores sejam o mais eficientes possível. Apesar disto, como foram efetuados diversos projetos ainda durante a primeira semana, a prática levou a um maior à vontade com o Trados Studio, tendo sempre a equipa

disponível para auxiliar em qualquer dúvida ou problema com o mesmo. Este aspeto demonstrou-se útil, já que o programa apresenta certas particularidades e, por vezes, erros, que são facilmente resolvidos por quem já tem bastante experiência com o mesmo. Com as dúvidas que iam surgindo e que eram colocadas a colegas de equipa, foi aprofundado o conhecimento do programa, sendo preciso ajuda com menor frequência, com o passar do tempo e aquisição de experiência.

No geral, os dias eram passados a entregar projetos de tradução, com as reuniões ocasionais com *Leads, Line Manager*, ou na realização de formações, na rara ocasião em que não existiam projetos em que trabalhar.

Durante todo o estágio foram entregues, em média, 5 traduções a cada dia, perfazendo um total de 220 projetos. Estes projetos somados equivalem a um total de cerca de 130000 palavras, e uma média de 9300 palavras por semana.

3.7. Fluxo de trabalho

De uma forma geral, dentro da empresa, cada projeto de tradução que chega à equipa é direcionado para os respetivos *Leads* encarregues do cliente em causa. Estes criam o projeto com os respetivos documentos a traduzir, possíveis ficheiros de referência, as memórias de tradução e potenciais bases terminológicas referentes ao cliente, que contêm terminologia especializada da área em que cada um se foca. A maior parte dos projetos para tradução no Trados Studio é criada através do GroupShare.

O GroupShare é uma plataforma que permite aceder a ficheiros de tradução, TM e bases terminológicas. Está incorporada com o Trados Studio, pelo que a sua visualização é rara e apenas acontece caso algo falhe com esta ligação. É esta que torna o processo de receção e entrega dos projetos mais simples e direto, não sendo, assim, necessário utilizar outros meios para envios de documentos. O GroupShare armazena memórias de tradução e bases terminológicas que, ao criar um projeto, são aplicadas e as definições configuradas. Para o tradutor, o processo é tão simples como fazer “check out” dos ficheiros (fazer a transferência dos mesmos para o computador local), que são, assim, armazenados numa pasta local.

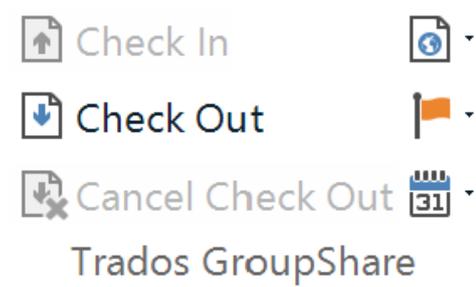


Figura 3: Opção de "check out"

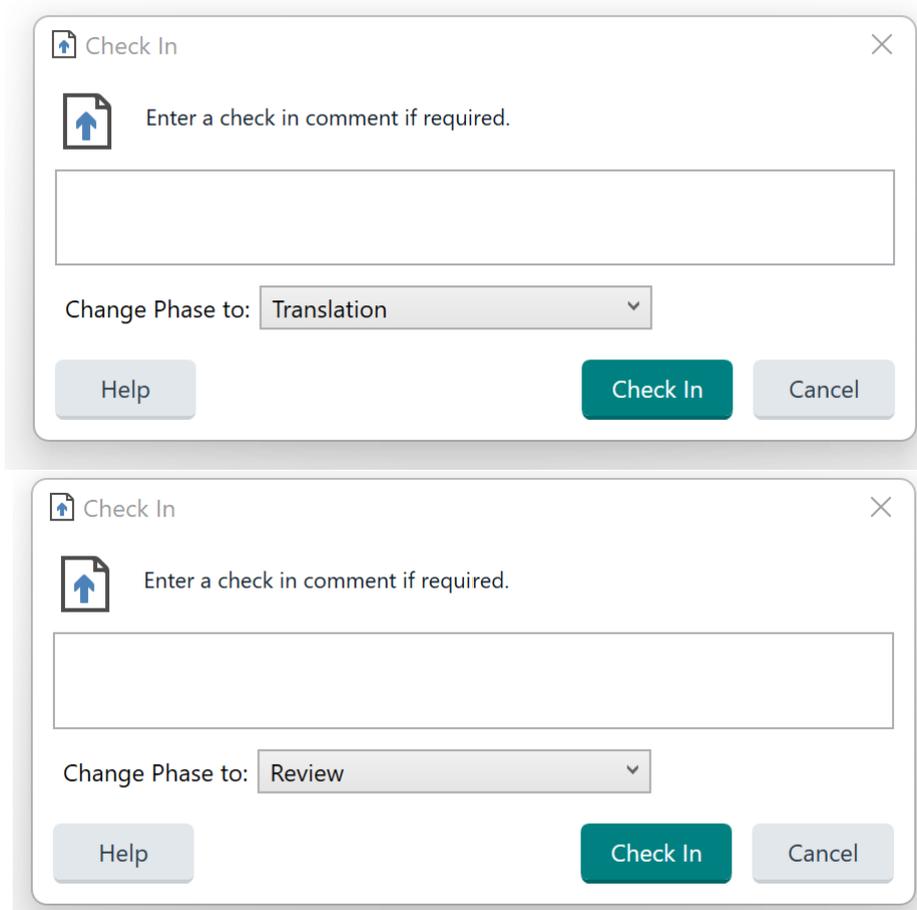


Figura 4: Processo de "check in"

Ao terminar a tradução e processo de QA (*Quality Assurance*), é apenas necessário fazer "check in" dos mesmos ficheiros (fazer *upload* dos ficheiros já traduzidos para a nuvem, para que o *Lead* volte a ter acesso) e alterar a fase do projeto para revisão, ficando os ficheiros, assim, disponíveis ao *Lead* que pode proceder à revisão ou delegar em alguém. A passagem de ficheiros entre colegas é, então, tornada

mais simples, evitando e-mails, que podem também ser um maior risco à confidencialidade do projeto que é garantida a todos os clientes, uma vez que é se trata de um meio mais sujeito a *hacking* e fugas de informação.

Apesar desta funcionalidade do Trados Studio em colaboração com o GroupShare, existem ainda clientes que preferem que sejam utilizadas diferentes *CAT Tools*. Nesse caso, os projetos continuam a ser criados pelo *Lead*, mas existem diferenças na forma como o tradutor os recebe. A maior parte destas ferramentas são online, pelo que é enviada uma ligação, juntamente com um nome de utilizador e password, através dos quais o tradutor acede diretamente ao projeto, que, quando terminado, é guardado na mesma plataforma para que o revisor possa aceder à mesma.

Esta entrega de projetos acontece, na sua maioria, a partir das plataformas referidas: GroupShare, no caso do Trados Studio, ou das contas das ferramentas online.

Após a finalização da fase de tradução, o tradutor deve avisar o *Lead* de que o projeto está pronto a rever. Isto pode acontecer de duas maneiras: respondendo ao e-mail que foi enviado com os detalhes do projeto, avisando que se encontra pronto para avançar para a próxima fase, ou dando essa indicação no ficheiro Tasks.

3.8. Ferramentas utilizadas

Tal como já mencionado, a principal ferramenta utilizada ao longo de todo o estágio foi o Trados Studio.

Mesmo trabalhando com a empresa que criou um dos maiores e mais completos recursos de tradução, alguns clientes demonstram uma preferência por outros, sendo que foram também realizados trabalhos com o SmartCat, o XTM e o Smartling, que serão apresentadas em seguida.

O SmartCat não era desconhecido, tendo já sido utilizado durante a licenciatura e mestrado, o que foi uma mais valia uma vez que não existiam muitos elementos da equipa familiarizados com o mesmo. É uma ferramenta bastante simples, que permite a utilização de tradução automática como base, assim como integra um processo de QA. Permite também a utilização de diversos recursos linguísticos, incluindo glossários, memórias de tradução, entre outros.

O XTM tem uma utilização bastante parecida com a do SmartCat, possibilitando, assim, uma transição bastante simples. Permite também a utilização de memórias de tradução e de tradução automática, assim como o processo de QA.

Por último, foi utilizado o Smartling. Tal como as outras ferramentas mencionadas, permite a utilização dos recursos já mencionados. Entre as utilizadas, diria que esta será a menos intuitiva, podendo causar mais dúvidas, inicialmente, do que outras que se apresentam mais simples de utilizar. Apresenta um interface aparentemente mais confuso, estando os recursos mais aproximados uns dos outros, o que pode fazer a diferença em trabalhos de maior duração, pois pode ser um motivo de falta de concentração.

As licenças/contas utilizadas em cada uma destas plataformas são próprias de cada cliente, estando sob o controlo do *Lead* que distribui as credenciais de acordo com cada projeto a efetuar. Por e-mail, o tradutor recebe as credenciais que o levam automaticamente ao projeto ou à página onde se encontram os projetos relativos ao cliente. Daqui, o tradutor procede à tradução, sendo apenas guardado o projeto e avisado o *Lead* de que o mesmo estará pronto para a revisão.

4. Análise do trabalho efetuado

4.1. Resultados obtidos

Neste capítulo serão apresentados os resultados relativos à produtividade e utilização linguística.

Como já estabelecido, esta informação é retirada do programa *TimeSheet*, que contabiliza o número de palavras traduzidas por hora (produtividade) e as horas consideradas produtivas, ou seja, o tempo utilizado em códigos de clientes.

	Fevereiro	Março	Abril	Objetivo do escritório
Produtividade	206,7	258,53	254,51	407
Utilização linguística	80,45%	78,63%	77,43%	71%
Total de palavras	42 685	45 422	42 106	—

Tabela 1: Valores de produtividade, utilização linguística e total de palavras traduzidas ao longo dos meses

Na tabela acima, podemos consultar os valores de produtividade, utilização linguística e total de palavras traduzido a cada mês.



Figura 5: Evolução dos valores de produtividade ao longo dos meses

Os valores da produtividade começaram em, aproximadamente, 206 palavras traduzidas por hora em fevereiro, cerca de metade do objetivo apontado pelo escritório, algo que seria de prever, uma vez que foi considerado um mês de adaptação, tanto aos programas utilizados como ao ritmo e tipo de trabalho da equipa.

Existe um aumento significativo no mês de março, o que simboliza uma evolução positiva, mesmo que ainda afastada do objetivo do escritório.

Em abril, quando seria esperado um novo aumento, aproximando este valor do objetivo do escritório, existe uma ligeira descida. Penso que a explicação se encontra no número de dias úteis trabalhados: existiram 3 feriados neste mês, o que diminui os dias de trabalho e, conseqüentemente, os projetos recebidos.

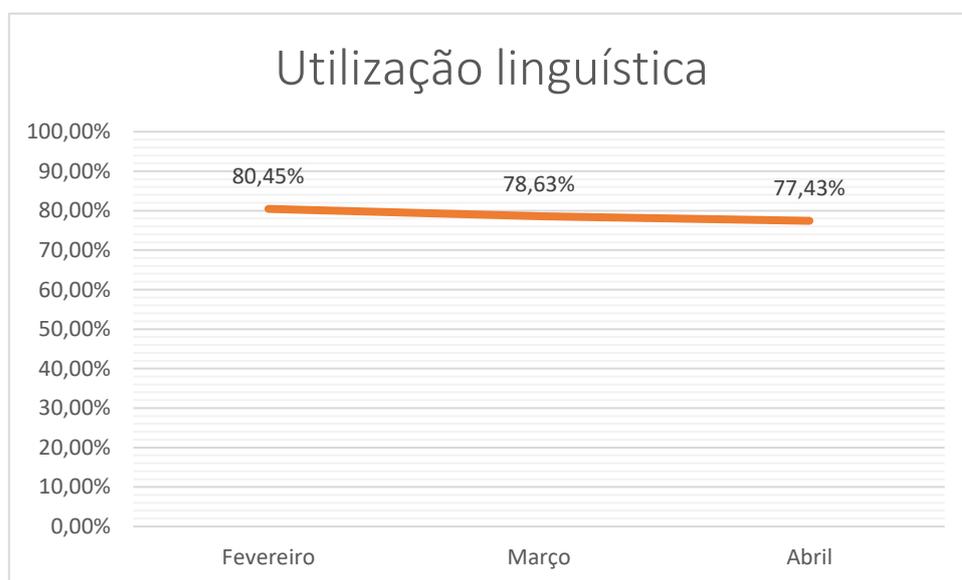


Figura 6: Evolução dos valores de utilização linguística ao longo dos meses

Apesar de ser esperada uma evolução crescente da utilização linguística, não foi o caso. Os valores iniciam-se em, aproximadamente, 80%, descendo 3% até abril. Apesar de todos se encontrarem acima do objetivo do escritório, existe uma particularidade que faz com que seja ideal que estes valores se encontrem perto dos 100%: a baixa utilização linguística dos *Leads*. Tal como já foi mencionado, a utilização linguística é contabilizada através do tempo que cada colaborador passa em códigos de clientes. Assim, os *Leads* passam menos tempo em códigos produtivos por estarem em constante organização de projetos e comunicação, pelo que os tradutores devem compensar pelos *Leads*, ao aumentar o seu valor de utilização linguística para o mais próximo possível dos 100%.

Creio que a explicação para os valores constantemente decrescentes se encontra no aumento da habituação face ao estilo de trabalho: à medida que o tempo passava, o à-vontade com os programas utilizados aumentava, assim como o conhecimento e especificidades de cada cliente, o que levou a um trabalho mais rápido, diminuindo o tempo passado em códigos considerados produtivos.

Assim, apesar de, aparentemente, esta descida parecer negativa, em retrospectiva poderá também ser sinal de uma maior prática e experiência.

4.2. Feedback recebido

Após a entrega dos projetos, existe a possibilidade de o *Lead* fornecer *feedback* (que pode vir do mesmo ou do revisor, caso não coincidam) através de *compares* ou algo mais geral, como uma lista, enviada por e-mail, do que é necessário ser melhorado, erros a evitar, entre outros.

“*Compare*” é um termo utilizado pela empresa para representar ficheiros resultados de comparações feitas entre a tradução entregue e o resultado final, já revisto, enviado ao cliente. Estes indicam todas as mudanças que foram feitas pelo revisor, quer sejam erros ou apenas alterações preferenciais.

Tal como já foi mencionado, a informação tratada nas traduções é confidencial, pelo que, por uma questão de sigilo e segurança, foi selecionado o *feedback* que não expõe qualquer tipo de informação de clientes, ou que possa ser ligada aos mesmos, para partilhar e demonstrar o tipo de comentários que eram feitos após cada projeto. Não foi enviado *feedback* ou *compares* de todos os projetos, mas foram compilados os recebidos de forma eficiente, para ser possível compreender também a sua respetiva evolução.

O principal *feedback* recebido e alterações efetuadas consistiram, essencialmente, em:

- alteração da localização de expressões/terminologia;
- correção de terminologia (especializada e não especializada);
- falta de coerência com segmentos anteriores (principalmente no caso de frases que se dividem em diferentes segmentos);
- seguir referências fornecidas nos comentários do projeto no Trados Studio;
- ter em atenção a ordem dos constituintes dos produtos;
- alteração de termos e expressões preferenciais;

- *fuzzies* mal editadas;
- inconsistências na terminologia;
- corte de expressões desnecessárias;
- alteração de aspetos de modo a melhorar fluidez de frases.

Foram também fornecidas indicações gerais, que poderiam ser aplicadas a qualquer projeto:

- pesquisar expressões específicas nas TM (existe a possibilidade de já terem sido traduzidas em projetos anteriores e é importante manter a consistência);
- no que toca às *fuzzies*, é importante alterar apenas o estritamente necessário, não fazendo alterações preferenciais;
- capitalização do texto de partida só deve ser seguida caso seja indicado. Se não, apenas capitalizar siglas, primeiro termo ou terminologia importante;
- a revisão deve ser feita com muita atenção, de modo a não existirem erros;
- evitar começar frases com “E”, “Mas”, “Ou”...

Este último ponto refere-se ao guia de estilo da empresa, disponível a todos os tradutores, caso não existisse um próprio do cliente.

Foi possível observar uma diminuição de *feedback* durante o estágio, sendo que a receção do mesmo foi mais frequente no início e final. Isto deve-se a diversos fatores: no início do estágio, era necessário um maior acompanhamento, para que fosse possível começar a interiorizar regras e particularidades, tanto da empresa como de certos clientes; para além disto, os *Leads*, que tipicamente forneceriam *feedback* próprio ou da parte do revisor, têm alturas de trabalho muito concentrado, pelo que não é possível dar indicações e apontar erros tão frequentemente. Assim, sempre que possível eram fornecidos *compares* ou *feedback* direto, mas nem sempre era viável.

4.3. Avaliações

Existem dois tipos de avaliações que podem ser realizadas na RWS Group: a avaliação pode ser pedida pelo cliente (este escolhe o projeto a avaliar, envia para um avaliador externo, envia, em seguida, o relatório à RWS Group, podendo o projeto ser novamente entregue ao cliente, com correções efetuadas); ou a avaliação pode ainda ser interna, sendo que o revisor avalia a tradução, elaborando um relatório com os erros, os quais o tradutor deve aceitar ou rejeitar. No caso de não aceitar as correções, deve justificar.

A cada mês, os tradutores recentemente incorporados na empresa passam por um processo de avaliação interna. Este decorre após a entrega de um projeto com, pelo menos, 1000 palavras que é então avaliado pelo revisor, que aponta alterações preferenciais e os erros cometidos, em que categoria se inserem e que pontuação final tem esta avaliação. Esta pontuação é demonstrada de 0 a 7, sendo que o mínimo positivo para passar na avaliação é de 4 pontos. As avaliações representam uma ligação entre a prática e a teoria da tradução, utilizando exemplos práticos e reais para identificar e explicar problemáticas teóricas que podem auxiliar à compreensão do erro, evitando que o mesmo seja repetido.

As categorias de erros elaboradas pela empresa são as seguintes:

- “legacy error”: erro em glossários, memórias de tradução ou nos 100%, os quais o tradutor não pode alterar (não contando, assim, como erro);
- “source text error”: erro no texto de partida que induz o tradutor em erro (não é contado como erro);
- “wrong term error”: depois de os termos definidos, insere-se nesta categoria qualquer terminologia que não siga o glossário do cliente, está em conflito com traduções estabelecidas no domínio em causa, ou é inconsistente com outras traduções do termo na língua de partida;
- “wrong meaning error”: termo ou expressão que não está de acordo com o utilizado na língua de partida, contradizendo o texto de partida;
- “omission error”: texto que devia ter sido traduzido e não o foi;
- “structural error”: erros sintáticos, de estrutura errada da palavra ou de acordo, tradução errada para parte do discurso, estrutura errada da frase, palavras corretas, mas ordem incorreta, forma morfológica errada, palavras inconsistentes gramaticalmente (variação gramatical);
- “misspelling error”: a grafia não está de acordo com glossário do cliente, com as normas da língua de chegada, ou está escrita de acordo com sistema de língua incorreto;
- “punctuation error”: erro de acordo com regras da língua de chegada;

- “style error”: registo ou tom não foram adaptados apropriadamente para o público alvo;
- “miscellaneous error”: qualquer erro linguístico que não se encaixe em nenhuma das categorias já descritas.

Error Category	Preferential	Minor Error	Weighted Error Points	Serious Error	Weighted Error Points	Critical Error	Category Error Points
Wrong Term (WT)	0	1	2	0	0	0	2
Wrong Meaning (WM)	0	0	0	1	5	0	5
Omission (OM)	0	0	0	0	0	0	0
Structural Error (SE)	0	0	0	0	0	0	0
Misspelling (SP)	0	0	0	0	0	0	0
Punctuation (PE)	1	1	1	0	0	0	1
Style (ST)	2	0	0	0	0	0	0
Miscellaneous (ME)	0	1	1	0	0	0	1

Legacy Data Errors	1
Source Text Errors	2

Figura 7: Avaliação de fevereiro

A captura de ecrã acima apresentada corresponde aos resultados da primeira avaliação realizada, no mês de fevereiro. A pontuação final foi de 4,8 pontos em 7, existindo 9 erros contabilizados:

- 1 erro “wrong term” de gravidade baixa (2 pontos);
- 1 erro “wrong meaning” de gravidade moderada (5 pontos);
- 1 erro de “punctuation” preferencial (não é contabilizado por ser preferência do revisor);
- 1 erro de “punctuation” de gravidade baixa (1 ponto);
- 2 erros de “style” de gravidade baixa (não são contados);
- 1 erro “miscellaneous” de gravidade baixa (1 ponto).

Existe ainda um erro de “legacy” e dois erros no texto de partida, que induzem em erro a tradução, pelo que não são contabilizados para o resultado final.

A figura 4 representa, então, a avaliação global efetuada a cada mês, sendo que existem também secções mais pormenorizadas que, por questões de confidencialidade, não podem ser reveladas.

Na avaliação de março (que será a última apresentada, uma vez que a respetiva a abril não foi realizada por já não se incorporar no período de estágio) foi mais baixa do que a anterior, ainda assim com 4,4, o que significa que foi uma nota positiva.

Foram apontados 11 erros:

- 1 erro de “punctuation” preferencial;

- 1 erro de “style” preferencial;
- 2 erros de “wrong term” de baixa gravidade;
- 1 erro de “wrong meaning” de baixa gravidade;
- 2 erros “stuctural” de baixa gravidade;
- 2 erros “punctuation” de baixa gravidade;
- 2 erros de “style” de baixa gravidade.

Esta segunda avaliação demonstra, em termos quantitativos, a descida de qualidade sentida nas traduções entregues. A razão principal foi o cansaço sentido após quase 3 meses de trabalho intensivo, 8 horas por dia com, em média, 5 projetos entregues a cada dia.

Este tipo de trabalho, ainda que possa ser produtivo para algumas pessoas, não o será para todas, algo que será explorado neste relatório, ao propor uma nova contabilização da produtividade no mundo da tradução.

5. Matriz de produtividade

Tal como indicado ao longo do presente relatório, pretende-se agora apresentar uma matriz do que é considerada uma contagem da produtividade justa. Esta incluirá os fatores qualitativos que mais afetam um tradutor e o seu trabalho, uma vez que não é uma atividade direta, envolvendo diversas variáveis que podem acelerar ou atrasar a mesma. Considera-se importante apresentar esta proposta, uma vez que, ao longo da investigação e elaboração deste relatório, foram detetadas lacunas nas existentes teorias de contabilização da produtividade. É também um assunto que não tem uma grande afluência nos Estudos de Tradução, apesar de ser algo em que as empresas se focam, no que toca ao trabalho realizado pelo seus colaboradores.

Tradicionalmente, é utilizada uma contabilização bastante direta: média do número de palavras traduzidas por hora. No entanto, existem diversos fatores que podem afetar este resultado, pelo que devem ser considerados. O maior problema em incluir estes aspetos na equação é o facto de não serem de contabilização direta, sendo bastante subjetivos, o que poderá tornar qualquer método inaceitável por não ser consistente entre diferentes tradutores.

Ainda assim, para que a contabilização seja o mais justa e completa, acredito que devem ser considerados os seguintes pontos, que podem ser motivos de alteração das medidas de produtividade:

- Utilidade dos recursos disponíveis: referindo-se a TM, referências, o resultado da MT, entre outros. É importante considerar a qualidade destes recursos, pois a mesma determina a qualidade da tradução final, assim como o tempo utilizado em investigação. Este pode ser reduzido se os recursos disponibilizados forem úteis à tradução em mãos, evitando que o tradutor volte a pesquisar aspetos já reconhecidos. Um exemplo bastante útil deste aspeto são as memórias de tradução: se as mesmas estiverem atualizadas e “limpas” (livres de resultados errados ou enganadores), são uma forma de o tradutor manter a consistência face a possíveis traduções anteriores e recorrendo a terminologia do cliente. Se estas não forem atualizadas com alguma frequência, os resultados acumulam-se, podendo induzir o tradutor em erro, resultando, conseqüentemente numa tradução mais complicada de rever, ou até numa tradução errada.
- Redação do texto de partida: a maneira como o texto de partida está escrito é bastante importante no resultado final e para a compreensão do mesmo. Nos casos em que o texto na língua original se encontra confuso ou com erros, o tradutor terá mais dificuldade e insegurança

em traduzir o mesmo para a língua de chegada, pelo que existirá um maior despendimento de tempo para garantir que o resultado é o mais preciso possível.

- Estado mental do tradutor: este ponto é de grande importância e algo que deveria ser considerado na discussão da produtividade na tradução, apesar de ser bastante subjetivo. Dependendo do dia, o tradutor pode estar mais ou menos concentrado, mais ou menos cansado, com níveis de stress variados, entre outros aspetos. Estes afetam a sua concentração e disponibilidade de investigar e traduzir, o que pode prejudicar o resultado final do projeto.
- Hora do dia: relacionado com o ponto anterior, a hora a que o tradutor inicia ou trabalha num projeto pode também ser um fator que afeta a sua produtividade. Se, após um dia de diversos projetos e intensa pesquisa, o tradutor inicia um diferente projeto, o seu rendimento será, provavelmente, inferior ao que seria se este projeto fosse iniciado com o descanso apropriado (o que nem sempre é possível, devido aos prazos a cumprir). Traduzir implica um grande esforço mental, pelo que pode ser bastante cansativo, após horas de trabalho, iniciar um diferente tema ou tipologia textual. Pode ainda conduzir a erros que não seriam cometidos noutras circunstâncias, ou mesmo confusões entre regras e instruções de clientes diferentes, podendo afetar o seu desempenho perante o mesmo.
- Ambiente de trabalho: cada tradutor trabalha no seu melhor estado em diferentes ambientes. Assim, o ambiente em que se encontra pode alterar o seu estado de espírito, existindo a hipótese de diminuir a sua motivação durante um projeto de tradução, o que afeta a produtividade. Por exemplo, se o ambiente ideal de um tradutor é calmo, sem barulho, em que se possa focar totalmente no trabalho, os ruídos podem afetar a sua concentração, provocando um aumento do tempo de trabalho.

Todos estes fatores afetam o resultado final do tradutor e da sua produtividade, pelo que devem ser considerados, ainda que utilizando o método clássico de média de palavras traduzidas por cada hora de trabalho. Ou seja, mesmo que seja contabilizado o trabalho do tradutor apenas através das palavras traduzidas por cada hora utilizada no projeto, devem ser mencionados todos estes pontos ao apresentar resultados, ainda que subjetivos, pois podem facilmente alterar o resultado final.

Esta proposta pretende demonstrar que, sendo a tradução uma atividade que requer alta concentração e atenção aos detalhes, será lógico que sejam considerados fatores que podem alterar as mesmas.

O tradutor enfrenta diversas dificuldades e problemas em cada projeto em que trabalha, pelo que ignorar estes significa que o resultado da contabilização da produtividade se torna irrealista por apresentar valores que não demonstram as verdadeiras circunstâncias, incompleto por não ter em conta os aspetos pessoais da atividade de tradução e injusto por não considerar todos os obstáculos ultrapassados.

6. Considerações finais

Para terminar este relatório, será feito um comentário sobre o estágio, assim como o tema principal tratado, a produtividade.

Gostaria de começar por apontar que toda a experiência de estágio foi incrivelmente gratificante. Durante o mesmo, adquiri competências e conhecimentos que não seriam possíveis se não através da integração neste tipo de ambiente empresarial. Foi possível compreender o funcionamento de uma empresa com uma enorme influência no mundo da tradução, pondo em prática os conhecimentos adquiridos durante o mestrado no contexto empresarial.

Cumpriram-se os objetivos propostos no Projeto de Estágio, ou seja, foram desempenhadas as funções associadas ao papel do tradutor, tanto no domínio da tradução como da pós-edição, observou-se o processo decorrente de cada projeto de tradução, aprofundou-se a utilização do Trados Studio, assim como existiu a compilação do *feedback* recebido e das contagens relativas a cada tradução, valores utilizados para a análise da produtividade.

Para que seja possível uma análise das competências desenvolvidas durante o estágio, será considerada a norma ISO 17100, por ser um documento de referência para a profissão. Em primeiro lugar, é mencionada a competência de tradução que se refere à capacidade de traduzir de acordo com o objetivo do projeto seguindo as especificações do mesmo, resolvendo os problemas que surgirem. Acredito que esta terá sido uma das competências mais desenvolvidas no contexto do meu estágio, uma vez que, ao trabalhar com diversos clientes diferentes a cada dia, é necessária uma grande capacidade de adaptação e assimilação de novas regras a cada projeto que é iniciado, mantendo sempre em mente o objetivo final do mesmo. Foram também desenvolvidas a competência linguística e textual, de pesquisa e cultural, ainda que não ao mesmo nível, uma vez que, com os prazos apertados e recursos já prontos a resolver muitas das dúvidas dos tradutores, o tempo era maioritariamente passado com o próprio projeto, em vez dedicado à fase de investigação. A competência de domínio temático é também importante de mencionar já que, com temas diferentes em cada projeto e, por vezes, mais técnicos, a completa compreensão do texto de partida é fundamental para que o resultado final esteja de acordo com a mensagem do texto de partida. Por último, é muito importante realçar a competência técnica, pois acredito que terá sido a mais trabalhada e onde existiu uma maior evolução. Durante os meses de estágio, tal como já terá ficado explícito, foram utilizadas diversas ferramentas, sendo que maior parte das mesmas não eram ainda conhecidas. Assim, foi necessária uma rápida adaptação às mesmas e às particularidades de cada uma, desenvolvendo aquilo que acredito ter sido a competência que mais me

acompanhará ao longo de toda a minha vida profissional, por envolver evolução, não só técnica, mas também pessoal, e uma maior compreensão dos recursos disponíveis.

Foi possível, durante os três meses de estágio, por em prática os conhecimentos adquiridos ao longo do mestrado, mas também observar as diferenças entre a teoria e a própria prática. Em teoria, durante as aulas que eram dedicadas ao ensino e prática do processo da tradução, existia uma grande ênfase na fase da investigação e conhecimento do texto. No entanto, devido aos apertados prazos e necessidade de manter um ritmo apressado, não era possível, durante o estágio, passar por esse passo. Cada projeto era iniciado com a tradução imediata para que não fossem causados atrasos. Maior parte das vezes não existia também qualquer contexto em que fosse possível o tradutor apoiar-se, apenas as memórias de tradução que, por sua vez, nem sempre estariam limpas (existiam erros ou várias correspondências que podem induzir o tradutor em erro). Isto poderá provocar erros resultados da falta de compreensão do texto na sua totalidade.

Apesar de sentir que toda a experiência foi uma enorme mais-valia para o meu futuro profissional e que me incorporará mais facilmente no mundo do trabalho, existiram também alguns pontos negativos que mencionarei. Estes não se relacionam com a equipa em si, nem com os colegas de trabalho, mas com a maneira de trabalhar da empresa. Pela informação fornecida no relatório, é possível concluir que se trata de um ambiente bastante acelerado, o que leva a um ritmo de trabalho a combinar. Assim, após cada projeto entregue durante as 8 horas de trabalho, existia mais um em seguida, que exigia uma rápida adaptação a um diferente cliente, regras e terminologia. Para que fossem concluídas as horas necessárias de trabalho a cada dia, para terminar por volta das 17h de modo ser possível ter tempo para tarefas da vida pessoal, o dia de trabalho era iniciado às 8h, com uma pausa de almoço de cerca de 45 minutos. Todos estes fatores levaram a um extremo cansaço mental, falta de motivação e concentração, não só para o trabalho em si, mas também para a própria vida e cuidado pessoal, que foram constantemente negligenciados.

Após os tempos de pandemia vividos nos últimos anos, o conceito de produtividade acabou por ser repensado na sua generalidade. Com uma linha ténue delineada entre a vida profissional e a vida pessoal nos confinamentos, uma vez que a base de ambas passou a ser a mesma, a segunda foi negligenciada por muitos. Assim, a importância da saúde mental e do bem-estar próprio começou a ser realçada, algo que contrariou uma sociedade impulsionada pelo trabalho. Por este motivo, tudo o que se acreditava da produtividade, de que seria trabalhar ao máximo, durante o maior período de tempo possível, foi questionado, não só pela qualidade que poderia ser prejudicada por este método de trabalho, mas também pelo próprio bem-estar mental e físico de cada trabalhador.

Dito isto, acredito que a produtividade não se limita ao máximo de horas de trabalho possíveis, uma vez que isto pode apenas levar a cansaço, falta de concentração e decrescente preocupação com o trabalho em mãos e, eventualmente, *burn out*. Isto aplica-se também a tradutores. Cada vez mais existe uma eminente exigência de que os tradutores têm de se superar e, ainda que concorde que deva existir uma ambição de melhorar, acredito também que esta evolução não pode acontecer à custa da vida pessoal e saúde mental. Assim, é importante que, no futuro, estes aspetos sejam mais valorizados na vida profissional de um tradutor e até mesmo ao nível das condições de trabalho fornecidas (incluindo estágios), considerando que os resultados do seu trabalho serão consideravelmente mais rentáveis com uma mente concentrada, preocupada com o resultado final e, mais importante, sã.

7. Referências bibliográficas

- Akbari, M. (2009). *Risk Management in Translation*.
<https://www.translationdirectory.com/articles/article2070.php>
- AP Portugal - Empresa de Tradução. Traduzir Automaticamente Diferentes Idiomas.
<https://www.apportugal.com/servicos/traducao-automatica-machine-translation/#:~:text=O%20QUE%20C%89%20UMA%20TRADU%20C%87%20C%83O>
- Göpferich, S. Towards a model of translation competence and its acquisition: the longitudinal study TransComp1. <http://gams.uni-graz.at/o:tc-095-187>
- Görög, A. (2015, Outubro 8). Translation Productivity Revisited. *TAUS the Language Data Network*.
<https://www.taus.net/resources/blog/translation-productivity-revisited>
- Hegrenæs, C. F. (2018). *Translation Competence Development And The Distribution Of Cognitive Effort: An Explorative Study Of Student Translation Behavior*. [Dissertação de Doutorado, NHH-Norwegian School of Economics]
https://www.researchgate.net/publication/335340264_TRANSLATION_COMPETENCE_DEVELOPMENT_AND_THE_DISTRIBUTION_OF_COGNITIVE_EFFORT_AN_EXPLORATIVE_STUDY_OF_STUDENT_TRANSLATION_BEHAVIOR
- International Standard. (2015). *Translation services - Requirements for translation services*. (ISO 17100)
- Grup PACTE (2001). Procés d'Adquisició de la Competència Traductora i Avaluació. Grupsderecerca.uab.cat. <https://grupsderecerca.uab.cat/pacte/es>
- Krings, H. P. (2001). *Repairing texts : empirical investigations of machine translation post-editing processes*. The Kent State Univ. Press.

Munday, J. (2016). *Introducing Translation Studies: Theories and Applications* (4th ed.). Routledge.

Newmark, P. (1988). *A textbook of translation*. Prentice-Hall International.

O'Brien, S. (2011). Towards Predicting Post-Editing Productivity.
https://www.researchgate.net/publication/220418997_Towards_predicting_post-editing_productivity

Pastor, G. C., Seghiri, M., & Zaretskaya, A. (2015). Integration of Machine Translation in CAT Tools: State of the Art, Evaluation and User Attitudes. *SKASE Journal for Translation and Interpretation*, 8(1).

Pym, A. (2009). Using process studies in translator training: self-discovery through lousy experiments*.
https://usuaris.tinet.cat/apym/on-line/training/2009_lousy_experiments.pdf

Pym, A. (2012, Abril 11). *The time variable in translation, Part 1*. [Video]. Youtube.
<https://www.youtube.com/watch?v=RCgAOosAbSs>

Toral, A., Wieling, M., & Way, A. (2018). *Post-editing Effort of a Novel With Statistical and Neural Machine Translation*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fdigh.2018.00009/full>

Trados. What is Translation Memory?

<https://www.trados.com/solutions/translation-memory/>

8. Anexos



Declaração de conclusão de estágio curricular

Declaramos, para os devidos efeitos, que Vânia Fernandes, com o número de identificação PG43673, estudante do Mestrado em Tradução e Comunicação Multilingue da Universidade do Minho, realizou o estágio curricular correspondente ao referido ciclo de estudos na SDL Portugal, atualmente parte da empresa RWS Group, entre 1 de fevereiro e 29 de abril de 2022. Foram cumpridas as 496 horas de trabalho estabelecidas no protocolo de cooperação celebrado entre a empresa e a Universidade do Minho.

Os objetivos do estágio passavam pela familiarização com os processos de trabalho das equipas de tradução e de gestão de projetos, assim como com as ferramentas de apoio à tradução utilizadas, nomeadamente as desenvolvidas pela própria empresa. Passavam ainda pela realização, em ambiente de trabalho real, de traduções (de inglês para português) com qualidade satisfatória e crescente ao longo do período do estágio, contribuindo para o bom funcionamento e para a eficiência da equipa.

Consideramos que os objetivos foram globalmente cumpridos. A Vânia foi pontual e assídua, denotando um bom sentido de responsabilidade; os prazos de entrega dos trabalhos foram sempre cumpridos ou, em caso de dificuldade no cumprimento, os colegas responsáveis pelo projeto foram avisados atempadamente. Sempre se adaptou bem às diversas ferramentas de tradução utilizadas na equipa e superou os desafios técnicos que foram surgindo. O feedback enviado foi sempre bem aceite, embora ocasionalmente não tenha sido aplicado em projetos posteriores. No geral, a Vânia demonstrou uma evolução positiva ao longo do estágio, tendo conseguido colmatar algumas das lacunas presentes na fase inicial. A melhoria é também visível nos indicadores de produtividade e utilização linguística, que seguiram uma tendência crescente ao longo do estágio.

Por estes motivos, consideramos que o estágio curricular da Vânia atingiu o nível de avaliação de "Bom".

Porto, 27 de junho de 2022

A orientadora do estágio,

Joana Alarcão e Cunha,
SDL Portugal