

MESTRADO EM TRADUÇÃO E SERVIÇOS LINGUÍSTICOS
TRADUÇÃO ESPECIALIZADA

Relatório de Estágio na empresa Wild & Scatter

Sofia Vieira Reis

M

2022



Sofia Vieira Reis

Relatório de Estágio na empresa Wild & Scatter

Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos,
orientada pela Professora Doutora Maria Alexandra Guedes Pinto

Faculdade de Letras da Universidade do Porto

2022

Sofia Vieira Reis

Relatório de Estágio na empresa Wild & Scatter

Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos,
orientada pela Professora Doutora Maria Alexandra Guedes Pinto

Membros do Júri

Professor Doutor (escreva o nome do/a Professor/a)

Faculdade (nome da faculdade) - Universidade (nome da universidade)

Professor Doutor (escreva o nome do/a Professor/a)

Faculdade (nome da faculdade) - Universidade (nome da universidade)

Professor Doutor (escreva o nome do/a Professor/a)

Faculdade (nome da faculdade) - Universidade (nome da universidade)

Classificação obtida: (escreva o valor) Valores

Sumário

Declaração de honra	4
Agradecimentos	5
Resumo	6
Abstract	7
Índice de Figuras	8
Glossário	9
Lista de abreviaturas e siglas	11
Introdução	12
1. Estágio curricular e apresentação da empresa	13
1.1 Percurso académico	13
1.2 Apresentação da empresa	15
1.3 <i>Software</i> e recursos utilizados	18
1.4 Descrição global do estágio	25
2. A tradução	28
2.1 Tarefas realizadas	31
3. A pós-edição	34
3.1 Tarefas realizadas	35
3.1.1 Pós-edição de MT	35
3.1.2 Pós-edição de <i>website</i>	36
4. Garantia de Qualidade	39
4.1 Tarefas realizadas	42
4.1.1 Limpeza de Memórias de Tradução	42
4.1.2 Processo de Garantia de Qualidade	44

4.1.3 Garantia de Qualidade para clientes	50
5. Gestão de projetos	53
5.1 Desenvolvimento dos projetos	56
5.2 Tarefas realizadas	61
Considerações finais	68
Referências bibliográficas	71
Anexos	75
Anexo 1 – Lista de QA realizados	75
Anexo 2 – Lista de projetos lançados	76
Apêndices	77
Apêndice 1 – Organograma da estrutura interna da empresa	77
Apêndice 2 – Plano de estágio	78

Declaração de honra

Declaro que o presente relatório de estágio é de minha autoria e não foi utilizado previamente noutro curso ou unidade curricular, desta ou de outra instituição. As referências a outros autores (afirmações, ideias, pensamentos) respeitam escrupulosamente as regras da atribuição, e encontram-se devidamente indicadas no texto e nas referências bibliográficas, de acordo com as normas de referência. Tenho consciência de que a prática de plágio e auto-plágio constitui um ilícito académico.

Porto, 30 de setembro de 2022

Sofia Vieira Reis

Agradecimentos

Quero agradecer à professora Maria Alexandra pela orientação e disponibilidade ao longo deste projeto, e pela simpatia e todos os conselhos dados.

A toda a equipa da All-in Global, no escritório e *online*, por me acolherem como parte da família desde o primeiro dia, e por toda a atenção, carinho e prontidão em ajudar com qualquer coisa. Um agradecimento em especial à minha orientadora, Ângela Salvado, e ao CEO, Tiago Aprígio, por tornarem possível a realização deste estágio.

A todos os professores que me acompanharam desde o início do meu percurso académico e me marcaram com os seus ensinamentos.

À minha família, sobretudo aos meus pais, pelo apoio e por toda a paciência nos momentos mais difíceis.

Ao meu ano, por plantar a mais bonita macieira comigo. À Beatriz, minha *Bee*, por todos os momentos que partilhamos, e que ainda estão por partilhar, e por manter os meus pés assentes na terra. E à Sofia, minha *Guidez*, homónima, siamesa e parceira no crime, por estar sempre ao meu lado desde o primeiro dia até ao último. Sem vocês não seria o mesmo.

Resumo

O presente relatório de estágio reflete o trabalho executado ao longo do estágio curricular realizado na empresa Wild & Scatter, no âmbito do Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos da Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Este tem como principal objetivo descrever o trabalho realizado e refletir sobre como o mesmo proporcionou uma transição harmoniosa do mundo universitário para o laboral na área dos serviços linguísticos.

Assim, ao longo de cinco capítulos, é descrito o estágio e a forma como se desenrolou ao longo de dezasseis semanas, assim como a empresa que me acolheu. São também apresentadas as ferramentas utilizadas, indispensáveis para a realização das tarefas, os processos de garantia de qualidade e de gestão de projetos, e são abordadas as temáticas e a teoria relacionadas com o trabalho desenvolvido, fundamentais para a execução do mesmo.

Palavras-chave: Estágio Curricular, Tradução, Pós-Edição, Garantia de Qualidade, Gestão de Projetos

Abstract

This report aims at reflecting the work carried out throughout the curricular internship at *Wild & Scatter*, within the scope of the Master in Translation and Language Services of the Faculty of Arts of the University of Porto. The main goal of the report is to describe the work carried out and reflect on how it allow a smooth transition from university into the professional world in the language services field.

Thus, in five chapters, the report describes the internship and the way it was carried out throughout sixteen weeks, as well as the company where the internship took place. It also presents the tools used, which are essential to carry out the tasks, the quality assurance and project management processes, and addresses the topics and theory related to the work developed, essential for the execution of it.

Key-words: Curricular Internship, Translation, Post-Editing, Quality Assurance, Project Management

Índice de Figuras

FIGURA 1: INTERFACE DO MEMOQ.....	18
FIGURA 2: AMBIENTE DE EDIÇÃO DO MEMOQ.....	19
FIGURA 3: INTERFACE DO XTRF	20
FIGURA 4: INTERFACE DO VENDOR PORTAL.....	22
FIGURA 5: APRESENTAÇÃO DA TAREFA NO VENDOR PORTAL.....	23
FIGURA 6: INTERFACE DO VERIFIKA	23
FIGURA 7: PÁGINA INICIAL DO RESOURCE CENTER	24
FIGURA 8: EXEMPLO DE UM SEGMENTO PRÉ-LIMPEZA	43
FIGURA 9: EXEMPLO DO MESMO SEGMENTO PÓS-LIMPEZA.....	43
FIGURA 10: JANELA DE TERMINOLOGIA NO VERIFIKA.....	47
FIGURA 11: SEPARADOR DE TERMINOLOGIA NUM RELATÓRIO DE QA.....	47
FIGURA 12: PÁGINA DE UM PROJETO NO XTRF	58

Glossário

Context match – o segmento do texto de partida e o contexto em que surge é exatamente igual ao segmento e ao contexto presentes na memória de tradução.

eSports – competições organizadas de videojogos (através de torneios ou ligas), à frente de audiências e com um prémio monetário, entre *gamers* profissionais (enquanto indivíduos ou equipas), disputadas em computadores, dispositivos móveis ou consolas.

FinTech – indústria financeira que utiliza a tecnologia para aprimorar as atividades financeiras.

Exact match – correspondência de 100% entre um segmento do texto de partida e um segmento presente na memória de tradução.

Freelancer – tradutor que trabalha por conta própria.

Fuzzy match – correspondência de 50% a 94% entre um segmento do texto de partida e um segmento presente na memória de tradução. Estas podem ser *low fuzzy* (50% - 74%), *medium fuzzy* (75% - 84%) ou *high fuzzy* (85% - 95%).

iGaming – qualquer forma ou tipo de jogo *online*, jogados a partir de dispositivos móveis, que pode incluir jogos de azar (*roletas*, *slot machines*, Póquer, Blackjack, Bingo, ...), apostas desportivas, criptomoedas, entre outros.

In-house – tradutor cujo trabalho é realizado dentro da entidade que o emprega

Língua de chegada – língua para a qual é traduzido o texto de partida

LSP – *Language Service Provider*, ou Fornecedor de Serviços Linguísticos, refere-se a empresas, agências ou indivíduos que prestam uma variedade de serviços linguísticos (tradução, localização, transcrição, entre outros) aos seus clientes.

Nearly exact match – correspondência de 95% a 99% entre um segmento do texto de partida e um segmento presente na memória de tradução.

Slot machine – jogo de casino que inclui três ou mais cilindros, com diversos símbolos, que são postos a girar quando o jogador faz uma aposta; neste jogo, os ganhos são contabilizados quando os cilindros indicam uma combinação vencedora na mesma linha.

Tag – “etiqueta” que contém informação sobre a formatação do texto ou substitui determinada informação a manter no texto de chegada.

Texto de chegada – texto que resulta da tradução na língua de chegada

Texto de partida – texto a ser traduzido

Lista de abreviaturas e siglas

CAT-TOOL	COMPUTER ASSISTED TRANSLATION TOOL
DE	ALEMÃO
DNT	DO NOT TRANSLATE
EN	INGLÊS
ES	ESPAÑHOL
ES-AR	ESPAÑHOL DA ARGENTINA
FI	FINLANDÊS
FLUP	FACULDADE DE LETRAS DA UNIVERSIDADE DO PORTO
FR	FRANCÊS
FR-CA	FRANCÊS CANADIANO
IA	INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL
IT	ITALIANO
LSP	LANGUAGE SERVICE PROVIDER
MT	MACHINE TRANSLATION
NL	NEERLANDÊS
NO	NORUGUÊS
PM	PROJECT MANAGER
PT	PORTUGUES EUROPEU
PT-BR	PORTUGUÊS DO BRASIL
QA	QUALITY ASSURANCE
SEO	SEARCH ENGINE OPTIMIZATION
SV	SUECO
TM	TRANSLATION MEMORY
UP	UNIVERSIDADE DO PORTO

Introdução

O presente relatório insere-se no contexto da realização de um estágio curricular no segundo ano do Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos (MTSL) na Faculdade de Letras da Universidade do Porto.

O estágio decorreu entre o dia 7 de fevereiro e 25 de maio de 2022 na empresa Wild & Scatter sob a orientação da Professora Doutora Alexandra Guedes Pinto e da Gestora de Operações, Ângela Salvado. Durante o período mencionado, as principais tarefas realizadas enquadram-se nas áreas de garantia de qualidade e gestão de projetos.

Assim, este relatório tem como principais objetivos descrever os trabalhos realizados, assim como os processos e as ferramentas utilizadas, e ainda analisar as dificuldades experienciadas.

Numa primeira parte, irei descrever brevemente o meu percurso académico, assim como a empresa que me acolheu e fazer a apreciação global do estágio. Em seguida, serão descritos detalhadamente as diferentes tarefas realizadas – tradução, pós-edição, garantia de qualidade e gestão de projetos –, assim como os processos por detrás de cada uma, e será feita uma análise das dificuldades encontradas. Serão também descritas as ferramentas utilizadas e o seu papel indispensável na execução das tarefas. Por último, serão destacadas as conclusões retiradas com a realização do estágio, o que inclui os desafios sentidos e os conhecimentos adquiridos. Ao longo do relatório serão evocados os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do percurso neste Mestrado, tanto em contexto de sala de aula como no contexto profissional que o estágio proporcionou.

1. Estágio curricular e apresentação da empresa

1.1 Percurso académico

A decisão de tirar um Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos e, consequentemente, estagiar numa empresa dentro desta mesma área já estava tomada desde que iniciei a minha Licenciatura em Línguas, Literaturas e Culturas, sendo esta uma área que me desperta o interesse desde há muitos anos. A certeza imediata em optar pela realização de um estágio ao invés da tese deve-se a uma vontade de ganhar experiência prática num ambiente profissional e desenvolver as capacidades adquiridas ao longo do Mestrado junto de uma equipa experiente, assim como às vantagens que esta experiência pode trazer para o futuro ao ingressar no mercado de trabalho.

Desse modo, no início do segundo ano, comecei a procurar e contactar diferentes empresas na área. Devido à situação pandémica ainda bastante presente no final do ano de 2021, algumas não estavam a aceitar estagiários no momento, o que dificultou o processo de candidatura. Contudo, recebi um parecer positivo de duas empresas, incluindo a Wild & Scatter. Tomei conhecimento desta empresa pela primeira vez em conversa com um professor, junto do qual procurei descobrir outras empresas além daquelas que já tinha contactado, às quais me pudesse candidatar para fazer um estágio curricular.

Tendo a empresa despertado o meu interesse, e após confirmar que estavam a aceitar estagiários, submeti a minha candidatura via *e-mail* a 11 de novembro de 2021, sendo esta composta pelo meu currículo e uma carta de motivação traduzidos em Inglês, uma vez que o Gestor dos Recursos Humanos faz parte da parte da equipa sediada em Malta, e não em Portugal (explicarei adiante a organização interna da empresa). A resposta foi rápida, havendo um interesse por parte da empresa em saber mais sobre o estágio e a sua duração. Após uma troca de *e-mails*, que passou a ser realizada em conjunto com uma colega de curso, a Sofia Guedes, que também procurava uma entidade hospedeira e que também se candidatou a esta empresa, ficou agendada uma reunião por Google Meet, também esta em conjunto, com o Gestor dos Recursos Humanos e a Gestora de Operações. O propósito desta reunião foi, por parte da equipa

da empresa, dar a conhecer melhor a mesma, enumerar as possíveis tarefas a realizar durante o estágio e esclarecer algumas dúvidas ainda existentes e, pela nossa parte, discutir as nossas expectativas sobre o estágio. Mesmo sem a completa certeza de que iríamos escolher estagiar nesta empresa, fomos bem acolhidas e a equipa mostrou-se proativa e disponível para esclarecer qualquer dúvida.

Apesar de também ter sido aceite na outra empresa à qual me candidatei, optei por escolher a Wild & Scatter como o meu local de estágio, não só pelo acolhimento e prontidão demonstrada pela empresa para nos receber, mas também por esta trabalhar numa área diferente que eu nunca tinha abordado antes – jogos de casino *online*. Adicionalmente, em contexto de aula durante o período letivo do Mestrado, grande parte dos exercícios realizados concentraram-se na tradução (à exceção de algumas atividades de pós-edição, e um trabalho final que consistiu na criação de um glossário), e estagiar nesta empresa iria possibilitar-me realizar tarefas dentro da área mais alargada dos serviços linguísticos, como gerir um projeto, por exemplo. A eventualidade deste estágio se transformar numa oportunidade de trabalho foi também um fator decisivo na minha decisão.

Ao tomar esta decisão, foi necessária a criação de um novo protocolo, visto tratar-se da primeira vez que a FLUP estabelecia uma relação com esta empresa, criando uma nova opção para futuros mestrandos.

Após outra troca de *e-mails*, ficou combinada uma reunião presencial no escritório, de maneira a conhecer o estabelecimento e a equipa, e ter uma conversa mais pessoal antes do início do estágio com a orientadora e o CEO da empresa. Neste encontro, foi também assinado o protocolo de estágio.

1.2 Apresentação da empresa

O estágio curricular foi realizado na Wild & Scatter, detida pela empresa-mãe norueguesa All-in Translations – que também detém uma empresa homónima. A empresa-mãe foi fundada a 2 de abril de 2008 por Roy Pedersen, ao deparar-se com traduções de fraca qualidade e pouco rigor em sítios Web de apostas desportivas, conforme descrito pela própria empresa:

“All-in Global was founded because we identified a crystal clear lack of quality in the localization of iGaming sites and platforms. The people (or machines) who had translated the content we checked were either lacking language skills, an understanding of iGaming terminology, or both. As the first company to offer iGaming specialized translation and localization, we built our whole organization with the aim of helping iGaming companies go global with their content.”

(All-in Global, 2022)

A Wild & Scatter tem sede no Porto, localização escolhida após a necessidade de encontrar profissionais com experiência e conhecimentos na área para a criação de uma equipa de gestores de projetos – o departamento de Operações encontra-se maioritariamente aqui. Por sua vez, a All-in Translations tem sede em Malta, o centro de iGaming da Europa. Em 2019, a empresa é renomeada All-in Global de maneira a chamar a atenção para o facto de fornecerem mais serviços linguísticos além da tradução. Sendo assim, All-in Global é a marca que representa ambas, e a designação que será utilizada em certas instâncias ao longo do presente relatório.

A empresa oferece serviços de tradução, localização, redação de conteúdos, SEO, e audiovisuais em mais de 80 línguas¹ para as áreas de *iGaming*, apostas desportivas, desporto, *eSports* e *FinTech*. O seu objetivo é ajudar criadores de jogos, fornecedores de plataformas, operadores, afiliados e clubes de *eSports* a ter sucesso nos diferentes mercados globais. Ao adicionar mais áreas e serviços oferecidos, tornaram-

¹ Entre as quais se encontra o persa, cazaque, queme, lao, marata, tâmil e dialetos e variantes como o flamengo, montenegrino e árabe egípcio, entre outros.

se num fornecedor de serviços linguísticos completo, sendo atualmente considerados o maior LSP nesta indústria. Adicionalmente, a empresa é certificada pela DIMITTO² relativamente à gestão de qualidade (Quality Management Systems), serviços de tradução (Translation Services), e pós-edição de tradução automática (Post-editing of Machine Translation Output) de acordo com a norma ISO 9001:2015, ISO 17100:2015, e ISO 18587:2017, respetivamente. Estas certificações contribuíram também para que a empresa se destacasse ainda mais no mercado.

Os clientes têm a opção de escolher entre tradução humana e revisão, ou tradução automática com recurso a IA, com pós-edição humana, e QA, conforme as suas necessidades ou preferências. Em ambos os casos, os serviços de tradução e pós-edição são realizados por profissionais nativos das línguas em questão, com conhecimento e experiência na indústria. Assim, a empresa não trabalha com tradutores *in-house*, mas sim com *freelancers*, colaborando com pessoas em 85 países. Embora não seja focado na tradução, a realização do estágio nesta empresa permite ter uma exposição ao processo de tradução do início ao fim, acompanhando as diferentes etapas e, consequentemente, destacando a importância da necessidade de gestão da mesma. Adicionalmente, permite explorar a vertente do Mestrado que recebeu menos destaque- os Serviços Linguísticos -, e estar melhor preparada para o mercado de trabalho, visto que o trabalho de um tradutor vai mais além do que apenas a tradução.

Como foi referido, a All-in Global tem sede em dois países da Europa, pelo que a equipa mantém uma comunicação *online*, através do *software* de videoconferência Skype, e de troca de *e-mails*. Tanto a equipa no escritório do Porto como no escritório em Malta são constituídas por elementos de diferentes nacionalidades, pelo que a comunicação em Inglês é habitual. A equipa não se encontra dividida por departamentos, em espaços físicos específicos, partilhando todos a mesma área de trabalho. As instalações contam também com duas salas de reunião e uma área de refeições e convívio. O *open space* permite uma comunicação mais eficaz na execução

² “Dimitto SA é um organismo de certificação de empresas e organizações terceiras para o Controlo de Sistemas de Gestão da Qualidade.” (tradução minha) Disponível em: <https://www.zoominfo.com/c/dimitto-certification-services/372473438> (Consultado a 23 de agosto de 2022).

dos projetos ou no esclarecimento de dúvidas sobre algum cliente e, consequentemente, entreajuda. Este esclarecimento de dúvidas é também frequentemente realizado através de mensagens no Skype, mesmo que os colegas se encontrem no mesmo espaço, de maneira a ficar tudo registado por escrito caso seja necessário confirmar o que foi anteriormente decidido durante a realização de um projeto, na eventualidade de surgirem dúvidas sobre a execução do mesmo.

A equipa, constituída por um total de 25 elementos *in-house*, e cuja organização pode ser consultada com detalhe no Apêndice 1, divide-se em vários departamentos. No escritório do Porto podemos contar com os Gestores de Projetos (também referidos pelo nome em inglês, Project Manager, ou PM), Gestores de Garantia de Qualidade (QA), Gestor de Fornecedores, e os responsáveis de Vendas. O Gestor de Fornecedores tem como encargo procurar e recrutar novos fornecedores (tradutores, revisores, escritores, etc.), procurando selecionar, após a realização de alguns testes para avaliar a sua competência, os melhores *freelancers* de acordo com os padrões da empresa. A equipa de Vendas tem como função angariar novos clientes e garantir que as suas necessidades e pedidos são cumpridos. Visto que ocupei ambas as posições de PM e Gestora de QA ao longo do estágio, as funções das mesmas serão abordadas mais à frente no presente relatório.

A equipa tem ainda a liberdade de escolher trabalhar no escritório ou a partir de casa, decisão que é facilitada pela comunicação *online* e pelo acesso ao servidor com todo o conteúdo e informações necessárias. Também a mim foi dada a opção de trabalhar a partir de casa, caso fosse necessário, mas a solução mais benéfica em contexto de estágio curricular seria deslocar-me ao escritório. Dessa forma, não só estive rodeada por uma equipa que pôde orientar-me e esclarecer as minhas dúvidas, como também me familiarizei mais facilmente, ao testemunhar pessoalmente as dinâmicas e discussões durante a execução das tarefas. Assim, trabalhei ao lado da minha colega de curso, que realizou o estágio ao mesmo tempo que eu, e de todos os elementos da equipa, equipa esta que, desde o início, nos tratou como se fizéssemos parte da mesma há anos, convidando-nos para atividades de *team-building* e para jantares da empresa. Em maio tive oportunidade de conhecer parte dos colegas

baseados em Malta, que vieram a Portugal durante uma semana, e com quem houve a oportunidade de realizar mais algumas atividades de *team-building* como participar numa *tour*, decorar o escritório e assistir a palestras realizadas pelos membros da equipa.

Por outro lado, trabalhar presencialmente no escritório permitiu o acesso a um portátil da empresa, onde beneficiei de todo o *software* necessário para a realização das minhas tarefas.

1.3 Software e recursos utilizados

A empresa utiliza diferentes instrumentos para a execução das tarefas no dia-a-dia. É de notar que as funcionalidades destes instrumentos serão referidas com mais pormenor durante a descrição das tarefas executadas.

O primeiro a destacar é a CAT-Tool utilizada, o memoQ. Esta é a ferramenta de tradução assistida por máquina eleita pela empresa, com a qual trabalham tanto os fornecedores como os gestores de projetos e a equipa de QA. A sua interface é relativamente simples, à qual alguém que não esteja totalmente familiarizado rapidamente se habitua.

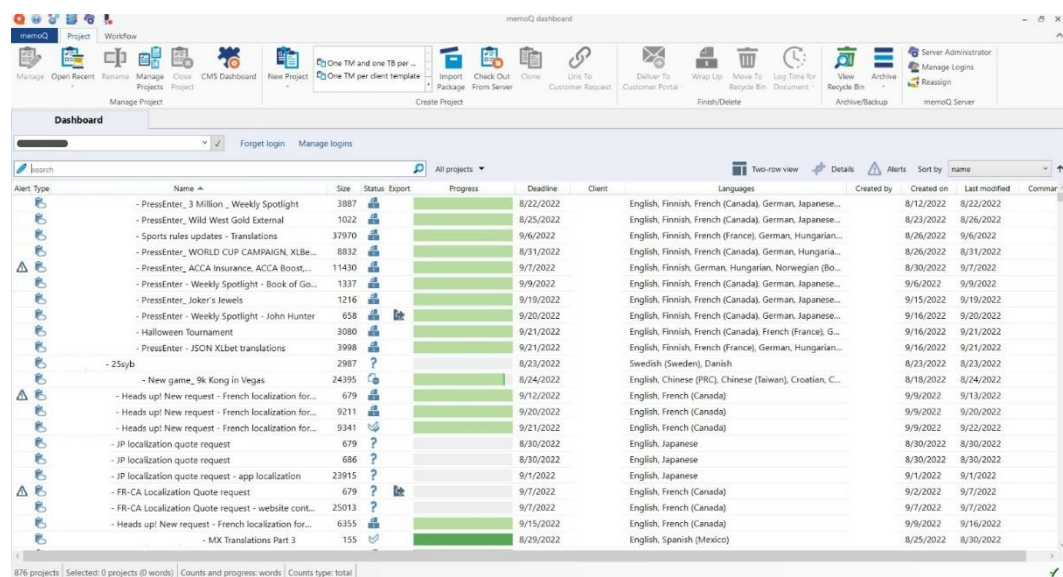


Figura 1: Interface do memoQ

O memoQ permite importar uma variedade de ficheiros, traduzir, gerir projetos, e verificar projetos realizados anteriormente. A sua interface possibilita confirmar com facilidade a percentagem de execução em que se encontra a tradução e o seu progresso sempre que necessário, assim como o prazo limite da tarefa atribuída, a memória de tradução (referida daqui em diante também como TM, derivado de “Translation Memory”³), base de dados terminológica ou lista DNT (lista de termos a não traduzir) associadas ao projeto em causa (quando aplicável). O memoQ tem ainda a possibilidade de realizar QA nos ficheiros para averiguar se a terminologia especificada foi seguida, se há alguma inconsistência dentro do texto de chegada ou em comparação com o texto de partida, se o posicionamento das *tags* foi respeitado, entre outros aspetos.

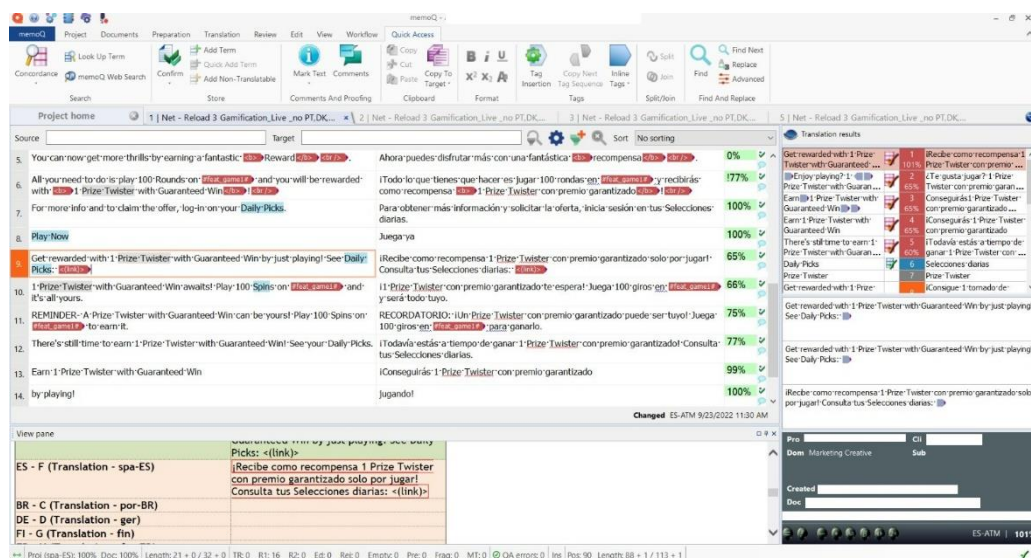


Figura 2: Ambiente de edição do memoQ

Além de possibilitar trabalhar com memórias de tradução e terminologia do próprio servidor, o memoQ também permite a integração de outros sistemas de MT (Machine Translation⁴). Com essa possibilidade, o memoQ é auxiliado por uma

³ Uma vez que, ao longo do estágio, a designação utilizada com mais frequência foi “TM”, as memórias de tradução serão referidas assim, em diferentes instâncias, no presente relatório.

⁴ MT, ou “Machine Translation”, é também conhecida como “tradução automática”. Em futuras instâncias será maioritariamente referida como MT por ser a designação mais utilizada ao longo do estágio.

plataforma de MT fornecida pela empresa Tilde, a Tilde Custom Machine Translation⁵ que, tal como o nome indica, é constituída por sistemas de MT personalizados, adaptados a cada área – no caso da All-in Global, é sobretudo ao redor de iGaming – e língua. Adicionalmente, permite também a gestão de informação em servidores. Graças a essa funcionalidade, é possível ligar o memoQ ao XTRF.

O XTRF Translation Management System⁶ é um instrumento de gestão de tradução que facilita a gestão dos diferentes projetos dos clientes e a atribuição de tarefas aos tradutores e revisores encarregues pelos mesmos, à qual estes também têm acesso. No XTRF é possível aceder também a projetos que já foram dados como concluídos, o que permite confirmar que fluxo de trabalho foi anteriormente utilizado ou que linguistas foram selecionados durante a criação de um projeto novo semelhante.

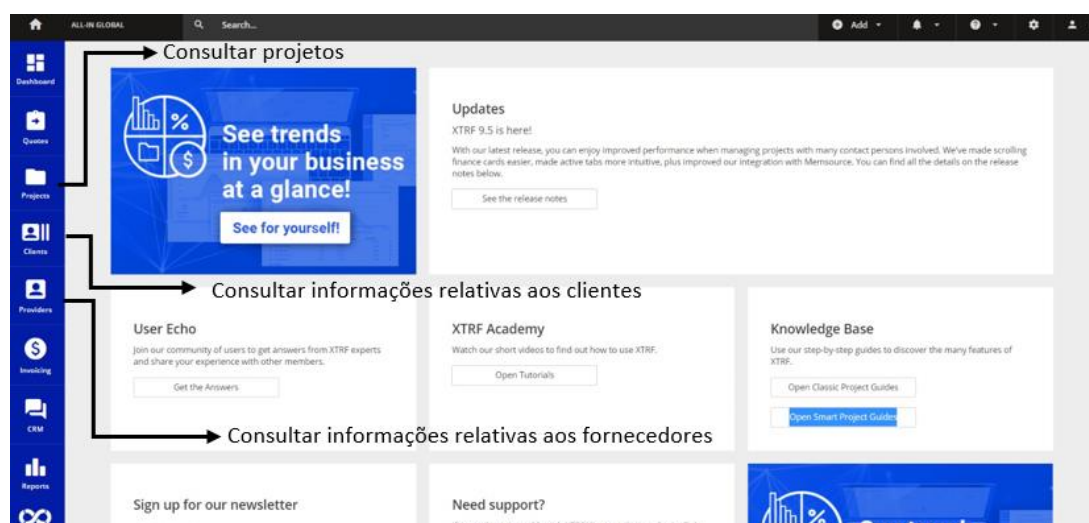


Figura 3: Interface do XTRF

⁵ “Na plataforma Tilde MT, pode traduzir ficheiros com os seus sistemas de MT personalizados, adicionar coleções de termos para aumentar o rigor das traduções, e avaliar a qualidade do sistema de MT (...).” (tradução minha) Disponível em: <https://www.letsmt.eu/Login.aspx> (Consultado a 24 de agosto de 2022)

⁶ “O XTRF é uma ferramenta de gestão de projetos completa baseada em nuvem, construída a pensar nos tradutores. Ajuda a gerir e a automatizar os fluxos de trabalho da tradução e localização com facilidade.” (tradução minha) Disponível em: <https://xtrf.eu/> (Consultado a 24 de agosto de 2022)

Esta plataforma *online* é constituída por diferentes funcionalidades, entre as quais se encontram:

1. Ver e editar os projetos e os seus fluxos de trabalho, assim como as tarefas individuais em cada um;
2. Armazenar informações sobre os clientes, como as pessoas de contacto e as tarifas de tradução;
3. Armazenar informações sobre os linguistas, como os seus pares linguísticos, contactos, especializações, e disponibilidade;
4. Criar orçamentos com base no pedido do cliente e convertê-los em projetos;
5. Conectar o XTRF à CAT-Tool utilizada de modo a automatizar a criação do projeto, análise de ficheiros e contabilidade.

Este último ponto está, então, diretamente relacionado com o memoQ e a sua análise das estatísticas de cada ficheiro/projeto, a *CAT Analysis*. Estas consistem na contagem total de palavras, na existência de conteúdos semelhantes ou repetições nas memórias de tradução, e na frequência de *tags* no texto de partida. A existência de repetições e/ou semelhanças, assim como a existência de *tags* nos documentos irá aumentar a carga de trabalho do tradutor e o seu cálculo permite ter em consideração o esforço do mesmo no planeamento do projeto, tanto em questões monetárias – saber quanto cobrar ao cliente e quanto pagar ao fornecedor – como temporais – saber que prazos atribuir a cada tarefa.

Semelhante ao portal principal do XTRF, onde são geridos os fluxos de trabalho, os fornecedores, vendas e contabilidade, existe o portal do Vendor Portal – sendo este também um produto do XTRF. O Vendor Portal⁷ é também um sistema de gestão, utilizado sobretudo pelos fornecedores e pela equipa de QA.

⁷ “O Vendor Portal do XTRF é o balcão único dos seus fornecedores, onde aceitam tarefas, acedem e carregam ficheiros, criam recibos, e atualizam a sua disponibilidade.” (tradução minha) Disponível em: <https://xtrf.eu/product/tms-vendor-portal/> (Consultado a 24 de agosto de 2022)

Job Number	Type	Languages	Quantity	Weighted Quantity	Project	Client	Your Contact	Start Date	Deadline
#27	QA	EN + DE	1	1	-	-	-	20-Apr-2022 09:00 WEST	21-Apr-2022 15:00 WEST
#44	QA	EN + FI	1	1	-	-	-	20-Apr-2022 09:00 WEST	21-Apr-2022 15:00 WEST
#52	QA	-	1	1	-	-	-	20-Apr-2022 09:00 WEST	21-Apr-2022 15:00 WEST
#60	QA	EN + KO	1	1	-	-	-	20-Apr-2022 09:00 WEST	21-Apr-2022 15:00 WEST
#65	QA	EN + FR	1	1	-	-	-	20-Apr-2022 09:00 WEST	21-Apr-2022 15:00 WEST
#33	QA	EN + JA	1	1	-	-	-	20-Apr-2022 09:00 WEST	21-Apr-2022 15:00 WEST
#59	QA	EN + ES-MEX	1	1	-	-	-	20-Apr-2022 09:00 WEST	21-Apr-2022 15:00 WEST
#48	QA	EN + LT	1	1	-	-	-	20-Apr-2022 14:00 WEST	21-Apr-2022 15:00 WEST
#49	QA	EN + LV	1	1	-	-	-	20-Apr-2022 14:00 WEST	21-Apr-2022 15:00 WEST
#5	QA	EN + ZH-TW	1	1	-	-	-	20-Apr-2022 14:00 WEST	21-Apr-2022 15:00 WEST
#50	QA	EN + ET	1	1	-	-	-	20-Apr-2022 14:00 WEST	21-Apr-2022 15:00 WEST
#51	QA	EN + ID	1	1	-	-	-	20-Apr-2022 14:00 WEST	21-Apr-2022 15:00 WEST

Figura 4: Interface do Vendor Portal

É de destacar que, ao longo do estágio, o Vendor Portal foi utilizado do ponto de vista de um membro da equipa de QA pelo que era apenas usado para consultar as tarefas atribuídas e as informações relevantes à sua realização, assim como para entregá-las. Os linguistas podem, além de gerir as tarefas que lhes foram atribuídas e consultar os ficheiros, verificar os seus dados financeiros e definir a sua disponibilidade.

A sua interface é intuitiva, e a página principal está dividida em três separadores o que facilita a distinção das tarefas – tarefas em progresso, tarefas pendentes (ou seja, que ainda estão do lado dos linguistas, ou que aguardam aprovação), e tarefas concluídas.

Cada projeto divide-se em várias tarefas – cada língua corresponde a uma tarefa individual, e há uma tarefa adicional para dar como concluído o QA desse projeto e passar a tarefa para o PM. Esta divisão de tarefas é realizada pelo PM ao criar o fluxo de trabalho do projeto e garante que a equipa é notificada sempre que uma língua do projeto está pronta para QA, além de permitir entregar cada língua à medida que o QA é concluído.

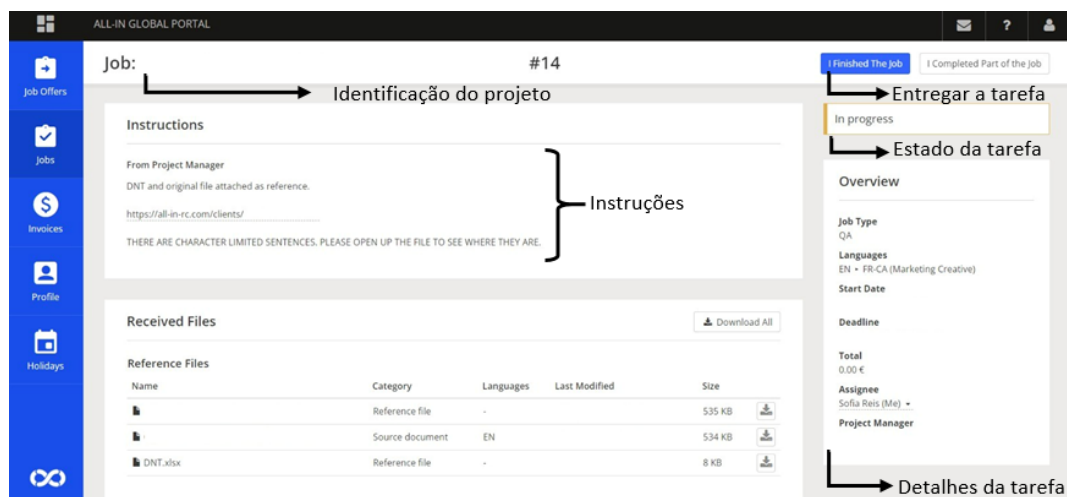


Figura 5: Apresentação da tarefa no Vendor Portal

Como acima mencionado, no Vendor Portal é possível consultar as informações relevantes à realização das tarefas. Entre estas encontram-se o PM encarregue pelo projeto, assim como os ficheiros (ficheiros de referência e DNT, caso exista) e instruções deixados pelo mesmo, a quantia a receber pela realização da tarefa e o prazo limite para a mesma.

O segundo *software* essencial a destacar é o Verifika. O Verifika é uma ferramenta que, devido a algoritmos incorporados e motores pré-treinados (Verifika, 2022), identifica variados tipos de erros em ficheiros de tradução bilíngues e em memórias de tradução, agrupando-os em cinco categorias diferentes que serão explorados com pormenor mais à frente – erros de formatação, consistência, terminologia, ortografia e gramática.

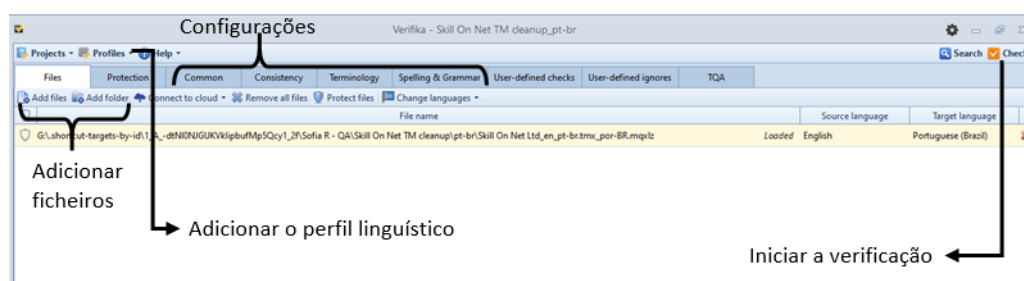


Figura 6: Interface do Verifika

Adicionalmente, é capaz de verificar se o texto de chegada está de acordo com os padrões da língua, e realizar qualquer outra verificação necessária indicada pelo responsável pela garantia de qualidade.

Com o auxílio do Verifika na identificação de problemas é possível reconhecer a raiz dos mesmos e como corrigi-los, trabalhando em conjunto com os PM, sempre que necessário, e com os linguistas responsáveis que, tendo em consideração os erros detetados, melhorarão o seu desempenho em futuros projetos.

Por último, destaca-se o Resource Center criado pela própria All-in Global. Lá podem encontrar-se informações variadas num só local sobre os clientes e, tal como o nome indica, um conjunto de recursos úteis tanto para os linguistas, como para a própria equipa *in-house*.

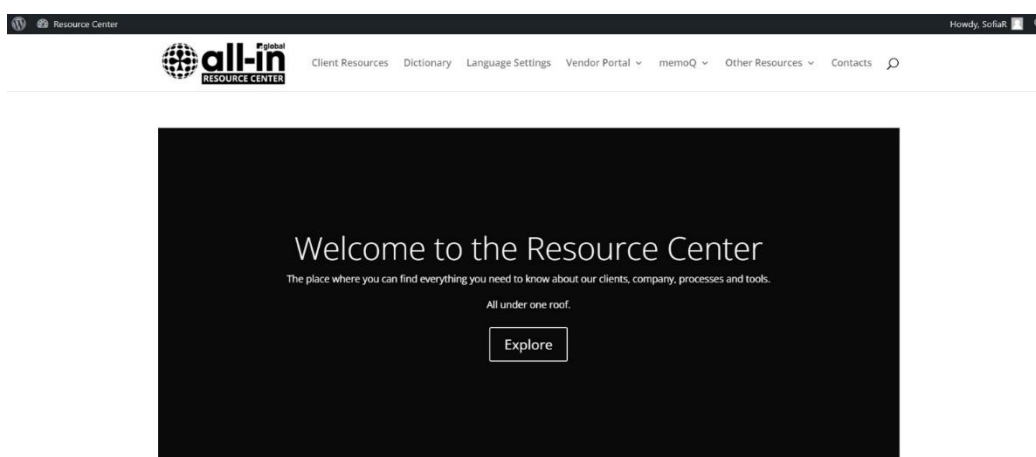


Figura 7: Página inicial do Resource Center

No que toca a informações dos clientes, dentro da janela de cada um, temos acesso a um breve resumo sobre quem são, um guia estilístico próprio do cliente, instruções para determinadas línguas (quando aplicável) e um glossário nas diferentes possíveis línguas de chegada com as quais o cliente trabalha. Além das informações mencionadas, o Resource Center inclui também um dicionário com definições para um vasto número de termos nas áreas já mencionadas que pode ser consultado caso alguém não esteja completamente familiarizado com um conceito, jogo ou atividade. Esta plataforma inclui também definições de linguagem para as línguas requisitadas com

mais frequência nos projetos. Estas definições incluem aspetos como o formato das horas e datas, tipo de aspas/apóstrofes a utilizar, entre outros, que devem ser consultadas pelos linguistas, garantindo que a tradução estará de acordo com o definido. Estas definições de linguagem foram pré-estabelecidas em conjunto com linguistas, que deram o seu melhor julgamento de acordo com as suas línguas nativas. Apesar de, em muitos casos, existir mais que uma opção, o preferível é seguir as definições no Resource Center sempre que possível, para manter a consistência.

1.4 Descrição global do estágio

O estágio teve início a 7 de fevereiro de 2022 e fim a 25 de maio de 2022, completando as 375 horas requeridas ao longo dos 4 meses, e decorreu no horário das 10:00 às 13:00 e das 14:00 às 16:00, de segunda a sexta-feira, perfazendo um total de seis horas diárias. O trabalho realizado na semana de 10 de maio a 16 de maio foi realizado em teletrabalho devido a me encontrar em isolamento profilático. Contudo, graças à comunicação *online* referida anteriormente, trabalhar a partir de casa foi bastante acessível e o trabalho decorreu sem nenhuma dificuldade.

Na manhã do primeiro dia tive, em conjunto com a minha colega de estágio, uma formação *online* sobre *iGaming* e *slot machines* de maneira a nos familiarizarmos com a área e o vocabulário com o qual iríamos trabalhar, visto ser uma área nova para nós. Esta formação *online* consistiu em duas apresentações virtuais interativas, sobre a história de *iGaming* e o seu crescimento, e as *slot machines* e as suas regras, ao longo das quais respondemos também a perguntas e a um teste final de escolhas múltiplas para poder proceder e concluir as mesmas. No mesmo dia, da parte da tarde, procedemos à criação das nossas contas pessoais no Gmail e Skype, cruciais para a comunicação entre a equipa e onde recebemos imediatamente mensagens de boas-vindas, assim como a criação das nossas contas no Resource Center e no XTRF, e a criação de um novo perfil no memoQ, indispensáveis para a realização das tarefas e entrega dos projetos. Ao longo dos primeiros dois dias, tivemos a oportunidade de explorar o *software*, nomeadamente o memoQ, ferramenta sobre a qual ainda não

tínhamos um grande à-vontade, através de material de referência e da análise da sua interface, assim como os recursos da empresa. No segundo dia, assistimos a uma apresentação sobre a empresa, realizada pelo CEO, Tiago Aprígio, na qual este nos explicou a criação, evolução e o estado atual da empresa, assim como os objetivos futuros para o crescimento da mesma.

Ao longo das primeiras semanas, realizei dois trabalhos de tradução e um de pós-edição, que serviram de treino para trabalhar com a ferramenta memoQ e para aplicar os meus conhecimentos adquiridos ao longo do curso. Estes trabalhos tinham sido realizados anteriormente, como parte de projetos já dados como terminados. Ficou estabelecido, desde o início, que os pares linguísticos com os quais trabalharia nestas tarefas seriam EN-PT e ES-PT, por serem os pares com os quais trabalhei ao longo do curso. Apesar das tarefas que me seriam atribuídas no futuro não serem de tradução ou de pós-edição, é importante perceber o funcionamento da ferramenta e das suas funcionalidades para a execução das outras tarefas que me seriam incumbidas. Ao trabalhar com o memoQ apercebi-me de que esta ferramenta é bastante similar a outro programa com o qual já estava familiarizada devido à realização de exercícios durante as aulas, o SDL Trados Studio. Apesar de também não ser muito intuitivo, o facto da interface e das funcionalidades serem semelhantes contribuiu para uma rápida adaptação.

Após os exercícios práticos, e ainda dentro da área de pós-edição, foi-me atribuída a tarefa de pós-edição do conteúdo do *website* da empresa que, na altura da realização desta tarefa, estava a passar por uma atualização. A pós-edição deste conteúdo levantou alguns desafios, sobretudo relacionados com os termos tecnológicos com os quais não estava familiarizada e com expressões coloquiais. O facto de ser conteúdo traduzido previamente por MT complica a tarefa do pós-editor na medida em que o prende aos resultados apresentados e dificulta tanto o distanciamento do texto de chegada sugerido como a procura de soluções tradutivas melhores. Outro problema é apresentar alguns resultados em PT-BR, o que aumenta a probabilidade de surgirem erros relacionados com as diferenças entre as duas variantes de português e conduz a

uma pesquisa mais exaustiva para garantir que o termo utilizado é o mais correto em PT⁸.

Com a entrega dessa tarefa, passei à limpeza de memórias de tradução, como a minha introdução às tarefas de garantia de qualidade. Esta é um trabalho de manutenção necessária que exige tempo e que, por essa mesma razão, só é realizada se a equipa puder dispensar algum tempo após a entrega dos seus projetos. Ao começar em QA, comecei também a lidar pela primeira vez com projetos novos, a “sério”, a serem entregues a clientes. A realização dos mesmos foi a minha introdução à plataforma Vendor Portal e ao *software* Verifika, além de também ter utilizado o memoQ.

Após um mês a trabalhar em QA, passei à gestão de projetos – tarefa que durou até ao fim do meu estágio. Aqui, utilizei o XTRF como base para o meu trabalho (que, até este momento, utilizava apenas para verificar quais os linguistas a contactar) para lançar e gerir todos os projetos dos quais estava encarregue. Passei também a ter mais contacto com os clientes, recebendo e processando os seus pedidos, e com os tradutores e revisores, respondendo a qualquer questão existente e servindo de intermediária com o cliente, averiguando também o progresso do trabalho dos linguistas.

Nas secções seguintes, farei a descrição sumária de cada uma das áreas pelas quais passei no estágio, a saber: a tradução, a pós-edição, a garantia de qualidade, e a gestão de projetos. Dedicarei algumas palavras a descrever as tarefas principais que desenvolvi nas mesmas.

⁸ As siglas “PT” e “PT-BR” são também referidas como “PE” (Português Europeu) e “PB” (Português do Brasil), respetivamente, principalmente em estudos linguísticos. Contudo, uma vez as primeiras são as siglas utilizadas pela empresa nos projetos e, consequentemente, as mais reconhecidas pelos clientes, foram essas as siglas utilizadas ao longo do presente relatório.

2. A tradução

Nas primeiras semanas deste estágio foi possível experienciar, num contexto profissional, o papel do tradutor e a contribuição das ferramentas ao seu dispor para o desempenho do seu papel na indústria, aspetos que serão explorados neste capítulo.

Antes de avançar, é importante estabelecer qual é exatamente o trabalho de um tradutor. De acordo com o projeto prEN 15038:2004⁹, o seu trabalho consiste em “transferir o significado da língua de partida para a língua de chegada, para produzir um texto que esteja de acordo com as normas do sistema linguístico da língua de chegada e que respeite as instruções recebidas” (p. 11). De maneira a garantir que o texto por si produzido segue as normas, o tradutor deve ter em atenção a terminologia preferida pelo cliente, a gramática e o léxico (aspetos como a ortografia e a coerência lexical), e o estilo (não só certificar-se que está em conformidade com o guia estilístico do cliente mas também com o registo desejado), entre outros aspetos (prEN 15038:2004, p. 11).

Para ser um bom tradutor não chega ser bilíngue, sobretudo quando se está perante textos altamente especializados. Do mesmo modo, ser um especialista da área com uma boa compreensão do par linguístico em causa, mas sem formação linguística específica, também não será suficiente. De facto, é essencial ter não só uma boa compreensão do texto de chegada e do tema que este expõe como também uma ótima capacidade de escrita (Russi & Schneider, 2016, p. 12). Independentemente da fonte que consultemos, encontramos unanimidade em torno da ideia de que, para ser tradutor, é necessário cumprir um conjunto de requisitos pré-estabelecidos. O projeto prEN 15038:2004 (p. 7) destaca, para além da formação em tradução: a capacidade de compreensão de um texto, assim como dos problemas a ele associados, e a produção

⁹ O projeto prEN 15038 de setembro de 2004 de Norma Europeia foi elaborado pelo Comité Técnico CEN/BTTF 138 “Serviços de Tradução” e apresentado aos membros do CEN (Comité Europeu de Normalização). Foi ratificada e publicada em 2006 a Norma Europeia de Qualidade EN 15038:2006, pelo mesmo Comité, com o objetivo previsto no projeto – “estabelecer e definir os requisitos para a prestação de serviços de tradução de qualidade” (p. 3). A Norma pode ser consultada em: https://www.password-europe.com/images/PWE/PDF/DIN_EN15038.pdf

de um texto na língua de chegada respeitando todos os requisitos do cliente; a compreensão da língua de partida e domínio da língua de chegada; a capacidade de pesquisa e tratamento de informações, conhecimentos linguísticos e culturais; e a capacidade de utilização e adaptação a diferentes ferramentas de apoio à tradução.

Bruni (1420, apud Lefevere, 1992, pp. 83-85) defende também que, em primeiro lugar, o tradutor deverá garantir que domina o par linguístico com o qual irá trabalhar. Do mesmo modo, afirma que os tradutores não devem ignorar a escrita e o texto de partida e que estes devem ser seguidos de perto para que o seu sentido original não seja perdido na tradução. Também Huetius (1683 apud Lefevere, 1992, p. 95) defende que o essencial é examinar o tema perante o qual se está. O tradutor deve entender as características de cada texto de maneira a recriá-las na língua de chegada. Contudo, este resultado só será possível com a dedicação do tradutor ao seu trabalho e com prática e experiência, o que faz da tradução, nas palavras de Bruni, “a great and difficult thing” (1420, apud Lefevere, 1992, p. 83).

Atualmente, esse trabalho e esforço do tradutor é aliviado pela tecnologia. O aparecimento das CAT-Tools modernas foi incitado pelos avanços informáticos nas décadas de 70 e 80 e, desde então, tornaram-se mais acessíveis, alcançando o estatuto de “indispensáveis” para ajudar os tradutores a dar resposta a uma procura cada vez maior dos seus serviços (Bowker & Fisher, 2010, p. 60).

A incorporação da MT e das TM na indústria da tradução foi impactante e revolucionou a maneira como o trabalho dos tradutores é conduzido.

A MT recorre ao computador para criar automaticamente uma versão do texto de partida na língua de chegada. Apesar de rápida, a MT está longe de conseguir compreender totalmente as línguas (Pérez, 2002) sendo que é incapaz de reconhecer contextos, duplos sentidos, ou até erros no texto de partida. Contudo, é capaz de transmitir um sentido aproximado do texto de partida, aliviando a carga do tradutor.

A TM é uma tecnologia presente em ferramentas especializadas de tradução, como o memoQ, que permite aos utilizadores armazenar textos traduzidos e consultá-los novamente no futuro (Bowker & Fisher, 2010, p. 61). Por outras palavras, as TM são

bases terminológicas que apresentam pares de segmentos (entre os segmentos de partida e chegada) desses textos traduzidos anteriormente para encontrar as correspondências mais apropriadas entre traduções anteriores e a tradução a ser realizada.

Por base terminológica entende-se que é uma base de dados que contém palavras ou expressões sobre um determinado tema apresentado no par linguístico que está a ser usado. Ao estarem integradas em CAT-Tools, é possível importar para as mesmas os glossários dos clientes e adicionar-lhes termos à medida que um texto é traduzido (memoQ, 2022). Gerir as bases terminológicas é também uma parte integral do processo de tradução, independentemente de quem está encarregue dessa gestão (Russi & Schneider, 2016, p. 9), e melhora a qualidade geral do processo, ao manter uma consistência considerando a terminologia preferida pelo cliente.

Quando o *software* deteta as correspondências mencionadas anteriormente, à medida que o texto é traduzido, estas são apresentadas ao tradutor que, por sua vez, decidirá aceitá-las, modificá-las ou rejeitá-las (Bowker & Fisher, 2010, p. 61). Estas correspondências são acompanhadas por uma percentagem, que indica uma maior ou menor proximidade do segmento do texto de partida, em comparação com segmentos anteriores armazenados na TM.

As memórias de tradução, uma vez que também incorporam glossários dos clientes, alertam o tradutor sempre que um termo do glossário surge no texto de partida, que deverá ser em conformidade, caso o contexto seja o mesmo. A criação de glossários e a sua manutenção é importante para apoiar os tradutores e servir de base para o trabalho dos mesmos, sobretudo se não têm um grande à-vontade com o tema com o qual estão a trabalhar. Adicionalmente, uma vez que os tradutores lidam com projetos de diferentes clientes ao mesmo tempo, é essencial manter-se a par da terminologia a utilizar para cada um, e a existência de um glossário facilita essa orientação. Os glossários, e qualquer lista adicional de terminologia que seja relevante para a tarefa, deverão estar sempre disponíveis para consulta dos tradutores (Russi & Schneider, 2016, p. 19).

Esta tecnologia é bastante utilizada pelos profissionais e permite acelerar o processo de tradução, contribuindo para o aumento da produtividade e melhoria da consistência e qualidade do trabalho.

2.1 Tarefas realizadas

As primeiras tarefas que me foram entregues foi a tradução de conteúdos relativos a *slot machines* - conteúdos que já tinham sido traduzidos anteriormente em projetos antigos para um cliente. Estas traduções serviram como exercício prático e para me habituar ao *software* utilizado, o memoQ. Durante a realização destas tarefas iniciais, foi possível discutir dúvidas tradutivas e relativas ao *software* com a equipa e com a minha colega de estágio, sem estar sujeita a qualquer tipo de pressão. Adicionalmente, foi-nos dito que poderíamos demorar mais tempo além do prazo de entrega definido, o que não foi necessário.

A primeira tarefa realizada foi a tradução de conteúdos para duas *slot machines* diferentes, revisão e QA da mesma no memoQ. Este projeto era composto por um total de seis documentos, quatro ficheiros em Word e dois em Excel, com um total de 1366 palavras. Estes documentos consistiam em três conteúdos diferentes – uma *newsletter*, uma ficha *web*, e as regras – para cada *slot machine*, redigidos originalmente em espanhol, a ser traduzidos para português. Para a realização da tradução dos mesmos, foram fornecidos alguns ficheiros como material de consulta: os ficheiros originais, referências visuais (*links* e capturas de ecrã dos jogos) e um glossário, além do acesso à página do cliente com as suas instruções no Resource Center e a TM do memoQ. Antes da entrega da tarefa foi realizado um QA rápido no memoQ que ajuda a identificar possíveis erros por corrigir. O QA no memoQ alerta para a existência de pontuação e capitalização diferente entre o texto de partida e de chegada, números diferentes ou em falta, *tags* em partes diferentes, espaços extra, ou traduções inconsistentes. Assim, realizar este último passo antes de entregar a tarefa, garante uma melhor qualidade do trabalho final. Contando com tradução, revisão e QA, este projeto foi terminado em,

aproximadamente, três horas e meia no decorrer de dois dias. Teve início no dia nove de fevereiro e o prazo de entrega era dia dez, às 13h.

Com esta tradução recebi também o meu primeiro relatório de QA, igual aos que são enviados para os linguistas, com o objetivo de ficar familiarizada com o relatório produzido pela ferramenta de QA (Verifika), analisar os potenciais erros assinalados pela mesma e implementar as alterações necessárias. No *email* recebido constava também as instruções sobre como preencher o relatório QA, tal como é explicado aos linguistas, visto ser esta a minha primeira vez. Para prosseguir com o seu preenchimento, é necessário lê-lo, comentar os problemas detetados (erros que sejam falsos positivos devem ser assinalados como tal, assim como os erros verdadeiros devem ser indicados que foram corrigidos; também é possível acrescentar quaisquer comentários pertinentes), implementar as mudanças no memoQ e atualizar o ficheiro. Este processo de QA será descrito mais à frente em detalhe, no capítulo 4.

O *feedback* obtido foi, em geral, positivo – o glossário foi seguido e o conteúdo apresentado revelou cuidado. Contudo, existiam algumas inconsistências na tradução das funcionalidades das *slot machines* - enquanto as funcionalidades de uma foram traduzidas para português, as funcionalidades da outra mantiveram-se em espanhol conforme o texto de partida. Apesar de ter sido uma falha da minha parte, não foi considerado um erro propriamente dito pois, quando me foi atribuída esta tarefa, não recebi nenhuma instrução específica relativamente aos nomes das funcionalidades. Caso esta situação ocorresse num projeto verdadeiro, o linguista, preferencialmente, procuraria saber junto do PM encarregue – que, por sua vez, iria procurar junto do cliente – qual a solução a adotar: traduzir os nomes ou manter conforme o texto de partida. Caso a falha fosse detetada durante o QA, seria a equipa a informar o PM e a esclarecer a situação.

A segunda tarefa, com ficheiros do mesmo cliente, foi realizada com o par linguístico EN-PT. Este projeto, com um total de 1637 palavras, era composto por cinco ficheiros (três em formato Excel, dois em formato Word): uma ficha *web*, regras, artigos sobre a *slot machine*, e um folheto. Esta tarefa foi atribuída no dia onze de fevereiro e o prazo de entrega era dia quinze. Para esta tarefa foram fornecidos capturas de ecrã e os

ficheiros originais, juntamente com o glossário, e algumas instruções: consultar o material de referência, manter consistência com a TM, mesmo que o glossário tenha prioridade sobre a mesma, e seguir as instruções do cliente. Adicionalmente, foi também dito para respeitar a lista DNT e manter os termos nela presentes em inglês.

Com o relatório QA deste projeto, e o seu *feedback*, foi possível observar que a tradução revelou uma boa pesquisa terminológica durante a mesma, que a *Concordance* do memoQ – funcionalidade que permite procurar palavras ou expressões em todo o projeto e criar uma maior consistência ao longo do mesmo – foi bem utilizada, e que a TM foi seguida. Contudo, falhou cumprir uma instrução, presente na página do cliente no Resource Center – o termo “jackpot” não era permitido, e deveria ser traduzido como “prémio”. No *feedback* recebido foi também aconselhado trabalhar no afastamento do texto de partida e que, para tal, deveria esquecer o texto original e ler o texto de chegada como se fosse o único ficheiro – algumas traduções, embora corretas, poderiam soar como mais naturais.

Comparando as duas tarefas, a primeira revelou-se relativamente mais fácil devido às semelhanças entre o português e o espanhol. Apesar da existência de ocasionais falsos amigos, definidos por Vaz da Silva e Vilar (2004) como “aquele signo linguístico que, geralmente pelo efeito de partilha de uma mesma etimologia, tem uma estrutura externa muito semelhante ou equivalente a de outro signo numa segunda língua, cujo significado é completamente diferente” (pp. 75-96), que podem levar a uma tradução errada, a construção frásica é semelhante nas duas línguas. Já em relação à segunda tarefa, a construção frásica e a maneira como as diferentes frases estão articuladas dificultaram o afastamento das mesmas na tradução. Adicionalmente, considerando que inglês é uma língua com a qual estou em contacto diariamente e, inclusive, da qual utilizo vários termos para comunicar, foi difícil lembrar os seus equivalentes em português. Nestas situações, utilizei outros recursos de apoio como dicionários bilingues *online* para encontrar os termos que procurava.

3. A pós-edição

A pós-edição, segundo o projeto prEN 15038:2004, é definida como a “análise e correção do texto processado por um sistema de tradução automática ou semi-automática (tradução automática, memória de tradução), para garantir a respectiva conformidade com as regras naturais da gramática, pontuação, ortografia, semântica, etc.” (p. 5). De uma forma simplificada, o processo de pós-edição consiste em aperfeiçoar e tornar mais compreensível e coeso um texto obtido através de um sistema de tradução automática, cuja quantidade de alterações irá depender das necessidades do cliente.

A pós-edição, e o uso deste termo, começou a ser mais recorrente com a melhoria da MT e a capacidade da mesma de produzir traduções suficientemente boas para serem otimizada pelos tradutores (do Carmo & Moorkens, 2021, p. 36). Por sua vez, o recurso cada vez mais frequente à tradução automática está relacionado com uma crescente globalização e a necessidade de responder à procura crescente de serviços de tradução. A norma ISO 18587:2017 defende a utilização da MT afirmando:

“Many translation service providers (TSPs) and clients have come to realize that the use of such systems is a viable solution for translating projects that need to be completed within a very tight time frame and/or with a reduced budget.”

Assim, ao optar por tradução automática, é possível aos fornecedores de serviços linguísticos reduzir o tempo de entrega dos projetos e, consequentemente, aumentar a produtividade uma vez que obtêm mais traduções num menor período de tempo. Como mencionado, a tradução automática passou por uma melhoria. Mesmo assim, os resultados produzidos pela MT não estão ao mesmo nível que uma tradução humana convencional pelo que é necessária a intervenção de um tradutor para garantir a qualidade no texto final – ou seja, é necessário editá-lo.

3.1 Tarefas realizadas

A segunda área à qual me dediquei foi a pós-edição, na qual realizei duas tarefas: a primeira foi a pós-edição de um projeto, que também já tinha sido realizado anteriormente para um cliente, para me familiarizar com o processo; a segunda foi a pós-edição da tradução do conteúdo do *website* da All-in Global, que estava a passar por uma atualização.

3.1.1 Pós-edição de MT

A primeira tarefa iniciou a onze de fevereiro e tinha como prazo de entrega o dia vinte e cinco do mesmo mês. Constituída por dois documentos de tom descontraído (um ficheiro Excel e um ficheiro Word) e por um total de 9700 palavras, foi revisto uma média de 2000 palavras por dia. O primeiro aspeto a ter em consideração durante a realização desta tarefa foi o facto de os segmentos terem sido populados por MT, ou seja, não será uma tradução inteiramente correta, mas um ponto de partida. Outro aspeto a ter em conta é a existência de uma DNT a respeitar, utilizada também como base terminológica. A pós-edição foi realizada com o registo de alterações ativado, de maneira a assinalar as mudanças efetuadas, uma vez que esta tarefa também seria revista posteriormente. Durante a realização desta tarefa observei que certos termos que constavam na DNT foram traduzidos pela MT, pelo que foi necessário alterá-los para inglês. Foi também necessário garantir a consistência dos segmentos onde, por exemplo, “Read more” – cujo verbo pode ser interpretado como estando no infinitivo ou no imperativo – surge traduzido como “Ler mais” ou “Leia mais”, em que tinha de optar por apenas uma solução ao longo do texto conforme o mais adequado. Também as *tags* precisaram de atenção em especial uma vez que é necessário verificar se o seu posicionamento está correto no contexto do segmento visto que estas ou contêm valores e nomes de jogos/funcionalidades, ou indicam formatações de texto.

3.1.2 Pós-edição de *website*

A segunda tarefa consistiu na pós-edição da tradução do conteúdo do *website* da All-in Global, com um total de 25.581 palavras. Teve início a um de março e foi realizada ao longo de dez dias, perfazendo uma média de três mil palavras por dia. Como material de consulta e para contextualização dos segmentos, foi utilizado o próprio *website* cujo conteúdo se encontrava em inglês. A tradução do mesmo foi também realizada por MT, e o registo de alterações no memoQ foi ativado tendo em conta que esta pós-edição seria depois revista pela minha colega de estágio. As tarefas foram divididas pelas duas não só para manter a imparcialidade – não poderia ser a mesma pessoa a pós-editar e a rever –, mas também para garantir que o texto final estaria coerente.

Os principais desafios que surgiram com esta tarefa estavam sobretudo relacionados com (1) inconsistências na tradução de nomes de prémios – em algumas ocorrências não tinham sido traduzidos, noutras ocorrências tinham diferentes traduções –, (2) a contextualização e localização de determinados segmentos – sendo que muitos, sem contexto, dificultavam a identificação da temática e o separador no qual se encontrariam no *website* –, e (3) a tradução de determinadas expressões coloquiais e trocadilhos. Relativamente a este último, consegui encontrar algumas soluções tradutivas que não perderam o seu sentido original. Para a expressão “humble Jane” optei por traduzir como “humilde Maria”. O nome “Jane” é comum entre raparigas e inclusive deu origem a outras expressões genéricas como “Jane Doe”¹⁰. Já o nome “Maria” tem um longo histórico enquanto o nome mais escolhido para rapariga em Portugal¹¹. Adicionalmente, ambos os nomes têm uma conotação religiosa. Para a expressão “No can do? What’s that? A place near Kathmandu?”, em vez de deixar a tradução literal da MT, optei por manter a rima em português alterando o país - “Não

¹⁰ “Jane é um nome comum para raparigas de todo o mundo. É tão comum que foram cunhados termos genéricos para mulheres como “Jane Doe” e “Plain Jane”” (tradução minha) Disponível em: <https://www.verywellfamily.com/jane-name-meaning-origin-popularity-5191026> (Consultado a 27 de agosto de 2022)

¹¹ “Maria continua a ser o nome mais escolhido pelos portugueses quando têm uma menina” Disponível em: <https://www.jn.pt/nacional/portugal-passou-a-ter-este-ano-mais-5198-marias-e-1618-franciscos--11652377.html> (Consultado a 27 de agosto de 2022)

vai dar? O que é isso? Um lugar perto do Catar?”). Contudo, não obtive um resultado satisfatório em todas as situações, como ocorreu com a frase “Your helluva James with no Bonds”, que traduzi como “O seu James sem o Bond” na tentativa de criar o mesmo trocadilho com “bond” enquanto “vínculo”. Não só foi um resultado insatisfatório como este implica que o leitor precisaria de um conhecimento suficiente bom da língua inglesa para entender o trocadilho. Esta última foi depois revista e alterada pela minha colega.

A maior dificuldade com a qual me deparei na realização da tarefa, além das dificuldades já mencionadas, foi saber intervir o suficiente e aplicar apenas as modificações necessárias ao texto produzido pela MT.

Em pós-edição existem dois níveis de trabalho, distinguidos pelo peso de intervenção humana aplicado ao texto produzido. São estes a pós-edição rápida e a pós-edição completa (Wagner, 1985, p. 1). De acordo com Wagner, a pós-edição rápida tem como objetivo corrigir apenas os erros mais graves, permitindo uma compreensão razoável do texto pelo leitor (ibidem, 1985, p. 1). Assim, é um trabalho menos demorado com uma intervenção mínima por parte do tradutor ou pós-editor no que diz respeito a conteúdo ou questões gramaticais. No caso de se tratar de um texto inicial suficientemente bom, este será o nível ideal de pós-edição (Ulatius, 2016). Este aspeto irá depender da própria qualidade da MT utilizada. De outro lado, encontra-se a pós-edição completa. Wagner define-a como a tentativa de transformar o texto produzido pela MT num texto que poderia passar como tradução humana. Acrescenta também que uma pós-edição completa consome mais tempo e que poderá ser tão, ou mais, morosa como uma tradução convencional. Da mesma forma, também o nível de qualidade será semelhante ao de uma tradução convencional (ibidem, 1985, p. 1). De maneira geral, um texto que passe por pós-edição completa apresentará maior precisão, sem quaisquer erros perceptíveis, e permite uma compreensão mais fácil do mesmo (Ulatius, 2016).

A pós-edição do *website* foi um trabalho de pós-edição rápida pois era um documento relativamente extenso e, não só a pós-edição seria revista pela minha colega, como também a tarefa foi facilitada pela boa qualidade da MT e da TM com as quais trabalhei. Assim, era apenas necessário polir o conteúdo do texto produzido pela

MT, garantindo que os erros mais graves eram corrigidos e que os leitores teriam uma boa compreensão do texto final. Contudo, tal como Wagner menciona, ao realizar uma pós-edição rápida, os padrões elevados que o tradutor tem para com o seu próprio trabalho devem ser afastados pois o objetivo é conseguir um texto bom que vá ao encontro do que é pedido (ibidem, 1985, p. 2). Assim, tentei não definir grandes exigências relativamente ao meu próprio trabalho e, em vez disso, tentar uma abordagem mais leve à medida que editava. Da mesma maneira, há que resistir à tentação de reescrever o texto por completo (Wagner, 1985, p. 2) – ainda mais, sendo uma pós-edição rápida. Por outro lado, embora reescrever o texto esteja fora de questão, a tarefa de pós-edição requer atenção na medida em que as palavras presentes no texto produzido pela MT restringem as escolhas do pós-editor e prendem-no ao texto que lhe é apresentado (Wagner, 1985, p. 1). É igualmente necessário distinguir aspetos que verdadeiramente precisam de ser alterados, para melhorar a qualidade do texto, de aspetos que simplesmente colidem com escolhas pessoais. Apesar de manter estes aspetos em mente durante a realização da tarefa, revi-me frequentemente num conflito entre corrigir todos os aspetos que se destacavam por soarem pouco naturais ou evitar interferir nos mesmos e arriscar deixar passar algum erro. Foi necessário chegar a um meio-termo.

4. Garantia de Qualidade

De acordo com o projeto prEN 15038:2004 (p. 8), os prestadores de serviços devem ter um sistema de gestão de qualidade implementado, proporcional às necessidades da empresa. Nesse sistema de gestão de qualidade está incorporada a garantia de qualidade.

A garantia de qualidade, contudo, é uma prática habitual em diferentes indústrias, sendo a tradução uma delas. Em tradução, a garantia de qualidade é entendida como um processo sistemático que assegura a qualidade da tradução. Esta envolve o treino e a gestão dos recursos humanos qualificados e das ferramentas por eles utilizadas (Baloiu, s.d.). Do mesmo modo, ajuda a determinar se o texto final cumpre com os requisitos determinados pelo cliente. Efetuar o QA permite aumentar a qualidade do trabalho e a eficiência do mesmo, prevenindo problemas através do respeito dos padrões pré-definidos. Por outro lado, garante uma tradução final de alta qualidade, assegurando a satisfação do cliente e a confiança na empresa prestadora do serviço de tradução, confiança que leva o cliente a recorrer ao mesmo fornecedor de serviços no futuro (Gillis, 2019). Adicionalmente, a realização de QA permite ao LSP estar em conformidade com os requisitos rigorosos da norma ISO 17100 a respeito das qualificações e competências dos profissionais envolvidos no trabalho de tradução. Uma empresa que seja rigorosa com o cumprimento das normas ISO assegura um destaque na indústria da tradução na perspectiva dos clientes.

Os LSP, no sentido de empresas prestadoras de serviços de tradução, devem conceber estratégias para fornecer formação e *feedback* relevantes aos linguistas envolvidos no processo, assim como zelar pela gestão interna dos recursos de tradução disponíveis como as TM, as bases terminológicas e as CAT-Tools, de maneira a assegurar que a garantia de qualidade está em conformidade com as normas (Baloiu, s.d.). Neste contexto surge a norma ISO 9001:2015, que apresenta um foco nas práticas de gestão e tomadas de decisão e em como estas podem melhorar o fluxo de trabalho numa empresa. É também com base nesta norma que as empresas asseguram que o seu sistema de garantia de qualidade em vigor é eficaz (Gillis, 2019).

Balaoiu considera que o processo de garantia de qualidade pode ser dividido em três fases: A primeira, a fase de planeamento e de gestão, onde é empregue a CAT-Tool (no caso da empresa em referência neste relatório, o memoQ), o glossário do cliente, o guia estilístico (que, no caso da All-in Global, inclui definições de linguagem presentes no Resource Center, entre outros documentos), e qualquer outra referência que seja aplicável; A segunda, a execução da garantia de qualidade, na qual são utilizadas as funcionalidades de QA integradas na CAT-Tool ao dispor e na qual é mantida uma comunicação para a resolução de problemas; A terceira, a fase de controlo de qualidade, onde existe uma revisão por terceiros, na qual são averiguados possíveis erros de ortografia, terminologia, consistência, pontuação, e discrepâncias.

Todo este processo implica uma coordenação e boa comunicação entre os gestores de garantia de qualidade, linguistas, gestores de projetos, e o próprio cliente. Cada projeto tem exigências específicas, com indicações diferentes do cliente relativamente ao estilo e terminologia a utilizar, que é necessário cumprir. Cabe ao gestor de projetos informar os linguistas e os gestores de QA sobre as mesmas, e, por sua vez, cabe aos gestores de QA garantir que os linguistas as cumpriram. Por mais competentes que os linguistas sejam e por mais experiência que tenham na indústria, poderão existir pequenos detalhes que falham. É neste contexto que surge a garantia de qualidade, que não só gera o melhor resultado possível, como também assegura que os linguistas fazem o seu melhor trabalho e evitam as mesmas falhas no futuro.

As CAT-Tools e as suas funcionalidades de QA auxiliam os gestores a garantir que todas as necessidades dos projetos são cumpridas. Da mesma maneira, também permitem aos linguistas rever o seu trabalho antes de o entregar e corrigir possíveis erros de linguagem, que podem não ser facilmente reconhecidos. Por outro lado, ferramentas específicas de QA, como é o caso do Verifika, a ferramenta de eleição da All-in Global utilizada pelos gestores de QA, cobrem a pormenor questões como a formatação, a terminologia de acordo com os glossários, a ortografia e gramática de acordo com os dicionários das línguas, entre outras. Além de detetar inconsistências, a ferramenta gera também relatórios que demonstram o desempenho e os problemas identificados em cada tradução que necessitem de correção. Estas ferramentas são,

assim, uma grande ajuda para apurar os erros existentes ou se a terminologia foi devidamente utilizada, sobretudo em projetos maiores onde seria impossível fazer todas estas verificações manualmente. Contudo, tal como todas as ferramentas e algoritmos, o Verifika tem as suas falhas e muitos dos erros assinalados são falsos positivos – neste contexto entra o gestor de QA a quem cabe decidir se um erro indicado é um erro verdadeiro que precisa de ser corrigido ou um falso positivo.

A qualidade de uma tradução não se aplica apenas ao estilo de escrita, ou gramática e registo incorretos, mas também ao uso inconsistente de números e espaços, unidades de medida que não foram localizadas ou foram localizadas incorretamente, e até mesmo *tags* mal aplicadas (Tosza, 2018). Dessa maneira, o processo de QA irá garantir um texto final mais rigoroso – processo este que é assistido por recursos como guia estilísticos, glossários ou mesmo listas DNT.

Para garantir que há uma consistência nos trabalhos realizados, a All-in Global possui no seu Resource Center um conjunto de definições de linguagem para grande parte das línguas com as quais trabalha, a ser consultado pelos linguistas e pelos membros da equipa, sobretudo do departamento de QA. Este conjunto, as “Language Settings”, contém indicações sobretudo sobre a pontuação utilizada (aspas, apóstrofes, hífen,...), ortografia (números, datas e horas, unidades de medida,...), símbolos e unidades monetárias, entre outros. Adicionalmente, cada cliente tem também indicações próprias dependendo das suas necessidades como, por exemplo, conversões monetárias ou determinada terminologia a ser utilizada em específico. Estas indicações estão presentes na página do cliente, no Resource Center, juntamente com o seu glossário e outras informações relevantes.

Ao executar as minhas tarefas de QA, seja na limpeza de memórias de tradução, ou na verificação do trabalho dos linguistas, procurei sempre ver as especificidades de cada projeto, língua, e cliente, tentando manter uma consistência e detetar erros que não tivessem sido detetados pelo algoritmo.

4.1 Tarefas realizadas

4.1.1 Limpeza de Memórias de Tradução

A minha introdução ao conceito de “garantia de qualidade” deu-se através da limpeza de duas TM antes de oficialmente começar a realizar QA para projetos dos clientes da empresa.

A TM resulta do aglomerado das traduções realizadas para o cliente, populada com os segmentos traduzidos de diferentes projetos. A TM é utilizada pelos linguistas que têm, assim, acesso a segmentos iguais ou semelhantes que já tenham sido traduzidos anteriormente, o que facilita a sua tarefa e a manter a consistência.

A limpeza das TM é essencial na medida em que há uma oportunidade de homogeneizar o conteúdo e garantir que o mesmo está atualizado e de acordo com as versões mais recentes do glossário e instruções dos clientes. Garantir que a TM está limpa é também garantir um trabalho de maior qualidade em futuros projetos.

Contudo, esta é uma tarefa que o departamento de QA não consegue realizar com muita frequência devido ao tempo despendido na mesma. Quanto maior a TM, mais tempo dispensado a processá-la, limpá-la e a realizar o seu QA. Dessa maneira, foi possível ajudar a equipa ao mesmo tempo que me familiarizava com o processo e explorava as ferramentas. Ao longo do mês de abril, dedicado a QA, foram limpas duas TM, do mesmo cliente, sendo uma no par linguístico EN-PT-BR e outra no par EN-ES.

A limpeza das mesmas é realizada no memoQ e é um processo relativamente simples, embora seja moroso. O primeiro passo é eliminar segmentos duplicados. Estes duplicados surgem da tradução e confirmação de diferentes segmentos com o mesmo texto de chegada. Durante o processo de limpeza, poderão ser criados novos segmentos duplicados provenientes, por exemplo, da eliminação de *tags*. As *tags*, maioritariamente de formatação e que corresponderão à indicação de texto a negrito, itálico ou uma cor diferente, podem ser eliminadas.

O objetivo da limpeza é garantir que apenas conteúdo importante fica guardado, e quanto menos “lixo”¹² poluir a TM, mais fácil será consultá-la. Por outro lado, *tags* com indicações de valor (“##value##”) ou de funcionalidades (“##play##”) são para manter pois indicam que, no texto final, devem ser substituídas pelo conteúdo correspondente. Já todas as *tags* com nomes de promoções, jogos ou valores são reescritas em texto. Com o exemplo destacado nas seguintes capturas de ecrã fica claro o contraste entre um segmento poluído, de compreensão dificultada, e um segmento limpo.



Figura 8: Exemplo de um segmento pré-limpeza

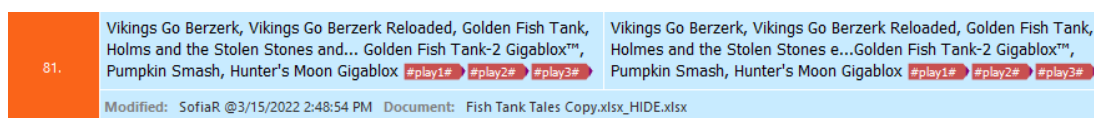


Figura 9: Exemplo do mesmo segmento pós-limpeza

Em muitos casos, este conteúdo presente em *tags* correspondia a termos presentes em listas DNT (sobretudo nomes de promoções ou jogos). Uma vez que os termos se encontram em *tags*, os linguistas sabem que deverão permanecer inalterados. Em outros casos, o conteúdo que é passado para *tags* corresponde a segmentos que o cliente não tem necessidade de traduzir. Alguns exemplos são “Deposit and join the party with” ou “Go to Daily Picks”, que são das expressões mais repetidas nos documentos que consegui identificar durante a limpeza das TM. Conforme as instruções do cliente, tudo o que estiver em *tags* é para manter igual, pelo que o conteúdo das mesmas foi apenas transcrito e manteve-se inalterado no texto de chegada.

¹² Por “lixo” entende-se que seja tudo aquilo que não acrescenta nenhuma informação importante e pode ser removido sem alterar o sentido original do texto.

Ocasionalmente, existiram também instâncias nas quais foi necessário reescrever valores e símbolos monetários, que não foram devidamente localizados conforme as instruções dos cliente e as definições de linguagem presentes no Resource Center. No caso da primeira TM, em PT-BR, o cliente pedia em específico que o símbolo monetário fosse localizado para reais (R\$) e que o valor se mantivesse. Já no Resource Center está indicado que o símbolo monetário deve ser utilizado antes do valor, com espaço (ou seja, R\$ 10). Por outro lado, em espanhol o símbolo a utilizar é o Euro, depois do valor e sem espaço (10€). Conjugando as duas instruções, foram essas as alterações aplicadas nos segmentos nos quais essa localização não ocorreu.

Uma vez limpa, foi necessário exportar a TM, criar um projeto para a mesma – tarefa realizada com o auxílio de um PM –, e realizar um QA no memoQ para poder corrigir pequenas falhas visíveis. Em seguida, foi realizado o QA da mesma no Verifika. Este segundo QA permitiu averiguar sobretudo inconsistências existentes e uso de terminologia diferente em comparação com o glossário do cliente. Depois, foi atribuído um revisor ao projeto, a quem foi enviado o relatório produzido pelo Verifika, com os erros a serem corrigidos e qualquer alteração que fosse necessário aplicar. Tendo em conta que a TM era de PT-BR, consegui alterar muitos dos erros, visto que entendia o texto de chegada, e ignorar os falsos positivos óbvios, evitando mandar uma lista longa de erros ao linguista.

O mesmo processo foi realizado para a TM em EN-ES, do mesmo cliente, que não foi possível concluir pela minha parte, devido à necessidade de realização de QA para os clientes – sendo que esta tarefa da limpeza era apenas realizada quando havia um intervalo livre –, e devido à troca de funções para a área de gestão de projetos, no fim do mês de abril.

4.1.2 Processo de Garantia de Qualidade

Durante o meu período no departamento de garantia de qualidade, foram realizados um total de catorze QA para cinco clientes diferentes, com a supervisão dos membros do departamento – a tabela com todos os QA realizados pode ser consultada

com mais detalhe no Anexo 1. A maioria dos projetos atribuídos eram aqueles considerados mais simples, de clientes com menos instruções específicas, ou instruções repetitivas, embora também partilhasse projetos mais complexos com o resto da equipa. Infelizmente, durante o meu período neste departamento em abril não se realizaram muitos projetos que necessitassem de QA. Porém, estive perante diferentes especificidades e dificuldades, o que me permitiu ter uma ideia geral do trabalho realizado. Adicionalmente, os membros da equipa discutiam os seus projetos comigo, explicando como resolver determinadas situações, para que pudesse aprender ainda mais.

O processo inicial antes da realização de um QA é sempre idêntico. A chefe do departamento, que está a par das nossas agendas – um documento Excel onde estão descritos os projetos a decorrer que nos estão atribuídos, e ao qual todos os membros da equipa têm acesso – informava-me através do Skype sobre o novo projeto, o seu número de línguas e palavras e o prazo de entrega, para que eu pudesse atualizar a agenda e organizar-me em conformidade. Era também indicado se seria um QA pago ou não, sendo que os QA pagos, incluídos em projetos de MT com pós-edição, têm prioridade sobre os restantes. Os QA não pagos, realizados quando se considere necessário em projetos de tradução humana e revisão, são feitos como um extra por decisão da empresa para garantir a melhor qualidade e o serviço não é cobrado ao cliente.

O procedimento habitual era o que se expõe de seguida. Na caixa de *e-mail* de QA, recebia as mensagens em nome do PM encarregue do projeto. Estes *e-mails* são enviados automaticamente pelo XTRF, indicando que a tarefa está pronta para QA – ou seja, que os linguistas terminaram a sua parte e já entregaram a tarefa. À medida que recebia estes *e-mails*, organizava-os por etiquetas, dentro de cada etiqueta pessoal dos membros da equipa. Também por uma questão de maior organização e para facilitar o trabalho, apontava o nome dos pós-editores ou revisores encarregues, caso fosse necessário contactá-los. No Vendor Portal confirmava a existência de alguma instrução específica ou lista DNT deixada pelo PM à qual devia prestar atenção. Lá, tinha também acesso aos ficheiros de referência, caso fosse necessário confirmar o contexto de algum

segmento ou alguma inconsistência com a DNT – embora raramente fosse necessário, pois estas dúvidas eram comunicadas ao PM encarregue.

Como mencionado anteriormente, o QA é realizado na ferramenta Verifika, que permite localizar erros de toda a natureza nos ficheiros bilingues, incluindo segmentos que não foram traduzidos ou que se encontrem repetidos, inconsistências, e verificar se estão de acordo com os padrões linguísticos. Esta ferramenta permite corrigir tais erros diretamente na sua plataforma, mas esta funcionalidade não é utilizada pela equipa de QA uma vez que quaisquer alterações necessárias são sempre realizadas no memoQ pelos linguistas para que, no fim, o PM possa exportar a versão final do ficheiro com todas as correções e enviar ao cliente.

A plataforma do Verifika é bastante intuitiva, o que facilitou o processo de aprendizagem. Na sua janela principal são importados os ficheiros, assim como o perfil da língua de chegada. Estes perfis foram criados pela equipa de QA. Sete dos clientes possuem perfis próprios que deverão ser utilizados para o QA dos seus projetos e que, além das definições de linguagem, incluem definições que vão ao encontro das suas próprias indicações e que incluem o seu glossário. Com os restantes clientes é utilizado um perfil linguístico geral. Caso não exista um perfil – o que acontece com as línguas menos requisitadas como é o caso de estónio, lituano, letão e chinês (Taiwan) – é necessário selecionar as definições que se aplicam. Estes perfis ajudam o *software* a identificar possíveis erros na tradução que não estejam de acordo com tais definições. No caso de existir uma DNT na lista de ficheiros disponíveis disponibilizados pelo PM, esta é também adicionada no separador da terminologia.

A janela de QA encontra-se dividida em vários separadores, sendo que apenas aparecem aqueles cujos erros correspondentes forem detetados. O separador de erros comuns é o mais frequente, onde são identificados erros como omissões, diferença entre maiúsculas e minúsculas, pontuação e espaçamento, aspas e apóstrofes, medidas, *tags*, números e alcances, entre outros. O separador da consistência verifica se existem diferentes traduções para segmentos iguais no texto de partida ou se segmentos diferentes no texto de partida foram traduzidos de maneira igual no texto de chegada. No separador de terminologia é verificado se existe alguma tradução de um termo do

glossário do cliente em falta. No exemplo seguinte, reparamos que, de acordo com o glossário, o termo correspondente a “customer” em PT-BR seria “jogador”. Estando “customer” presente no segmento de partida mas a sua tradução em falta no segmento de chegada – a palavra “cliente” foi usada no lugar de “jogador” –, o algoritmo identificou tal falha e assinalou-a.

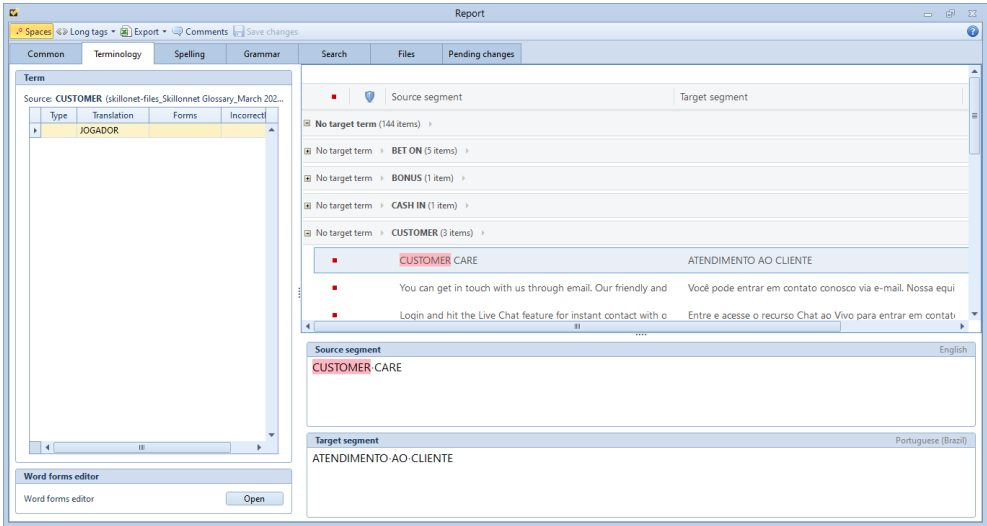


Figura 10: Janela de terminologia no Verifika

Nos glossários geralmente existe apenas uma tradução para cada termo, o que significa que outras formas não serão detetadas tal como formas no plural ou singular, tempos verbais, palavras homónimas, entre outras. As situações mais recorrentes são nomes em contraste com verbos. Na situação seguinte, detetada numa tradução para finlandês, existiu um conflito entre o verbo “spin” (“rodar”) e o nome “spin” (“rodada”). No texto de partida, “spin” surge como o verbo “rodar”. Contudo, o termo presente no glossário corresponde ao nome, “rodada” – em finlandês, “kierros”. Uma vez que o Verifika detetou a falta da tradução correspondente, esta questão foi enviada ao linguista que confirmou que seria um falso positivo.

Terminology Errors (1)					
Source term	Target term	Source	Target	Comments	Translator's Answer/comment
SPIN	KIERROS	Spin for a chance to win	Pelaa ja saat mahdollisuuden voittaa	Please check inconsistency with the glossary.	FP, "KIERROS" is a noun, SPIN here is a instructive verb

Figura 11: Separador de terminologia num relatório de QA

Da mesma maneira, é também recorrente existirem traduções que correspondam a palavras compostas, nas quais os termos formam parte das mesmas. Mesmo que a presença do termo seja óbvia, é enviado no relatório por descargo de consciência e para que a ortografia seja confirmada, na hipótese de existir algum erro. Caso seja recebida confirmação do linguista de que o termo está correto, estes erros são considerados falsos positivos e adicionados às formas para que em futuros projetos os mesmos erros não voltem a aparecer. O separador de ortografia deteta qualquer erro ortográfico – aqui, podem estar incluídos termos presentes na DNT, que serão para ignorar; por outro lado, mesmo termos que aparentem estar bem escritos, ou termos familiares em inglês, devem ser enviados no relatório para que o linguista confirme a sua ortografia ou traduza, caso seja necessário. Na eventualidade de ser um falso positivo, o termo é adicionado ao dicionário do Verifika e não aparecerá como erro em futuros projetos. A ortografia é verificada de acordo com os dicionários do Microsoft Word, pelo que é importante garantir, antecipadamente, que os dicionários necessários foram transferidos para que o QA seja realizado corretamente. Por último, o separador de gramática deteta segmentos que poderão conter uma estrutura gramatical incorreta. Adicionalmente, existe um separador no qual é possível pesquisar qualquer termo e também exportar os resultados da pesquisa caso seja detetado algum possível erro a destacar.

Assim, tendo em mente os glossários, as definições de linguagem e todos os restantes aspetos aplicáveis, todos os erros que sejam um falso positivo óbvio são ignorados. Os erros verdadeiros, ou aqueles sobre os quais não há certezas, são exportados no relatório e é adicionado um comentário sobre o que deve ser revisto e corrigido. Durante a realização de um QA não devem ser utilizadas fontes externas além dos materiais já referidos. Ou seja, os erros não devem ser ignorados com base numa pesquisa no *Google* ou num motor de tradução *online*. Adicionalmente, por mais correto que um segmento pareça deve ser sempre enviado de volta para os linguistas. Estes reconhecem que a equipa de QA não conhece todos os aspetos de todas as línguas e que existem dúvidas que não se importam de esclarecer. De uma maneira resumida, a

equipa de QA não toma nenhuma decisão sem antes discutir o problema com os PM e os linguistas, e age sempre em conformidade com o que fica decidido.

Após verificar todos os erros, é exportado o relatório – a folha Excel onde os erros estão categorizados com os devidos comentários, e onde o linguista irá deixar também os seus comentários – sejam estes “falso positivo”, “corrigido” ou outra anotação que ache pertinente. Em situações onde sejam detetados demasiados erros verdadeiros pode-se consultar o QA do memoQ para averiguar se foi realizado corretamente, uma vez que há instâncias em que os linguistas se esquecem de realizá-lo, mesmo sendo obrigatório, ou ignoram erros verdadeiros. Caso algo se destaque, é deixada uma chamada de atenção no *e-mail* a enviar. A tarefa é então reatribuída ao linguista encarregue para que possa aplicar as alterações necessárias. Geralmente, o novo prazo de entrega é definido para a manhã/dia seguinte. Em projetos maiores, é definido um prazo ligeiramente mais longo. Por pequeno que seja o relatório, nunca é pedido aos linguistas para realizarem as alterações no mesmo dia – salvo grandes exceções – pois os mesmos estarão também ocupados com outros projetos para entregar.

Ao receber os relatórios dos linguistas, existem diferentes cenários possíveis: os erros são falsos positivos e podem ser ignorados no Verifika; os erros eram verdadeiros e foram corrigidos; ou os erros continuam por resolver, sendo detetados outra vez num segundo QA no Verifika. Este último pode ser justificado por diferentes motivos: por esquecimento do linguista; o linguista pode insistir que estará correto; ou poderá ter dúvidas sobre como resolver a situação e pede a opinião da equipa antes de tomar uma decisão. Caso o linguista insista em que não há erro, mas continuarem a existir dúvidas por parte da equipa de QA, é-lhes pedido para confirmar. Por exemplo, podem discutir que um aspeto está correto na sua língua, mas, se não estiver de acordo com as definições no Resource Center, é-lhes explicado como deverão proceder. No caso de dúvidas do lado do linguista, e estando dentro do alcance da equipa de QA, explica-se o que é necessário corrigir e o porquê; não sendo do alcance da equipa, transmite-se a dúvida ao PM encarregue que decidirá junto do cliente como resolver a situação. Após

assegurar que está tudo bem, sem erros, as traduções são confirmadas no memoQ e o projeto é entregue no Vendor Portal, passando a tarefa para o gestor de projetos.

Visto ser apenas estagiária, e em processo de aprendizagem, o meu trabalho era sempre revisto por outro membro da equipa de QA antes dos relatórios serem enviados aos linguistas para garantir que nenhum erro ficaria por assinalar e, consequentemente, não ter o dobro do trabalho.

Como mencionado anteriormente, foi realizado QA num total de catorze projetos. Visto estar ainda a aprender, os projetos que me eram atribuídos eram aqueles considerados mais simples. Contudo, os projetos nunca são completamente iguais. Por essa razão, mencionarei alguns que se destacaram dos restantes. Por uma questão de confidencialidade, o nome dos clientes será ocultado e serão apenas usadas as suas iniciais.

4.1.3 Garantia de Qualidade para clientes

O primeiro QA foi realizado na sua totalidade com a supervisão da chefe do departamento, de maneira a certificar que eu tinha entendido o processo. Era um projeto de 12 línguas, mas com apenas 23 palavras cada. A verificação destas traduções foi simples e rápida, sendo que em 11 línguas o *software* não acusou qualquer erro e na última tratava-se de um erro falso, confirmado rapidamente pela pós-editora. A maior parte dos projetos realizados para o cliente “SoN” foram semelhantes em termos de dificuldade.

Os contratempos levantaram-se com a realização do segundo projeto, desta vez para o cliente “M”, composto por 6 línguas, com 123 palavras cada, e uma DNT. Embora fosse um projeto simples, levou a uma longa troca de *e-mails* com a pós-editora de PT-BR. A DNT em causa possuía um termo em maiúsculas que deveria permanecer igual ao texto de partida. Contudo, a pós-editora manteve todas as ocorrências do termo em inglês, tanto em maiúsculas como em minúsculas. Após explicar que o termo escrito em minúsculas deveria ser traduzido visto não estar escrito a vermelho no ficheiro de referência nem aparecer na lista DNT, este erro foi corrigido. Contudo, existia ainda um erro relacionado com o formato das horas que não tinha sido nem comentado no

relatório nem corrigido, pelo que foi-lhe chamada a atenção para tal. Quando lhe foi explicado que, de acordo com as definições da língua no Resource Center, o símbolo “:” deveria ser substituído pela letra “h”, a pós-editora afirmou não saber onde encontrar estas instruções. No fim, esta situação revelou ser causada por distração da mesma, que apenas verificou as instruções específicas do projeto no Vendor Portal, esquecendo-se de verificar o Resource Center. O gestor de fornecedores foi avisado da situação, uma vez que ele já tinha informado da existência destas definições anteriormente. É bastante comum partilhar estas situações com o gestor de fornecedores e adicioná-lo como CC nos *e-mails*. Assim, ele está sempre a par do trabalho realizado pelos linguistas e da sua evolução; caso ache necessário, pode contactá-los pessoalmente e chamar à atenção das suas falhas, evitando repetições no futuro. Neste projeto, para agilizar a entrega do mesmo e por ser uma mudança fácil de aplicar, o erro foi corrigido por mim. Há instâncias em que estas mudanças são aplicadas do lado de QA, mas apenas em último recurso para evitar atrasar as entregas visto que as mudanças devem sempre ser aplicadas pelos linguistas.

O QA realizado para o cliente “P” foi o único QA não pago que realizei. Consistia em apenas 82 palavras e a língua de chegada era cazaque. Sendo cazaque uma língua pouco requisitada não possui um perfil linguístico e as definições no Verifika foram adicionadas manualmente.

Dois dos projetos realizados, para o cliente “S”, foram partilhados entre mim e as outras colegas da equipa de QA. Este é um cliente que costuma pedir traduções para uma longa lista de línguas, pelo que não seria possível realizar o QA a todas as línguas dentro do prazo limite. Assim, a carga é dividida entre a equipa garantindo que o QA não é realizado sob pressão. Num desses projetos, foi detetado em tailandês um erro de terminologia. O nome de um jogo, em inglês, tinha sido adicionado à lista de termos proibidos, ou seja, era um termo que deveria ser traduzido. Nos projetos deste cliente, os termos a não traduzir são transformados em *tags*, mas uma das instâncias encontrava-se em texto. Nesta situação, a PM encarregue tinha confirmado antecipadamente com o cliente se o nome seria para traduzir ou não e, visto que a sua resposta foi negativa, o termo foi adicionado à lista. Uma vez que o pós-editor não

seguir essa instrução, foi-lhe explicado que deveria ser traduzido pois também não estava em *tag*. Caso não existisse uma indicação prévia da PM, esta seria uma questão a confirmar com a mesma durante a realização do QA pois o erro seria facilmente detectado e a inconsistência teria de ser averiguada.

Existe ainda uma última etapa no processo de QA que não foi realizada por decisão da equipa para não me sobrecarregar. Após a entrega de cada projeto, é preenchido um formulário sobre a prestação de cada pós-editor/revisor, à qual o gestor de fornecedores tem acesso para ver a prestação geral de cada um. Com base nos resultados calculados automaticamente, o gestor decidirá se é necessário falar com o linguista para rever o seu trabalho ou oferecer ajuda para esclarecer qualquer dúvida existente. Dar *feedback* aos linguistas, seja este negativo ou positivo, é importante para garantir que o trabalho dos mesmos continua a melhorar, aumentando também a sua motivação, produtividade e relacionamento com a empresa. Contudo, o *feedback* mais relevante é o *feedback* construtivo no qual, além de serem discutidos os problemas existentes com os linguistas e o seu lado da situação, são também sugeridas soluções e estratégias novas para ultrapassar e evitar os problemas no futuro (PontoTel, 2022). Este *feedback* é o mais benéfico para os linguistas, já que, através dele, os mesmos se apercebem dos pontos fracos a melhorar, e como o fazer, apurando as suas habilidades.

5. Gestão de projetos

A globalização e a vontade de emergir em novos mercados internacionalmente levou a uma procura cada vez maior dos serviços de tradução e localização de diferentes produtos, e à expansão dos mesmos. A evolução da tecnologia e dos meios de comunicação têm sido os maiores motores para esta globalização.

Da mesma maneira, esses dois motores têm também influenciado o mercado no qual a All-in Global se insere – o mercado de *iGaming*. O uso de *smartphones*, o desenvolvimento da *Internet*, o aparecimento de novas tecnologias como a realidade virtual e as moedas digitais, e a facilidade em efetuar pagamentos sem usar dinheiro vivo para jogar têm vindo todos a contribuir para a expansão do mercado. Adicionalmente, a aprovação de regulamentações relativas a *iGaming* e a flexibilização e relaxamento das leis sobre apostas e jogos de azar têm permitido a expansão dos mesmos a mercados onde antes não seria possível emergir. A Europa continua a liderar o mercado, sendo seguida pela América Latina e a Ásia-Pacífico (G&M News, 2022). Houve um aumento ainda maior do mercado durante a pandemia em 2020. Com as medidas de isolamento adotadas, muitas pessoas encontraram *online* uma alternativa aos casinos tradicionais (Miller, 2022). Assim, existem milhões de pessoas por todo o mundo a aceder a diversas plataformas *online* para jogar e consumir conteúdos relacionados. É, por isso, necessário responder a esta crescente procura global.

Com a evolução e a emergência em mercados novos, é preciso garantir que o público ao qual os jogos pretendem chegar pode ter acesso na sua língua aos produtos oferecidos assim como aos serviços de atendimento ao cliente e apoio técnico, podendo as empresas responder a todas as necessidades do público-alvo. Para tal, também os LSP precisaram de evoluir. Os LSP têm um papel essencial em criar uma ponte entre as empresas e os linguistas, oferecendo os serviços de tradução e linguísticos necessários para a integração nos diferentes mercados. Além da própria equipa, os LSP gerem os linguistas e o seu fluxo de trabalho, que, com o passar dos anos, se tem tornado mais flexível devido à comunicação *online*, supervisionando todo o processo por detrás das traduções, desde o primeiro momento de contacto até à entrega das mesmas ao cliente.

Com um número crescente de traduções requisitadas para múltiplas línguas, e de linguistas recrutados por todo o mundo para satisfazer essa procura, torna-se fundamental para os prestadores de serviços de tradução investir também em pessoal qualificado para gerir todos os projetos criados.

Antes de descrever a gestão de projetos, e para poder entender melhor de que se trata, assim como o papel desempenhado pelos gestores de projetos, é importante definir o que é um projeto. Vargas (2009) define o conceito de projeto como um empreendimento não repetitivo, com um encadeamento lógico conduzido por pessoas, destinado a alcançar um objetivo definido conforme parâmetros pré-definidos de custo, tempo, qualidade e recursos envolvidos (p. 6).

Embora cada projeto varie conforme os serviços prestados pelas empresas, todos os projetos consistem num conjunto de ações executadas metodicamente por um conjunto de pessoas, com acesso a todos os recursos necessários, num determinado período de tempo, com custos e qualidade controlados para atingir um objetivo definido (Vargas, 2009, p. 7).

A gestão de projetos consistirá, então, na coordenação e supervisionamento das ações que constituem os projetos. De acordo com a sub-cláusula 5.3.1 do projeto prEN 15038:2004 (p. 11), a gestão de projetos deverá incluir, além do controlo e supervisão de todo o processo, a designação de tradutores, revisores e outros especialistas (caso necessário) para o projeto, o envio de instruções a todos os envolvidos, a comunicação sobre o projeto com todas as partes envolvidas, incluindo o cliente, e a entrega do produto final. No projeto prEN 15038:2004 (p. 8), na sub-cláusula 3.4, está também indicado o seguinte:

“Cada projecto de tradução será supervisionado por um gestor de projectos que se responsabilizará pela realização do projecto de acordo com os procedimentos do PST [Prestador de Serviços de Tradução] e os termos acordados com o cliente.”

Assim, surge a figura do gestor de projetos, que representa um elo de ligação entre clientes e linguistas, sobretudo numa época em que há cada vez mais procura deste tipo de serviços e em que a comunicação *online* com tradutores *freelancers* é mais

habitual. Decorrente destas circunstâncias, a necessidade de acompanhar e monitorizar o trabalho da equipa e a qualidade do serviço acresce. É também ao gestor de projetos que os linguistas irão expor qualquer dúvida que possa surgir. Por sua vez, o gestor de projetos poderá comunicar as mesmas ao cliente para decidir como agir ou tomar uma decisão sozinho, caso seja uma situação recorrente para a qual já tenha resposta. Do mesmo modo, os clientes também deverão avisar o PM na eventualidade de ocorrer alguma alteração ao projeto, como uma atualização do texto de partida. O gestor de projetos deve garantir que as informações transmitidas serão bem compreendidas e que se manifestarão no trabalho realizado, prevenindo possíveis erros e atrasos (Resende & Silva, 2009, p. 50).

Sendo o gestor de projetos alguém que está constantemente em contacto com outras pessoas deve, para além de possuir conhecimentos técnicos, saber comunicar bem com pessoas (Coutinho da Silva & Sasso, 2016, p. 4). Adicionalmente, deve ser alguém com boa capacidade de negociação, de resolução de conflitos, e de organização. Manter uma boa comunicação e relacionamento com os clientes e os linguistas ajuda a eliminar possíveis barreiras, assim como facilita o trabalho em equipa que poderá refletir-se na antecipação de problemas que comprometam determinados aspetos do projeto (Camarini & João de Sousa, 2006, p. 197).

Os gestores de projetos são quem recebe os pedidos, planeia a atribuição de tarefas, prepara os documentos, e monitoriza todo o processo desde o primeiro até ao último momento. Adicionalmente, a gestão de projetos assenta, entre outras coisas, na coordenação, trabalho de equipa e no bom planeamento (Pérez, 2002). Ao longo deste estágio apercebi-me de que os gestores de projetos mantêm uma comunicação constante entre si, estando a par de que projetos estão a ser tratados, qual o PM encarregue, e se há algum projeto que precise de mais atenção ou de ser entregue ao cliente por outro PM. O espírito de entreajuda está também bastante presente na equipa.

Com a gestão dos projetos, como o nome indica, é possível coordenar todas as componentes envolvidas. Sendo que não há dois projetos iguais, o gestor de projetos precisa de ter sempre em conta os prazos, ficheiros, quantidade de tarefas a ser

atribuídas, e possíveis contratempos para poder conceber um projeto eficiente. Com margem de manobra e um plano flexível, é possível executar um projeto com sucesso (Pérez, 2002). Todavia, apesar de cada projeto ser único, estará associado a projetos anteriores seja por ter sido requisitado pelo mesmo cliente ou por estar relacionado com a mesma área (Pérez, 2002), ou, neste caso, com os mesmos jogos. Com os projetos que criei, e que serão descritos mais à frente, foi possível notar um padrão entre os mesmos – quer estivesse este relacionado com o tema, a formatação do documento, ou com as instruções específicas do cliente.

De maneira geral, o sucesso de um projeto está também diretamente relacionado com o desempenho e responsabilidade do gestor de projetos que, assim, representa um papel importante ao assegurar que todos os elementos constituintes do projeto recebem a devida atenção e que todos os prazos são respeitados (Camarini & João de Sousa, 2006, pp. 186, 191).

5.1 Desenvolvimento dos projetos

No fim do mês de abril, após a entrega da última tarefa de QA, passei à gestão de projetos, trabalhando ao lado dos PM até ao fim do estágio.

Ao ser introduzida à gestão de projetos, fui também introduzida à plataforma XTRF na sua integridade. Nesta plataforma são registados os pedidos dos clientes, as pessoas encarregues dos mesmos, e as finanças, que podem ser consultados sempre que necessário. Esta plataforma está sincronizada com o memoQ como foi referido anteriormente, o que permite automatizar todo o processo – antes da integração da plataforma XTRF, o trabalho era mais moroso. As ferramentas de gestão de projetos como esta exercem um papel fundamental no auxílio dos PM na execução das suas tarefas diárias ao facilitar o controlo e a uniformização das etapas dos projetos e, assim, contribuindo para o sucesso na realização dos mesmos (Resende & Silva, 2009, p. 49). Assim, o uso da tecnologia permite acelerar o processo e responder à grande procura por traduções.

No decorrer do estágio, encarreguei-me dos projetos mais simples uma vez que, em menos de um mês, não iria ter muitas oportunidades de trabalhar com diferentes

clientes. Apesar de grande parte dos clientes mandarem os seus pedidos por *e-mail*, outros têm as suas próprias plataformas onde são efetuados os seus pedidos e entregues as traduções. Estas plataformas estão também conectadas ao XTRF, para que a gestão destes projetos possa decorrer do mesmo modo que os restantes, numa plataforma na qual os gestores estão à vontade.

Durante este período trabalhei com dois endereços de *e-mail*: um no qual são recebidos os pedidos dos clientes e é mantida a comunicação com os mesmos; outro para comunicar com os linguistas, seja para informá-los da existência de um novo projeto, para lembrá-los da entrega do mesmo, caso esteja em atraso ou para informá-los de alguma alteração no projeto.

Tal como menciona Pérez (2002), o ciclo de vida de um projeto inicia com o pedido de um orçamento para a tradução. O primeiro passo, após receber o pedido, é confirmar a informação relativa ao mesmo e averiguar as necessidades do cliente. No *e-mail*, os clientes indicam sempre quais as línguas nas quais gostariam de ver os seus documentos traduzidos. Dependendo do cliente, poderão ainda assinalar o prazo desejado e outras indicações que sejam necessárias tais como a existência de segmentos a não traduzir. Como Russi e Scheider (2016, p. 4) mencionam, uma seleção eficiente do texto a omitir da tradução por parte do cliente reduz a quantidade de trabalho do tradutor, assim como o custo da tradução. Omitindo o texto, este não será processado pelo memoQ e, conseqüentemente, não será cobrado ao cliente nem estará visível para os linguistas. Contudo, apesar de reduzir o trabalho do tradutor, o gestor de projetos terá de prestar uma atenção extra na preparação do mesmo, tanto antes da criação do projeto como antes da entrega do produto final.

Na All-in Global, a primeira fase do projeto é realizada lado a lado com a segunda, o planeamento, uma vez que não é possível obter o orçamento sem antes planejar todos os passos e calcular os devidos valores no XTRF.

O primeiro passo é a preparação do ficheiro. Este é transferido e tudo o que não seja para traduzir é escondido, utilizando a funcionalidade do Word (ou Excel) para tal. Seguidamente, cria-se o orçamento no XTRF. O título do *e-mail* é usado como referência, para ser mais fácil identificá-lo e para que o cliente saiba que o orçamento corresponde ao seu pedido. Em primeiro lugar, adiciona-se o tipo de serviço desejado (tradução humana e revisão; ou MT + pós-edição e QA), as línguas de partida e de chegada, e o prazo final de entrega. É também assinalada qual a especialização dos documentos, que pode ir desde “*slot machines*”, “*apostas*” ou “*desporto*” a “*marketing criativo*” e “*termos e condições*”, entre outros. Indicar a especialização dos documentos ajuda a perceber as necessidades dos clientes, saber quais áreas têm maior procura, e se é necessário investir e contratar mais fornecedores especializados nessa área.

The screenshot shows the XTRF project management interface. Annotations with arrows point to various fields and sections:

- Nome do projeto:** Points to the project ID field containing "-824:".
- Referência do projeto:** Points to the project reference field containing "- FR, PT, NL, ES-AR".
- Estado do projeto:** Points to the "Closed" status dropdown.
- Order:** Points to the "Order" tab in the left sidebar.
- Prazo e tipo de serviço do projeto:** Points to the "Service" dropdown, which is set to "Translation + Review 2 + PM".
- Atribuir as tarefas:** Points to the "People" section in the left sidebar.
- Línguas do projeto e especialização:** Points to the "Languages" section, showing "Source Language: EN" and "Target Languages: ES-AR, PT, NL, PT-BR".
- Calcular valor a pagar/cobrar:** Points to the "Process" section in the left sidebar.
- Adicionar ficheiros:** Points to the "Files" section in the left sidebar.
- Fluxo de trabalho:** Points to the "Workflow" section in the left sidebar.

Figura 12: Página de um projeto no XTRF

Em seguida, são criadas as tarefas com auxílio do memoQ. As TM são adicionadas automaticamente pelo mesmo, enquanto o documento a ser traduzido e o(s) documento(s) de referência são adicionados pelo gestor de projetos. Ao submeter os ficheiros necessários, o memoQ irá calcular automaticamente o número total de palavras. Tendo em conta este número, e considerando uma média de 1500 palavras por dia para tradução, 5 mil palavras por dia para revisão, e 4 mil palavras por dia para pós-edição, são escolhidos os linguistas. Para cada língua há uma lista com os linguistas. Estes são escolhidos também com base na sua disponibilidade. No caso de existir

tradução humana e revisão, é necessário lembrar que a mesma pessoa não pode ficar encarregue pelas duas tarefas. Adicionalmente, é dada preferência aos linguistas com mais experiência para a revisão. Também os prazos-limite de cada tarefa são atribuídos, considerando o número de palavras dos documentos. Se o cliente não especificar uma data de entrega, pode ser escolhida uma data moderadamente generosa, caso haja algum problema a resolver. Do mesmo modo, com uma data limite longa, pode dar-se uma margem aos linguistas – por exemplo uma manhã extra, sobretudo ao lançar um projeto perto do fim do dia de trabalho visto que a probabilidade de os linguistas pegarem no projeto apenas na manhã/dia seguinte é maior. Da mesma maneira, são apenas contados os dias úteis para a realização das tarefas – será uma escolha própria do linguista trabalhar ou não durante o fim-de-semana, pois não é obrigatório. Igualmente, é tido em consideração o fuso-horário dos linguistas, sobretudo em relação ao tempo de demora a responder aos *e-mails* sobre o projeto. Por outro lado, o prazo do PM deve ser ligeiramente mais longo, pois poderá ser necessário algum tempo extra para entregar o projeto, e, desta forma, não aparecerá como estando atrasado ao entregar no XTRF. Além dos linguistas, é também adicionada a pessoa de contacto no XTRF, ou seja, o representante do cliente que entrou em contacto com a empresa.

Com o número total de palavras calculado e com os linguistas atribuídos às tarefas correspondentes, é estimado o dinheiro a cobrar ao cliente e a pagar aos linguistas. Este cálculo é realizado automaticamente, com o auxílio do memoQ que, além de determinar o número total de palavras, faz também um balanço de quantas palavras serão traduzidas do zero e quantas serão aproveitadas da TM. Os valores a pagar aos linguistas serão diferentes caso existam correspondências com a TM, pois não terão o trabalho de traduzir por completo os segmentos, e variam conforme o nível de correspondência desde *context match* – o maior grau de correspondência (101/102%) – , *exact match* (100%) , *nearly exact match* (95% - 99%), a *fuzzy match* (entre 50% e 94% de correspondência). Assim, no caso de, por exemplo, existirem segmentos que se repetem ao longo do texto, só é paga a tradução da primeira ocorrência pois as outras serão repetidas.

Caso exista alguma instrução específica do cliente (por exemplo, um limite de caracteres para certos segmentos), é deixado um comentário para todos os linguistas envolvidos; neste comentário consta também um *link* para o Resource Center, para que nunca se esqueçam de ver as indicações gerais do cliente e as definições da língua a respeitar. No fim de estar tudo selecionado, exporta-se a cópia do orçamento. Esta contém os diferentes trabalhos do projeto e o total a pagar, tudo discriminado para que o cliente saiba o que está a custear. Este orçamento é enviado ao cliente e, após receber a sua confirmação, o projeto é criado a partir do mesmo, e lançado.

Quando o projeto está concluído, e a tarefa passa para o PM, é aberto no memoQ. É realizado um QA rápido, caso o projeto não tenha passado pela equipa QA, para verificar se não passou algum erro. Na possibilidade de existir, a tarefa é atribuída novamente ao linguista para que possam ser implementadas as alterações, ou pergunta-se diretamente por *e-mail* caso seja uma dúvida rápida, que possa facilmente ser corrigida pelos próprios PM – na hipótese de ser um erro fácil de identificar, pode ser corrigido diretamente e evita-se alongar o projeto. Depois de tudo confirmado, os ficheiros são exportados e, caso algum texto tenha sido ocultado, deve ser exibido outra vez. Com tudo pronto, os documentos são enviados ao cliente e o projeto pode, assim, ser dado como concluído no memoQ e no XTRF.

Após acompanhar um dos PM na realização de algum dos seus projetos, para que pudesse aprender sobre o processo, comecei a criar projetos sozinha, com a supervisão dos PM para garantir que tudo estava correto antes de enviar os orçamentos. Normalmente, os PM comunicavam-me por Skype de qual dos pedidos eu poderia encarregar-me, mas rapidamente me indicaram que poderia encarregar-me de qualquer pedido do cliente B, pois seriam sempre simples. Ocasionalmente, tratava também de outros clientes com orientação dos PM representantes dos mesmos, especialmente da primeira vez que o fazia.

5.2 Tarefas realizadas

O primeiro projeto que realizei foi para o cliente B, sob a orientação do PM representante do mesmo. Foi um projeto pequeno, cuja especialização eram “termos e condições”, com um total de 6040 palavras a serem traduzidas apenas para FR-CA. O texto era para ser traduzido na sua integridade, pelo que não foi necessário ocultar segmentos, tornando a preparação do projeto mais rápida. Da mesma maneira, também não havia nenhuma instrução específica do cliente. O projeto foi lançado a 28 de abril, e o prazo de entrega definido pelo cliente era dia 6 de maio. O processo de tradução estabelecido para o cliente B é MT com pós-edição e revisão. Assim, e considerando o número de palavras do documento, o prazo para a tarefa do pós-editor foi definido para dia 3 e a da revisora para dia 5 de maio, com margem de um dia para poder verificar o ficheiro caso houvesse algum problema a resolver. A revisora entregou a sua tarefa dia 4 e, quando recebi a notificação de tal, procedi com o QA no memoQ, após confirmar as alterações efetuadas por ela. Durante o mesmo, apercebi-me que alguns erros de QA ficaram por esclarecer, pelo que resolvi contactar a revisora para poder confirmar se seriam falsos positivos. Após a sua confirmação, exportei os ficheiros, entreguei a tradução e terminei o projeto dois dias antes do prazo definido, algo que os clientes apreciam.

O segundo pedido do cliente B do qual me encarreguei foi recebido no dia 3 de maio, e o prazo definido pelo cliente era dia 9 de maio. O documento, também de “termos e condições”, era constituído por 2706 palavras a serem traduzidas de EN para IT. Desta vez o cliente informou que apenas as partes realçadas a amarelo eram para traduzir. No caso deste documento, em formato Word, o texto encontrava-se numa tabela, na coluna do texto de partida. Para a preparação de um documento como este, o texto é copiado para a coluna da tradução e, em seguida, é ocultado todo o texto na coluna de partida assim como o texto na coluna de chegada que não é suposto traduzir. Assim, ao receber a tradução, e ao exibir todo o texto, teremos o texto de partida e o texto de chegada lado a lado nas colunas correspondentes.

Os três projetos seguintes foram todos lançados no mesmo dia, para o cliente B. Eram todos pequenos, com conteúdo de “marketing criativo”, e requisitados para dia 10 de maio. O primeiro, com um total de 150 palavras, era apenas para traduzir o que estava realçado para NL, FR, PT-BR e ES-AR. Com este projeto, recebi uma indicação nova – havia um limite de caracteres estabelecido (40 caracteres) pelo cliente para um segmento em específico, que teria de ser respeitado pelos linguistas encarregues, e confirmado pelo PM no fim. Na criação deste projeto no XTRF deparei-me com um problema. Ao calcular o valor a cobrar ao cliente pela tarefa de ES-AR, o mesmo ficou a zero enquanto os outros valores estavam devidamente calculados. Ao averiguar a situação com uma PM, e depois de excluirmos a possibilidade de a língua em questão não ter tarifa de tradução, chegamos à conclusão de que tinha selecionado o fluxo de trabalho errado. Não há MT para ES-AR, ou seja, a tradução tem de ser realizada na sua integridade por um tradutor. Assim, o fluxo de trabalho para este projeto incluiria também tradução humana além de MT. Deparei-me ainda com outro problema. Após lançar o projeto, recebi uma mensagem da pós-editora de PT-BR a informar que já não trabalhava com a empresa. Eu não tinha sido informada sobre esta situação previamente e o seu nome ainda constava no sistema, pelo que tinha atribuído a tarefa a esta linguista. Para solucionar esta situação, abri o projeto no XTRF, marquei a tarefa em questão como “aberta” em vez de “aceite” e alterei o linguista. Os dois outros projetos lançados neste dia, apesar de ainda mais pequenos, eram bastante semelhantes ao acima descrito: foram requisitadas traduções para as mesmas línguas, pelo que o fluxo de trabalho selecionado foi o mesmo e os linguistas também, visto que ainda tinham disponibilidade para tal. Contudo, estes projetos também tiveram um problema em comum. Os limites de caracteres definidos não foram cumpridos pelo pós-editor de francês. A revisora corrigiu este erro nas três traduções e deixou o seu *feedback* sobre o pós-editor no XTRF quando entregou a tarefa, juntamente com uma avaliação de 4 estrelas (de 1 a 5). Foi enviado um *e-mail* ao pós-editor a explicar o sucedido, com capturas de ecrã, procurando saber se houve alguma razão em específico pela qual ultrapassou o limite. O gestor de fornecedores foi também informado, uma vez que não era a primeira vez que esta situação acontecia. De acordo com o pós-editor,

o segmento que apresentava os limites foi alterado automaticamente pelo memoQ no momento em que confirmou outro segmento semelhante, visto que o memoQ atualiza todos os segmentos semelhantes. Adicionalmente, o linguista mencionou que dois segmentos de partida semelhantes não podem ter dois segmentos de chegada diferentes e questionou se a revisora conseguiu entregar o documento assim, sem que um erro de QA impedisse. Ao pós-editor, foi-lhe explicado que, quando estivesse perante uma situação parecida, onde não consegue entregar o projeto devido a um erro de QA assinalado incorretamente, deve explicar a situação ao PM encarregue e pedir para fechar a tarefa em nome dele. À revisora, como o pós-editor tinha razão relativamente à existência de dois segmentos de chegada com o mesmo conteúdo mas diferentes textos, perguntei-lhe se não seria melhor manter ambos os segmentos com um limite de 40 caracteres, como as restantes línguas fizeram, para manter a consistência. A revisora defendeu que, sempre que tem espaço para tal, prefere deixar a tradução completa que corresponde ao texto de partida, mantendo a melhor qualidade sempre que possível. Como foi apresentada uma justificação válida, mantiveram-se os dois segmentos diferentes. A tradução envolvendo a língua NL também não respeitou os limites de caracteres. No caso desta língua, foi enviado um *e-mail* a explicar ao linguista o sucedido e a tarefa foi devolvida para que pudessem ser aplicadas as alterações.

A maior parte dos restantes projetos do cliente B foram sempre semelhantes, o que me permitiu entrar no ritmo facilmente. Quaisquer problemas que surgissem durante a realização destes projetos eram também facilmente resolvidos.

O projeto seguinte foi realizado para o cliente R, que apenas queria traduzir as frases a negrito para FR. Contudo, ao abrir o documento, não era possível distinguir quais seriam as frases. Devido ao formato HTML do ficheiro, foi necessário abri-lo numa aplicação diferente que permite ler código. Dessa forma, ficou esclarecido que o texto todo seria para traduzir, à exceção do próprio código. Contudo, existiram alguns problemas com os linguistas: 1) o pós-editor não confirmou a receção da tarefa nem deu indícios de ter iniciado a tarefa, pelo que foi necessário enviar-lhe um *e-mail* a lembrar da existência do mesmo; e 2) a revisora não conseguiu entregar a tarefa do seu lado,

pelo que foi preciso forçar a entrega¹³ da mesma. A razão pela qual a linguista foi incapaz de fechar a tarefa deve-se à existência de um segmento bloqueado no texto de partida, que foi deixado vazio no texto de chegada uma vez que não seria para traduzir.

Há casos em que os clientes voltam a pedir traduções adicionais, mesmo após um projeto já estar concluído. Foi o caso com o cliente S, cuja pessoa de contacto aproveitou o *e-mail* anterior, com as primeiras traduções, para requisitar mais uma tradução para sueco. Pela via das dúvidas, pedi ao contacto para confirmar se seria para traduzir os mesmos documentos.

Outras vezes, os clientes mandam ficheiros que contêm diferentes textos que precisam de ser preparados separadamente. Foi também o caso do cliente S, que, neste projeto, enviou dois documentos anexados: O texto no primeiro documento era comum às quatro línguas que requisitaram – DE, FI, NO e SV; O segundo documento continha dois textos diferentes – um destinado a DE, FI e NO, e o outro para SV. A resolução nestes casos é transferir esse ficheiro mais que uma vez (neste caso duas vezes, visto existirem dois textos diferentes). Assim, no documento destinado às três línguas, foi ocultado o texto de SV; no documento destinado a SV, foram ocultadas as restantes. Uma vez que se tratava de um projeto relativamente pequeno, a sua preparação foi rápida e simples. Contudo, dependendo do seu tamanho e número de línguas, a preparação dos ficheiros pode ocupar uma boa parte do tempo dos PM.

O caso mais peculiar que experienciei foi com o cliente N. Este é um cliente cujos pedidos são relativamente fáceis de preparar. Inclusivamente, em muitas ocasiões nem manda um ficheiro anexado, mas sim frases soltas que precisam de tradução no corpo do *e-mail*, que, durante a criação do projeto, serão copiadas para um documento Word ou Excel. Um dos pedidos dos quais me encarreguei para o cliente N foi requisitado com urgência a uma quinta-feira, para ser entregue antes do fim-de-semana. Estas situações são bastante raras mas, uma vez que eram apenas 7 palavras requisitadas ao início da manhã, havia uma margem de manobra generosa para possíveis problemas com os

¹³ Por “forçar a entrega” entenda-se que consiste em alterar manualmente o estado da tarefa no memoQ, de “*in progress*” (a decorrer) para “*completed*” (finalizado).

quais lidar. De facto, foi necessário relembrar um dos linguistas sobre o projeto pois já havia passado do prazo estabelecido para a tradução e faltava ainda receber uma resposta sua. Os impasses a resolver continuaram após a entrega das traduções. A pessoa de contacto enviou um *e-mail*, a perguntar a razão pela qual a tradução de romeno correspondia a “most important recommendation”, enquanto as restantes traduções correspondiam a “top recommendation”. Assim, enviei um *e-mail* à revisora para confirmar qual a opção mais correta e avisei a cliente de que seria informada mal obtivesse uma resposta. A revisora explicou que usar o termo “top” em romeno é traiçoeiro porque pode ser usado com músicas ou outro tipo de listas, ou então ser substituído por “the most”, que ela considerou ser a tradução mais correta neste contexto, tratando-se de uma lista de recomendações. Com esta informação, a cliente explicou que são uma empresa que criam gráficos comparativos de diferentes produtos, neste caso de casinos, e que a tradução em causa seria o título de uma das recomendações mensais. Adicionalmente, sugeriu duas hipóteses para substituir pela tradução inicial, e pediu para confirmar qual delas seria a mais correta – “cea mai top recomandare a lui Pam pentru luna mai 2022 este” ou “cela mai top recomandare a lui Pam pentru luna mai 2022 este”. É de referir que a cliente se baseou no Google Tradutor para obter estas sugestões, e acreditava que uma destas soluções seria a melhor na questão de “top” vs. “best”. Voltei a entrar em contacto com a revisora, que me informou de que ambas estariam totalmente incorretas. A nova sugestão foi “recomandarea de top lui Pam pentru luna mai 2022 este” que, de acordo com a revisora, continuava a parecer uma tradução saída do Google Tradutor, mas estaria correta gramaticalmente ao contrário das sugestões da cliente. Depois de informar a revisora de que a cliente aceitou a sua solução, esta desabafou comigo sobre o facto de os clientes, que não têm um conhecimento em primeira mão das línguas, acharem que sabem mais que os próprios linguistas. Com a realização deste projeto, vivenciei e desempenhei, mais que em outro qualquer projeto que havia realizado até então, o papel de intermediária que os PM representam entre o cliente e os linguistas. Pude também entender melhor o ponto de vista dos revisores, para quem poderá ser frustrante ver os clientes a duvidar do seu trabalho.

Além de me dedicar aos meus próprios projetos, auxiliei os outros PM com os seus. Entreguei um projeto do cliente S que, na altura em que o PM pediu o meu auxílio, restava apenas realizar o QA no memoQ. Tarefa esta que correu suavemente uma vez que não existiam erros e estava tudo devidamente ignorado. Os ficheiros foram exportados, enviei as traduções ao cliente e finalizei o projeto no memoQ e no XTRF. Frequentemente, os PM entregam projetos em nome uns dos outros, com espírito de entreajuda, sobretudo quando alguém está sobrecarregado ou de férias. Uma vez que os PM estão todos, mais ou menos, familiarizados com grande parte dos clientes e os seus fluxos de trabalho, conseguem facilmente entregar as traduções em nome dos outros colegas.

Um dos projetos mais trabalhosos com o qual auxiliei um PM foi garantir que a formatação dos documentos não sofreu muitas modificações. O projeto era composto por duas traduções e cada tradução, por sua vez, possuía três documentos diferentes (todos eles folhetos). A minha tarefa era comparar as traduções com a sua versão em original e garantir que o documento não ficou desconfigurado – isto porque os três documentos eram documentos em PDF. Assim, abri os documentos lado a lado e comparei os diferentes elementos. Os problemas que identifiquei mais frequentemente foram relacionados com a formatação do texto e o posicionamento de imagens, entre outros. Todos estes problemas foram relatados ao PM, que me instruiu para enviar um *e-mail* aos linguistas com capturas de ecrã a explicar exatamente como os documentos aparecem do nosso lado e como poderão tentar solucionar os problemas. Quando recebi os documentos de volta, voltei a compará-los e acabei por corrigir alguns erros de formatação que restavam e que os linguistas não conseguiram corrigir. Não obstante, alguns dos erros de formatação estavam fora do meu alcance. Informei o PM das atualizações do mesmo. Este agradeceu todo o trabalho e disse que não era necessário preocupar-me mais com a formatação dos documentos, pois 1) o projeto era para ser entregue em breve, e 2) caso o cliente quisesse uma formatação perfeita, daria mais uns dias extras – o objetivo era apenas deixar os documentos mais apresentáveis.

Acompanhar a criação de projetos de outros clientes junto dos PM permitiu-me descobrir outros fluxos de trabalho ou maneiras de preparar os ficheiros diferentes

daqueles aos quais estava habituada. Observei como os PM adicionavam filtros no Excel para documentos a serem traduzidos para múltiplas línguas, como adicionavam listas DNT no memoQ – que nunca foi necessário em nenhum dos projetos dos quais me encarreguei – e como conseguir calcular o valor a receber pelo trabalho no XTRF quando os ficheiros são alterados manualmente no memoQ após a criação do projeto – adicionar um documento em branco no XTRF para que o sistema pudesse analisar os documentos novamente.

No total, encarreguei-me de 17 projetos para 5 clientes diferentes, além dos projetos com os quais ajudei os PM. Todos bastante semelhantes, mas também com as suas diferenças e problemas próprios, que permitiram ter uma noção variada sobre os mesmos. A tabela com todos os projetos lançados pode ser consultada com mais detalhe no Anexo 2.

Considerações finais

Ao longo do presente relatório, foi dado a conhecer o estágio curricular realizado na empresa Wild & Scatter. Ao fim de quatro meses de experiência profissional, resta refletir sobre o trabalho que realizei.

Em primeiro lugar, relativamente ao principal objetivo proposto de desenvolver e consolidar os conhecimentos adquiridos ao longo do Mestrado, posso dizer que me senti num ambiente propício para tal, através da tradução e pós-edição de textos técnicos especializados, onde inclusive me deparei com desafios de tradução que me levaram a procurar soluções novas, como saber utilizar as fontes mais fidedignas como resposta às minhas dúvidas ao longo do trabalho. Adicionalmente, pude também aprofundar as minhas aptidões técnicas no que toca ao uso de diferentes CAT-Tools para diversas finalidades.

Com a realização de um estágio numa área na qual nunca me tinha imaginado, defini novos objetivos, focados também na prestação de serviços linguísticos e não apenas na tradução. Estes incluíam entender o processo de manutenção de bases de dados terminológicas e de memórias de tradução, como havia sido discutido na primeira reunião com o Gestor dos Recursos Humanos. Relativamente à gestão de bases terminológicas, tarefa que havia realizado previamente numa cadeira do Mestrado, não foi possível aprofundá-la uma vez que me dediquei à pós-edição do conteúdo do *website* da empresa que, por sua vez, foi uma tarefa morosa. Contudo, por outro lado, pude analisar e gerir as memórias de tradução como mencionado no capítulo 4.

Outro objetivo alcançado foi ganhar uma compreensão do processo integral de tradução, desde o momento da realização do pedido até à entrega da mesma. Os projetos que realizei enquanto parte do departamento de gestão de projetos foram fundamentais para atingir este objetivo. Durante esse período, aprender à medida que recebia e lançava os pedidos dos clientes foi eficaz para conseguir dominar as bases da gestão de projetos num período curto. Também fazer parte da equipa de QA ajudou a perceber como é mantida a consistência na qualidade dos projetos entregues,

satisfazendo as necessidades dos clientes. A garantia de qualidade, juntamente com as tarefas de tradução e pós-edição, fomentou a minha capacidade de análise e interpretação de textos e instruções dos clientes. Durante o meu período no departamento de QA pude estar em contacto com inúmeras línguas, além das minhas línguas de trabalho usuais, algo que sempre foi do meu interesse.

Estagiar numa empresa inserida na área de jogos *online* significou aprender novo vocabulário e definições. Conhecer o vocabulário da área foi essencial durante as tarefas de tradução e pós-edição para garantir que os termos adequados seriam utilizados. Para tal, contribuíram os glossários existentes, assim como a ajuda da equipa, pronta a contextualizar o vocabulário e a esclarecer qualquer dúvida existente. Ao trabalhar com determinados termos, que se repetem ao longo dos projetos em diferentes línguas acabei por começar a reconhecer os mesmos e as suas diferentes declinações e uso.

Os membros da equipa não só ofereceram a sua ajuda sempre que eu precisasse como também representaram um papel fundamental para a minha evolução ao fornecer *feedback* durante e após a realização das minhas tarefas. Desde a avaliação das minhas traduções, revisão dos meus QA e recomendações, e supervisão dos projetos que criei, o *feedback* recebido permitiu-me estar consciente dos meus erros ou aspetos a melhorar para evitar repeti-los no futuro. Da mesma maneira, aprendi também a dar *feedback* construtivo aos linguistas em relação ao seu trabalho, guiando-os quando necessário.

Por último, a realização deste estágio permitiu-me também sair da minha área de conforto, ao trabalhar numa área que me era desconhecida e ao manter uma comunicação constante com linguistas e clientes internacionais, e com a equipa que me acompanhou.

Considerando os aspetos apresentados, este estágio permitiu-me adquirir aptidões relevantes no âmbito da indústria da tradução, assim como conhecimentos técnicos e burocráticos básicos necessários. Igualmente, aprendi a gerir melhor o meu tempo, conjugando os diferentes projetos que estavam a decorrer, a solucionar conflitos, e a fortalecer o meu espírito crítico, individual, e de equipa. De maneira geral,

foi satisfatório ver que o estágio correspondeu e, inclusive, superou as minhas expectativas para o mesmo.

Antes do término do estágio, pelos resultados satisfatórios e pelo potencial demonstrado, a empresa ofereceu-me a oportunidade de realizar um estágio profissional para poder continuar a evoluir. Este estágio decorre desde agosto, desta vez focado inteiramente em QA, tarefa na qual demonstrei mais interesse, uma vez que seria preferível evoluir dentro da área à qual me dedicarei no meu futuro profissional. Desde então, tenho experienciado projetos maiores e mais complexos do que aqueles realizados no estágio curricular, com os quais continuo a evoluir e a ampliar as minhas competências e resiliência.

Referências bibliográficas

All-in Global (2022). *Human Translation*. Disponível em: <https://all-in.global/> (última consulta a 26/09/2022)

A. Lefevere (Ed.). (1992). *Translation History Culture: A Sourcebook* (pp. 83-95). Routledge. Disponível em:
<http://libgen.is/book/index.php?md5=B2225CAA04C3808955FC70E233C655A9>

Baloiu, A. (s.d.). *Quality Assurance in Translation Services*. Ad Verbum. Disponível em:
<https://www.adverbum.com/en/blog/translation-quality-assurance> (última consulta a 18/09/2022)

Bowker, L., Fisher, D. (2010). Computer-aided translation. In Y. Gambier, L. van Doorslaer (Eds.), *Handbook of Translation Studies* (pp. 60-65). John Benjamins Publishing Company. Disponível em:
https://www.researchgate.net/publication/326381184_Handbook_of_Translation_Studies_-_Vol_1

Camarini, G., João de Sousa, V. (2006). As habilidades do gerente de projetos: Um fator de sucesso para as organizações. *REAd – Revista Eletrônica de Administração*, 12(4), 185-203. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=401137453009>

Coutinho da Silva, E., Sasso, A. (2016). Gerente de projetos: Habilidades humanas e comportamentais. *RMS – Revista Metropolitana de Sustentabilidade*, 6(1), 4-23. Disponível em: <http://revistaseletronicas.fmu.br/index.php/rms/article/view/454/pdf>

Cruz, H. (2019, dezembro 26). *Portugal passou a ter este ano mais 5198 Marias e 1618 Franciscos*. JN. Disponível em: <https://www.jn.pt/nacional/portugal-passou-a-ter-este-ano-mais-5198-marias-e-1618-franciscos--11652377.html> (última consulta a 27/08/2022)

do Carmo, F., Moorkens, J. (2021). Differentiating editing, post-editing and revision. In M. Koponen, B. Mossop, I. S. Robert, G. Scocchera (Eds.), *Translation Revision and Post-Editing* (p. 36). Routledge. Disponível em:

<http://libgen.is/book/index.php?md5=71754F1611D119B4DB3C30C885BAE366>

G&M News (2022, maio 12). *Global iGaming market is expected to grow to USD 114.4 billion by 2028*. Disponível em: <https://g-mnews.com/en/global-igaming-market-is-expected-to-grow-to-usd-114-4-billion-by-2028/> (última consulta a 09/09/2022)

Gillis, A. S. (2019, julho). *Quality assurance (QA)*. TechTarget. Disponível em: <https://www.techtarget.com/searchsoftwarequality/definition/quality-assurance> (última consulta a 18/09/2022)

ISO. (2017). *ISO 18587:2017*. Disponível em:

<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:18587:ed-1:v1:en> (última consulta a 28/08/2022)

memoQ. (2022). *What is a Term Base?*. Disponível em:

<https://www.memoq.com/tools/what-is-a-termbase> (última consulta a 24/09/2022)

Miller, G. (2022, julho 12). *Online Gambling Market Size to Achieve USD 172 Billion by 2030 growing at 11.6% CAGR due to the Increasing Penetration of Mobile Phones Globally – Exclusive Report by Acumen Research and Consulting*. European Gaming. Disponível em:

<https://europeangaming.eu/portal/latest-news/2022/07/12/117800/online-gambling-market-size-to-achieve-usd-172-billion-by-2030-growing-at-11-6-cagr-due-to-the-increasing-penetration-of-mobile-phones-globally-exclusive-report-by-acumen-research-and-consulting/> (última consulta a 09/09/2022)

Ohwovoriole, T. (2021, agosto 4). *Jane Name Meaning*. Verywell family. Disponível em:

<https://www.verywellfamily.com/jane-name-meaning-origin-popularity-5191026> (última consulta a 27/08/2022)

Pérez, C. R. (2002). Translation and Project Management. *Translation Journal*, 6(4). Disponível em: <https://translationjournal.net/journal/22project.htm> (última consulta a 13/09/2022)

prEN 15038:2004. (2004). Serviços de tradução – Requisitos para a prestação de serviços. Disponível em: <https://silo.tips/download/norme-europeenne-pren-europische-norm-norma-europeia-setembro-2004> (última consulta a 28/09/2022)

Redator PontoTel (2022, setembro 19). *Feedback: entenda o que é, quais são os benefícios e como aplicar na sua empresa*. PontoTel. Disponível em: <https://www.pontotel.com.br/feedback/> (última consulta a 22/09/2022)

Resende, H., Silva, M. (2019). Gestão de projectos de tradução e de localização – do conceito ao modelo. *Polissema – Revista De Letras Do ISCAP*, (9), 39–53. Disponível em: <https://doi.org/10.34630/polissema.vi9.3235>

Russi, D., Schneider, R. (2016). A Guide to Translation Project Management. 4-16. Disponível em : https://courses.comet.ucar.edu/pluginfile.php/27060/mod_resource/content/12/GuideToTranslationManagement_V1a_02102017_final.pdf

Ulatius (2016, fevereiro 19). *O paradigma da pós-edição*. Disponível em: <https://www.ulus.com.br/blog/o-paradigma-da-pos-edicao/> (última consulta a 28/08/2022)

Tilde. (2022). *Tilde Custom Machine Translation*. Disponível em: <https://www.letsmt.eu/Login.aspx> (última consulta a 24/08/2022)

Tosza, M. (2018, agosto 15). *Translation Quality Assurance in memoQ*. memoQ. Disponível em: <https://blog.memoq.com/translation-quality-assurance-in-memoq> (última consulta a 20/09/2022)

Vargas, R. V. (2009). *Gerenciamento de projetos: Estabelecendo diferenças competitivas*. (7ª ed.). Brasport. Disponível em: <https://issuu.com/ricardo.vargas/docs/gp7>

Vaz da Silva, A., Vilar, G. (2004). Os falsos amigos na relação espanhol – português. *Cadernos de PLE* 3, 2003 (2004), 75-96. Disponível em: http://varialing.web.ua.pt/wp-content/uploads/2017/04/GUI_3PLE.pdf

Verifika. (2022). *Verifika QA*. Disponível em: <https://e-verifika.com/> (última consulta a 24/08/2022)

XTRF. (2022). *XTRF*. Disponível em: <https://xtrf.eu/> (última consulta a 24/08/2022)

XTRF. (2022). *XTRF's Vendor Portal*. Disponível em: <https://xtrf.eu/product/tms-vendor-portal/> (última consulta a 24/08/2022)

Wagner, E. (1985). Post-editing Systran – A challenge for Comission Translators. *Terminologie et Traduction*, (3), 1-7. Disponível em: <https://aclanthology.org/www.mt-archive.info/T&T-1985-Wagner.pdf>

Zoominfo. (2022). *Dimitto Certification Services*. Disponível em: <https://www.zoominfo.com/c/dimitto-certification-services/372473438> (última consulta a 23/08/2022)

Anexos

Anexo 1 – Lista de QA realizados

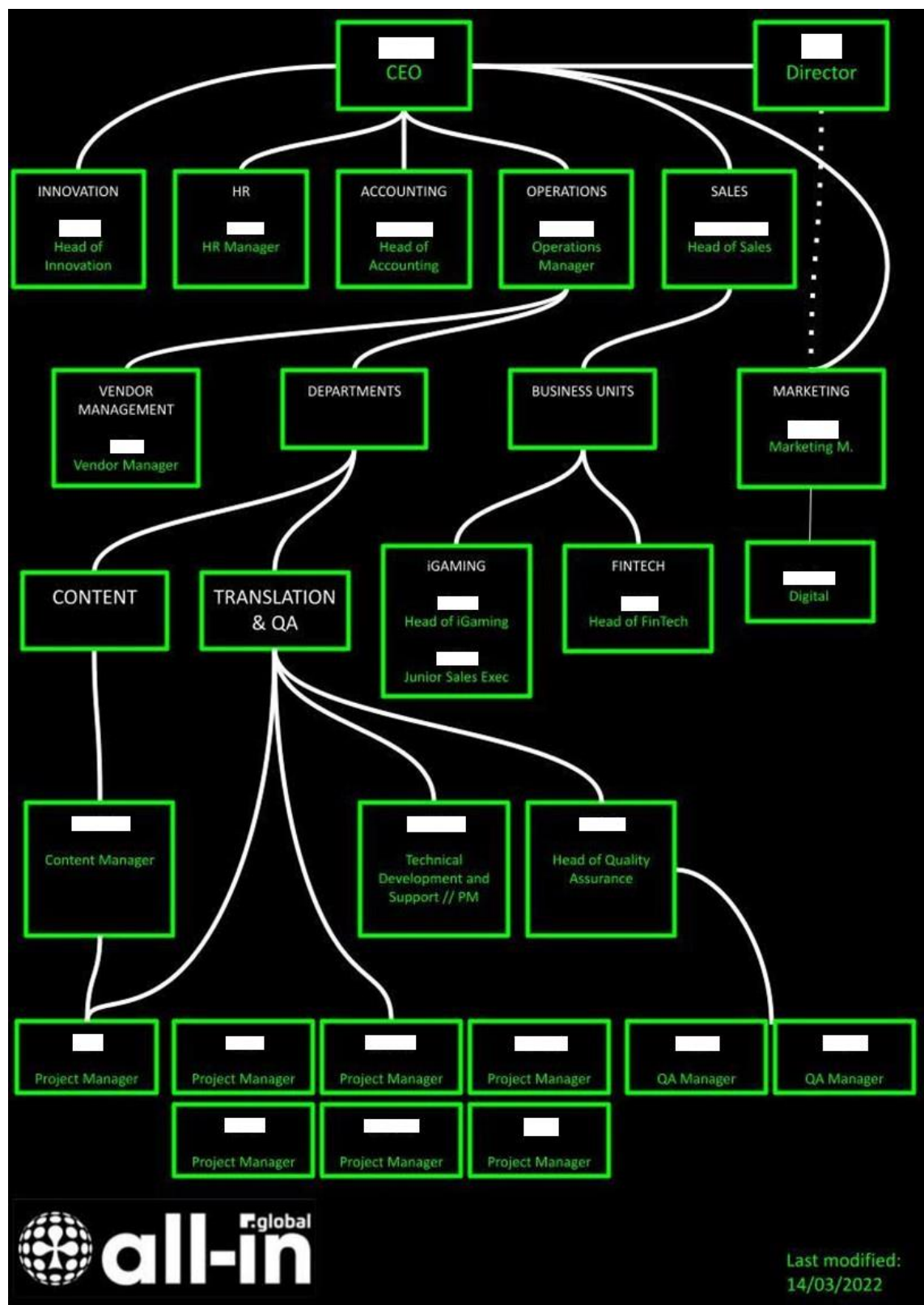
Projeto	Nº de idiomas	Nº de palavras	Especialização	Data de início da tarefa	Prazo limite de entrega	Dia de entrega
SoN-975	12	23	Marketing criativo	28/03/2022	30/03/2022	29/03/2022
M-715	6	123	Marketing criativo	31/03/2022	05/04/2022	01/04/2022
SoN-991	4	180	Marketing criativo	07/04/2022	11/04/2022	08/04/2022
SoN-994	1	86	Marketing criativo	07/04/2022	11/04/2022	08/04/2022
SoN-995	3	50	Marketing criativo	08/04/2022	12/04/2022	11/04/2022
S-11	7	250	Não especificada	07/04/2022	13/04/2022	11/04/2022
M-719	7	63	Marketing criativo	11/04/2022	13/04/2022	12/04/2022
P-10	1	82	Casino	12/04/2022	14/04/2022	13/04/2022
M-720	1	92	Marketing criativo	13/04/2022	19/04/2022	14/04/2022
SoN-1005	1	18	Marketing criativo	13/04/2022	19/04/2022	13/04/2022
SoN-1003	1	73	Marketing criativo	13/04/2022	19/04/2022	13/04/2022
S-19	11	26	<i>Slot machines</i>	20/04/2022	22/04/2022	21/04/2022
SBGC-54	3	179	Marketing criativo	21/04/2022	22/04/2022	21/04/2022
SoN-1027	7	7	Marketing criativo	27/04/2022	28/04/2022	28/04/2022

Anexo 2 – Lista de projetos lançados

Projeto	Nº de idiomas	Nº de palavras	Especialização	Data de início da tarefa	Prazo limite de entrega	Dia de entrega
B-809	1	6040	Termos e Condições	28/04/2022	06/05/2022	04/05/2022
B-812	1	2706	Termos e Condições	03/05/2022	09/05/2022	06/05/2022
B-824	4	150	Marketing criativo	06/05/2022	10/05/2022	10/05/2022
B-825	4	67	Marketing criativo	06/05/2022	10/05/2022	10/05/2022
B-826	4	71	Marketing criativo	06/05/2022	10/05/2022	10/05/2022
R-316	1	364	<i>Slot machines</i>	09/05/2022	12/05/2022	12/05/2022
SM-98	4	158/173/156	Marketing criativo	12/05/2022	17/05/2022	16/05/2022
B-835	1	103	Marketing criativo	12/05/2022	16/05/2022	16/05/2022
B-836	1	19	Marketing criativo	12/05/2022	16/05/2022	16/05/2022
N-39	1	31	Marketing criativo	12/05/2022	18/05/2022	17/05/2022
SM-99	1	1010	Marketing criativo	17/05/2022	20/05/2022	19/05/2022
B-840	1	830	Marketing criativo	17/05/2022	19/05/2022	18/05/2022
B-843	1	174	Marketing criativo	18/05/2022	23/05/2022	20/05/2022
B-844	1	119	Marketing criativo	18/05/2022	20/05/2022	20/05/2022
N-40	3	7	Marketing criativo	19/05/2022	20/05/2022	20/05/2022
B-847	3	83	Marketing criativo	19/05/2022	23/05/2022	23/05/2022
I-56	1	302	Marketing criativo	24/05/2022	25/05/2022	25/05/2022

Apêndices

Apêndice 1 – Organigrama da estrutura interna da empresa



Apêndice 2 – Plano de estágio

O estágio será realizado na Wild & Scatter e passará por diversas etapas que englobarão não só componentes linguísticas, como outras ligadas a relações externas. O estágio será uma componente de avaliação inserida no mestrado de Tradução e Serviços Linguísticos, sendo que se pretende com o estágio profissionalizante a consolidação dos conhecimentos adquiridos no mestrado assim como o desenvolvimento de novas aptidões e competências que permitirão à estagiária tornar-se uma melhor profissional na área da tradução. O estagiário deverá ter um espírito empreendedor e dinâmico e gosto pelo trabalho em equipa.

Objetivos e competências a desenvolver:

- Fomentar conhecimentos adquiridos na formação académica como a consolidação dos conhecimentos relativos aos idiomas de trabalho e questões pontuais de como proceder face a certos desafios tradutológicos, tendo por base saberes teóricos adquiridos;
- Desenvolver aptidões técnicas na área da tradução e dos serviços linguísticos tais como perícia em CAT-Tools, gestão terminológica, fontes de pesquisa e outras ferramentas e aptidões de trabalho relevantes no âmbito da tradução;
- Dominar competências de tradução de textos técnicos com um elevado grau de especialidade na área dos jogos online assim como aptidões de revisão e edição do próprio trabalho e do de terceiros;
- Fortalecer o espírito crítico e autónomo, assim como adquirir uma maior flexibilidade de trabalho que permitirá à estagiária ingressar no mercado de trabalho com os conhecimentos técnicos e burocráticos mínimos necessários;
- Aumentar os conhecimentos acerca das ferramentas de apoio à tradução e software de tradução disponibilizadas e utilizadas pela empresa.

Descrição das atividades a realizar:

- Análise dos textos e instruções do cliente;
- Criação, revisão e aprovação de orçamentos;
- Tradução, revisão, edição e MTPE (Machine Translation Post-Editing) de textos técnicos de elevado grau de especialidade na área de jogos online;
- Estudo, análise e manutenção de bases de dados terminológicas e memórias de tradução;
- Assistência aos gestores de projetos e gestores de qualidade.

Como objetivo final espera-se que o candidato se torne autónomo no seu trabalho.