

MESTRADO EM TRADUÇÃO E SERVIÇOS LINGÜÍSTICOS

Relatório de Estágio

Gestão de Projetos de Tradução na TransPerfect

Inês Fonseca dos Santos

M

2022



Inês Fonseca dos Santos

Relatório de Estágio Gestão de Projetos de Tradução na TransPerfect

Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos,
orientada pelo Professor Doutor Thomas Juan Carlos Hüsgen

Faculdade de Letras da Universidade do Porto

2022

Inês Fonseca dos Santos

Relatório de Estágio

Gestão de Projetos de Tradução na TransPerfect

Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos, orientada pelo Professor Doutor Thomas Juan Carlos Hüsgen

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
Índice de Gráficos.....	9
Lista de abreviaturas e siglas.....	10
Introdução.....	11
1.Percorso Académico.....	13
2.Escolha de um estágio curricular	14
3.Empresa TransPerfect	15
3.1. Escritório em Paris.....	16
3.2. Programas utilizados	19
3.3. Tipos de documentos	21
4.Gestão de Projetos.....	22
4.1. História da Gestão de Projetos.....	22
4.2. Definição da gestão de projetos.....	24
4.3. Competências do gestor de projetos	29
4.3.1. Competências do gestor de projetos de tradução	30
4.4. Código de ética	31
4.5. Ciclo de vida de um projeto.....	33
5.Atividades e tarefas realizadas durante o Estágio	35
5.1. Formação	35
5.2. Ciclo de vida de um projeto na TransPerfect	37
5.2.1. Normas ISO	38
5.3. As minhas tarefas	39
5.3.1. Project Manager Quality Assurance	41
5.3.2. Contactar Linguistas.....	41
5.3.3. Project Director.....	42
5.3.4. Final Eye	43
5.3.5. Pre-Flight.....	44

5.3.6. Project Accounting – POs.....	45
5.3.7. Atualizar memórias de tradução	45
5.4. Problemas e soluções	46
6.Conclusão	49
Referências Bibliográficas	51
Apêndices	54
Apêndice 1.....	54
Apêndice 2.....	55
Apêndice 3.....	56

Declaração de honra

Declaro que o presente relatório 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 referenciação. Tenho consciência de que a prática de plágio e auto-plágio constitui um ilícito académico.

Porto, Setembro 2022

Inês Fonseca dos Santos

Agradecimentos

Ao Professor Doutor Thomas Juan Carlos Hüsgen, por me ter auxiliado durante estes dois anos e por toda a disponibilidade.

A todos os Professores que fizeram parte do meu percurso académico, por tudo o que me ensinaram.

A toda a equipa do escritório de Paris, por me terem recebido tão bem e por me ajudarem com qualquer dificuldade que tivesse, tanto a nível pessoal como profissional.

Aos meus pais, ao meu irmão e aos meus avós, por todo o apoio que me deram durante todo o meu percurso académico e por toda a paciência que tiveram e têm comigo.

À Beatriz e à Camille, por me fazerem rir todos os dias e tornarem este percurso mais divertido.

À Cláudia, por toda a ajuda, apoio, compreensão e paciência.

À Alice, por todos os momentos que passámos em Paris.

Resumo

O presente relatório foi desenvolvido no âmbito do Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos, na Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Este relatório reflete o trabalho realizado durante os 6 meses de estágio ao abrigo do programa Erasmus+, de fevereiro de 2022 a julho de 2022, na empresa multinacional TransPerfect, em Paris.

No início deste trabalho é feita a introdução, seguida da apresentação do meu percurso académico e posteriormente o que motivou a minha escolha pela realização de um estágio curricular. Seguidamente, encontra-se a apresentação da empresa, assim como do escritório em Paris, quais os programas utilizados e os tipos de documentos tratados. Na fase seguinte é feita uma introdução teórica à Gestão de Projetos. Por último, encontra-se especificado o trabalho realizado, nomeadamente, a formação inicial, as minhas tarefas e os problemas e soluções enfrentados ao longo do estágio.

Este relatório foi escrito de acordo com o acordo de confidencialidade assinado.

Palavras-chave: Gestão de projetos; Tradução; TransPerfect; Estágio Curricular

Abstract

This report was written within the scope of the Master's in Translation and Language Services at the Faculty of Arts and Humanities of the University of Porto. It reflects the work carried out during the six-month internship under the Erasmus+ program, from February 2022 to July 2022, at the multinational company TransPerfect, in Paris.

At the beginning of this report, there is an introduction, followed by the presentation of my academic background and subsequently what motivated my choice to carry out a curricular internship. Next, the report presents the company and references which programs were used, and the types of documents handled in the Paris office. In the next section, it presents a theoretical introduction to Project Management. Finally, it specifies the work that was carried out, namely the initial training, my tasks and the problems and solutions faced during the internship.

This report was written according to the signed confidentiality agreement.

Key-words: Project Management; Translation; TransPerfect; Internship

Índice de Figuras

FIGURA 1 - FAMÍLIA DE EMPRESAS DA TRANSPERFECT.....	15
FIGURA 2 - ORGANOGRAMA TRANSPERFECT	17
FIGURA 3 - CICLO DE VIDA DE UM PROJETO NA TRANSPERFECT.....	37

Índice de Gráficos

GRÁFICO 1- PROPORÇÃO DE TAREFAS REALIZADAS	40
--	----

Lista de abreviaturas e siglas

FLUP	FACULDADE DE LETRAS DA UNIVERSIDADE DO PORTO
EMT	EUROPEAN MASTER 'S IN TRANSLATION
MTSL	MESTRADO EM TRADUÇÃO E SERVIÇOS LINGÜÍSTICOS
PA.....	PROJECT ACCOUNTING
PO.....	PURCHASE ORDER
TSO	TRANSSTUDIO ONLINE
PV.....	PROJECT VENDOR
PD.....	PROJECT DIRECTOR
LMS.....	LEARNING MANAGEMENT SYSTEM
PERT	PROGRAM EVALUATION AND REVIEW TECHNIC
CPM	CRITICAL PATH METHOD
MRP	MATERIAL REQUIREMENTS PLANNING
AMA	AMERICAN MANAGEMENT ASSOCIATION
IPMA.....	INTERNATIONAL PROJECT MANAGEMENT ASSOCIATION
PMI.....	PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE
CAT.....	COMPUTER-AIDED TRANSLATION
QA.....	QUALITY ASSURANCE
PMQA	PROJECT MANAGEMENT QUALITY ASSURANCE
FE	FINAL EYE
TLC	TRANSPERFECT LINGUIST CERTIFICATION
LA	LINGUISTIC APPROVAL

Introdução

O presente relatório foi realizado no âmbito do Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos da Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Tem como objetivo fazer uma apresentação sobre o que é a gestão de projetos e como surgiu, assim como relatar o trabalho realizado durante o estágio em Gestão de Projetos de Tradução na empresa TransPerfect, em Paris, ao abrigo do programa Erasmus+ Estágios.

O estágio na TransPerfect teve a duração de 6 meses, pelo que começou no dia 1 de fevereiro de 2022 e terminou no dia 29 de julho do mesmo ano, com o horário de trabalho das 9h às 17h, completando 35 horas de trabalho semanais. No meu primeiro dia de estágio foi-me dada a opção de escolher o meu horário de trabalho, ou seja, poderia iniciar às 9h e terminar às 17h, ou se preferisse, começar às 10h e terminar às 18h. A minha escolha recaiu na primeira opção, pois permitia-me sair mais cedo e aproveitar um pouco do resto do dia para conhecer a cidade onde estava.

O processo de recrutamento para a realização deste estágio integrou duas etapas: um teste e uma entrevista com a *Department Manager*. Após estas fases, foi necessário assinar um acordo de confidencialidade, pelo que todo o conteúdo integrante neste relatório está em conformidade com o mesmo, não revelando os nomes dos clientes da empresa ou o conteúdo dos projetos em que trabalhei.

Durante o meu estágio, os meus orientadores foram a Dra. Katja Loikkanen, a *Department Manager* da minha equipa e o Professor Doutor Thomas Hüsgen, na Faculdade.

O meu cargo na empresa denominava-se *Project Coordinator Intern* e estava inserida numa equipa multilingue, com colegas de vários países.

Este relatório encontra-se dividido em 6 partes: na primeira é feita a descrição do meu percurso académico e o que me motivou a ingressar no Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos. De seguida, apresento as minhas motivações para a realização de um estágio curricular. No ponto seguinte, é feita a apresentação da empresa, como está organizado o escritório em Paris, os programas utilizados na empresa e os tipos de documentos que eram tratados. Posteriormente é feita uma apresentação sobre o que é a gestão de projetos, como surgiu e o seu papel na tradução. No penúltimo ponto é feita a descrição das tarefas realizadas, incluindo a formação inicial na TransPerfect, o ciclo de

vida dos projetos, a explicação detalhada das minhas tarefas e por fim quais os desafios encontrados ao longo do estágio. Por último, encontra-se a conclusão.

1. Percurso Académico

O meu percurso académico não é o mais comum dentro da área da tradução, uma vez que normalmente a licenciatura de muitas das pessoas que ingressam por este caminho, tem início em cursos focados no estudo de línguas. A minha licenciatura é em Ciência da Informação, um curso da Faculdade de Letras da Universidade do Porto em parceria com a Faculdade de Engenharia. Durante estes 3 anos pude aprofundar vários temas fora da área da tradução, o que considero ser uma mais valia, pois também me permitiu obter conhecimentos tecnológicos que são bastante úteis.

No final da minha licenciatura optei por me candidatar ao Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos (MTSL) também na FLUP, pois sempre senti muito interesse por esta área, pelo estudo das línguas, e já no início do meu percurso académico a tinha ponderado. A decisão de realizar este mestrado também na FLUP nunca foi posta em causa, por vários motivos, um dos quais por pertencer à EMT, *European Master's in Translation*.

Dentro do MTSL existe a vertente de tradução especializada, para os alunos que optam por continuar os estudos de duas línguas estrangeiras, e a tradução e serviços linguísticos, para os alunos que optam por aprofundar os conhecimentos numa língua estrangeira, sendo esta última a que eu escolhi.

Para ser aceite no MTSL existiam pré-requisitos, neste caso consistia na realização de provas de acesso nas línguas de trabalho. No meu caso tive de realizar a prova de Inglês, pois a segunda língua escolhida era a minha língua materna, o português.

Relativamente ao plano de estudos, sempre que me era permitido escolher as unidades curriculares as minhas opções recaíam sobre a comunicação especializada, neste caso a tradução económico-financeira, tradução jurídica e tradução automática e pós-edição, pois iriam permitir que tivesse experiência nestas áreas e que aprofundasse o meu conhecimento nas mesmas.

2. Escolha de um estágio curricular

No plano de estudos do MTSL é dado aos alunos a opção de escolher entre estágio e o respetivo relatório ou tese de mestrado. Após ponderar entre estas duas situações, optei por realizar um estágio, não só porque iria permitir que eu adquirisse experiência profissional e entendesse como funcionava o mercado de trabalho, como também iria permitir que esta parte da minha formação fosse realizada no estrangeiro.

Após ter tomado esta decisão, comecei o meu trabalho de pesquisa por empresas que oferecessem programas de estágio. Uma vez que sempre quis fazer Erasmus+, a minha procura focou-se em empresas fora de Portugal. Elaborei uma lista com várias empresas, onde constava o país, a cidade e o email da pessoa que tinha de contactar. Após finalizar esta lista foi necessário enviar vários emails. Obtive algumas respostas positivas e para me auxiliar na escolha da empresa, onde iria realizar o estágio, elaborei também um critério de seleção: queria realizar o meu estágio num país francófono, uma vez que pretendia praticar e aprofundar os meus conhecimentos linguísticos de francês, seguido do plano de estágio proposto e a sua duração. Outra das condições fundamentais na escolha do local de realização do meu estágio, era que este fosse presencial. Este critério surgiu após ter recebido algumas respostas positivas para realizar o estágio noutro país, mas de forma completamente remota. Estas ofertas para mim ficaram logo fora de questão, uma vez que o meu objetivo era também experienciar a vida noutro país, com estilos de vida diferente e saber como era o dia a dia numa empresa. A minha escolha recaiu na TransPerfect, no escritório de Paris, por preencher o primeiro requisito, que era o da língua francesa, por ter um plano de estágio que o Professor Doutor Thomas Hüsken aprovou e também pela longa duração do mesmo, o que iria dar-me a oportunidade de me familiarizar com esta nova cidade onde iria morar. Para além destes requisitos, o estágio da TransPerfect com duração de 6 meses estava dentro do período permitido para realizar o estágio Erasmus+, o que foi um fator importante e fundamental nesta decisão. Adicionalmente ao que mencionei acima, a TransPerfect é uma empresa bastante reconhecida no setor da tradução, fator que também teve algum peso na minha decisão.

3. Empresa TransPerfect

A TransPerfect foi fundada em 1992, em Nova Iorque por Phil Shawe e Liz Elting. Nasceu da necessidade de realizar e entregar traduções complexas de forma rápida e com alta qualidade. Atualmente a TransPerfect possui escritórios em mais de 100 cidades espalhadas por todo o mundo, nomeadamente na Europa (em 42 cidades), na Ásia (em 14 cidades), em África (em 2 cidades), na América do Norte (em 48 cidades), na América do Sul (3 cidades) e na Oceânia (1 cidade).

Neste momento, a empresa conta com mais de 6000 colaboradores, para além de cerca de 10 000 linguistas certificados e especializados em várias áreas.

Durante o crescimento da TransPerfect, foram sendo adquiridas várias empresas mais pequenas, incluindo a Overtaal, que integra o departamento no qual trabalhei durante o meu estágio.

A Overtaal foi criada em 1997 nos Países Baixos e em 2008 juntou-se à família de empresas da TransPerfect, expandindo-se para várias cidades, incluindo Paris.

Na figura abaixo, é possível observar todas as empresas de menor dimensão que foram sendo adquiridas ao longo dos anos:



Figura 1 - Família de empresas da TransPerfect

3.1. Escritório em Paris

O escritório da TransPerfect em Paris encontra-se dividido por departamentos e equipas, pelo que eu integrei o departamento de produção, na equipa Overtaal.

O escritório da TransPerfect está dividido em 2 andares: no primeiro encontra-se o departamento de produção, onde eu estava, e no segundo estão os recursos humanos e o departamento de vendas. Cada colaborador tinha a sua secretária onde estava um computador com dois ecrãs. Existe ainda um telefone por cada 6 mesas, para o caso de ser necessário realizar alguma chamada. Relativamente ao acesso ao escritório, cada colaborador tem um cartão com a sua identificação, que lhe permite abrir a porta da entrada do edifício. Isto garante que apenas o pessoal autorizado tem acesso ao interior do escritório.

Na Overtaal são tratados maioritariamente projetos relacionados com as ciências da vida (*Life Sciences*).

A minha equipa era constituída por:

1. *Department manager* (gerente de departamento): é a pessoa responsável pela equipa Overtaal em Paris. Contrariamente aos restantes elementos, não trabalha com projetos, ocupando-se dos processos burocráticos;
2. *Team Lead* (líder de equipa): é o responsável pela distribuição dos projetos pelos gestores de projeto;
3. Gestores de Projeto: são os responsáveis pelo sucesso do projeto dentro do orçamento, prazo acordado e com a melhor qualidade possível;
4. Coordenadores de Projeto;
5. Estagiários: são as pessoas que auxiliam os gestores de projeto nas tarefas.

A diferença entre gestores de projeto e coordenadores de projeto prende-se com a responsabilidade e anos de experiência que cada um tem.

No organograma abaixo é possível observar de forma simplificada a estrutura da Overtaal, mais especificamente em Paris:

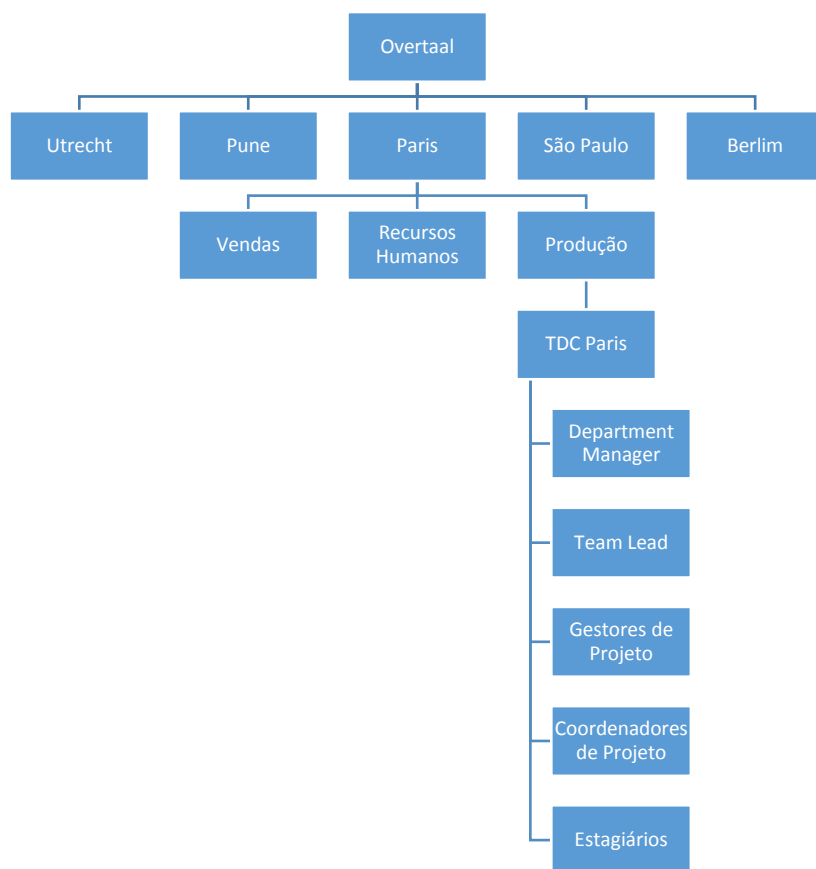


Figura 2 - Organograma TransPerfect

Relativamente à ligação entre os vários departamentos, os Recursos Humanos ocupam-se da comunicação interna da empresa, estando em contacto com todos os departamentos. Quanto ao departamento de produção, este interage com o departamento de vendas e com os linguistas. Por último, o departamento de vendas está em contacto com o departamento de produção e com o cliente.

Esta interação entre a equipa e entre os vários departamentos existentes na TransPerfect, refletia o bom relacionamento existente entre todos. Independentemente do cargo que cada elemento exercia, existia um sentido de equipa muito grande que fazia com que a posição hierárquica em que cada um se encontrava não se refletisse, nem interferisse, na forma de tratamento e relacionamento entre todos os elementos.

Relativamente ao escritório em Paris, posso afirmar que existe um grande sentido de união entre os vários elementos da equipa, que se deve ao facto de termos sempre de colaborar e trocar ideias uns com os outros. Relativamente a este trabalho de equipa, na minha opinião, existem apenas vantagens. Tive a sorte de ter colegas de trabalho muito empenhados e dedicados em todas as tarefas que tínhamos de realizar diariamente e apoiávamo-nos mutuamente. O trabalho em equipa permite que exista uma maior produtividade, uma vez que é mais do que um elemento a trabalhar para o mesmo objetivo, existindo deste modo a participação e colaboração de todos, onde podemos aproveitar as melhores competências de cada um. Para além disto, contribui para um sentido de responsabilidade maior porque sabemos que o resultado depende de um conjunto de esforços, no qual cada um tem de dar o melhor de si. Também é muito importante para promover o diálogo e a ajuda mútua, acabando por ser um fator fundamental no bom relacionamento no local de trabalho.

Na altura em que fui para o escritório em Paris, ainda existia a opção de ficar em teletrabalho devido à Covid-19. Inicialmente era apenas obrigatório ir ao escritório 1 dia por semana, pelo que à medida que as medidas de prevenção iam sendo levantadas, essa obrigatoriedade aumentou para 2 dias por semana e no fim do meu estágio já era obrigatório trabalhar presencialmente 3 dias por semana.

No início do meu estágio optei por ir todos os dias para o escritório, porque só assim poderia conhecer bem a empresa e seria mais fácil adaptar-me e conhecer pessoalmente todos os meus colegas. Para além disso, no escritório tinha condições de trabalho muito diferentes do que teria se ficasse em casa. Tinha na minha secretária dois ecrãs de computador, que me permitiam assistir às formações e aprender a utilizar todas as ferramentas da empresa com mais facilidade, por exemplo, podia ter num ecrã a formação a que estava a assistir e no outro ecrã podia ter aberto o programa sobre o qual era a formação. Obviamente não conheci os colegas todos ao mesmo tempo, porque parte deles preferia ficar em teletrabalho. Este fator em nada influenciou o espírito de equipa e a ajuda mútua que referi. Houve sempre muita comunicação entre todos e mesmo não estando juntos presencialmente, sabíamos que podíamos contar com a colaboração e ajuda de todos, através de mensagens e chamadas.

Já no final do meu estágio, optei por ficar dois dias por semana em teletrabalho, porque já estava bastante familiarizada com a empresa, com as funções que desempenhava e o tempo que perdia em deslocações dedicava-o ao meu trabalho. Para além disto, já não tinha mais formações para assistir e já me sentia confortável com todos os programas que utilizava e tarefas que desempenhava para as realizar no meu portátil, ou seja, num só ecrã.

Na equipa onde me integrava eram realizadas várias reuniões com o objetivo de saber como estava a decorrer o trabalho de cada um. Estas reuniões eram semanais e realizavam-se normalmente às terças-feiras, porém, se surgisse algum imprevisto a qualquer um dos membros da equipa, esta reunião era remarcada para um dia que fosse conveniente a todos. Como existia a opção de trabalhar a partir de casa e quase nunca estávamos todos juntos no escritório, estas reuniões semanais eram normalmente feitas online, através do Microsoft Teams. Eram bastante úteis e produtivas, pois éramos questionados um a um sobre o que estávamos a fazer, com que clientes estávamos a trabalhar e se tínhamos alguma questão ou problema sobre o qual precisássemos de ajuda para o resolver. Esta abertura ao diálogo era muito útil e fomentava o espírito de equipa e entreajuda. As reuniões não eram muito longas, duravam entre 30 minutos a 1 hora, sendo este o tempo suficiente para abordar tudo o que fosse necessário.

3.2. Programas utilizados

Na empresa TransPerfect são utilizados diferentes programas com o objetivo de realizar o trabalho da forma mais eficiente e produtiva possível.

Durante o meu estágio foram utilizados maioritariamente os seguintes recursos:

- **Project Accounting (PA):** plataforma relacionada com contabilidade. Permite criar e enviar *Purchase Orders* (POs) (ordens de compra) aos linguistas. Uma *Purchase Order* é uma ordem de compra enviada aos linguistas depois de aceitarem um projeto, é basicamente um contrato. Possui toda a informação sobre este trabalho: o tipo de trabalho a realizar (se se trata de uma tradução, revisão ou revisão médica, por exemplo), o número de palavras (*fuzzy matches*, 100% *matches*, *new words*, número total) e o montante a pagar pelo serviço. Para criar

uma PO precisamos de saber a unidade de cálculo do pagamento (*Unit of Payment*), ou seja, se o serviço vai ser pago por página, por palavra, ou se vamos apenas escrever o valor total;

- Wordfast: *CAT-Tool* utilizada na TransPerfect;
- TransStudio *Online* (TSO): versão *online* do Wordfast que pode ser acedida através do Project Director.
- Project Vendor (PV): base de dados onde se encontram listados todos os linguistas e as suas informações, ou seja, as suas línguas de trabalho, contacto, especializações e tarifas. O Project Vendor permite pesquisar por línguas de trabalho, se os linguistas são nativos ou não, em que indústrias estão especializados, que *CAT-Tools* possuem e se são *freelancers* ou não. É ainda possível ver comentários e avaliações deixados por gestores de projetos que já trabalharam com o linguista;
- Project Director (PD): plataforma de gestão de projetos a que tanto os gestores de projeto, como os linguistas, têm acesso. Permite a visualização dos documentos originais, arquivar as suas diferentes versões ao longo do ciclo de vida do projeto, negociar as tarifas do linguista e gerar POs;
- *Learning Management System* (LMS): plataforma com módulos a que é necessário assistir e com os guias de estilo das várias línguas de trabalho;
- Confluence: plataforma com o *training guide*, ou seja, no *Confluence* está presente a lista de formações a que é necessário assistir e quais os módulos a completar no LMS, assim como instruções sobre como lidar com projetos de clientes específicos.
- JIRA: *software* utilizado para reportar problemas às equipas de suporte técnico. Os problemas mais comuns consistem em pedidos de criação de memórias de tradução e na adição de linguistas a um determinado projeto;
- FreeCommander: alternativa ao gestor de ficheiros do Windows. Esta aplicação permite abrir diferentes pastas ao mesmo tempo, uma vez que tem a forma de duas colunas, podendo utilizar cada uma para abrir diferentes pastas. Permite também

renomear vários ficheiros de uma só vez e organizar pastas por favoritos, de forma a substituir atalhos no ambiente de trabalho. Possui também vários comandos que facilitam o seu manuseamento e permitem acelerar as tarefas.

- Skype, Teams e Outlook: utilizados para comunicar com as várias equipas de diferentes países e com os linguistas;

3.3. Tipos de documentos

Como referido previamente, na Overtaal são tratados projetos da área *Life Sciences*, o que inclui tudo o que está relacionado com o tratamento de doenças e desenvolvimento de medicamentos, ou seja, constitui o material utilizado em hospitais e clínicas, quer por médicos, pacientes ou enfermeiros.

De acordo com a formação da empresa, os documentos da *Life Sciences* podem ser distribuídos em 6 categorias:

- *Clinical-patient facing* (orientação clínico-paciente), documentos que o paciente vai ler/ter acesso;
- *Clinical-technical* (clínico-técnico), documentos utilizados em ensaios clínicos, destinados a profissionais;
- *Clinical-outcome assessments* (avaliações de resultados clínicos), inclui avaliações que possam ser influenciadas ou obtidas através de benefícios dos tratamentos;
- *Clinical-legal* (clínico-jurídico), qualquer documento jurídico relacionado a ensaios clínicos;
- *Non-clinical-patient facing* (orientação não-clínica-paciente), documentos a que o paciente vai ter acesso, que não estão diretamente relacionados com ensaios clínicos, mas contêm terminologia de *Life Sciences*;
- *Non-clinical technical* (técnica não-clínica), documentos a que os especialistas vão ter acesso, que não estão diretamente relacionados com ensaios clínicos, mas contêm terminologia de *Life Sciences*.

Alguns dos documentos da área da *Life Sciences* são:

- Pareceres de Comissões de Ética, que consistem em documentos que aprovam ou não um ensaio clínico, inserem-se na categoria *Clinical-Technical*;
- Formulários de consentimento informado, ou seja, documentos que explicam aos participantes o projeto, assim como os seus riscos e vantagens, inserem-se na categoria *Clinical-Patient Facing*;

Para além dos documentos desta área, são recebidos também vários projetos relacionados com a área jurídica e com a comunicação empresarial, como por exemplo, códigos de conduta e contratos de trabalho.

4. Gestão de Projetos

4.1. História da Gestão de Projetos

Young Hoon Kwak, no livro *The Story of Managing Projects: An interdisciplinary approach*, defende-se que a gestão de projetos existe desde a construção das pirâmides do Egipto e que apenas há 72 anos outras organizações começaram a aplicar ferramentas e a utilizar técnicas para a gestão dos seus projetos. Refere ainda que em 1950 a marinha dos Estados Unidos começou a utilizar métodos de gestão de projetos, e durante os anos 60 e 70 várias outras organizações, incluindo a NASA, também já utilizavam vários métodos para a gestão de projetos que envolvessem um grande orçamento e com prazos específicos. Em 1980 mais setores como o de *softwares*, começaram a enveredar também por este caminho. Deste modo, em 1990 as ferramentas e técnicas da Gestão de Projetos já eram utilizadas em várias organizações e indústrias (Kwak, 2005, p.1). Também Bharat Bista em *Project Management: History and Evolution*, refere que a gestão de projetos moderna começa nos anos 50, afirmando que antes desta altura a gestão de projetos era feita com recurso a ferramentas informais. Apenas nos anos 50, devido à existência de projetos mais complexos durante a Guerra Fria surge a necessidade de criar novas formas de gerir projetos (Bista, 2006).

Young Hoon Kwak também identifica 4 períodos relativos à gestão de projetos:

-Antes de 1958: Henry Gantt inventou o gráfico de Gantt. Este gráfico desconstrói grandes projetos em pequenas tarefas. No livro *Project Management*, na secção 1, capítulo 1, o autor define estes gráficos como sendo uma forma de comparar informação planeada com

informação real, sendo que para criar este gráfico é necessário listar as tarefas no lado esquerdo do gráfico e ter uma escala de tempo no topo, “*a way to compare planned information to actual information*”, acrescentando “*To create a Gantt chart, all tasks must be listed down the left side of a chart and a time scale should run across the top*” (Mingus, 1999, p.8).

-Entre 1958 e 1979: houve grandes avanços tecnológicos e foram fundadas empresas de *softwares* de gestão de projetos. Ferramentas como CPM/PERT e MRP foram introduzidas. Os gráficos/diagramas PERT, foram desenvolvidos por gestores de projetos e o seu nome completo é *Program Evaluation and Review Technic*. Através destes gráficos os gestores de projeto podiam determinar como é que as tarefas se relacionavam e estimar uma data de conclusão, “*project managers could determine how each task related to other in the plan, and they could calculate a target completion date*” (Mingus, 1999, p.7). Estes gráficos podiam ser usados em conjunto com o CPM, *Critical Path Method*, permitindo que os gráficos PERT auxiliassem o gestor a determinar quais as tarefas prováveis a aumentar ou diminuir o plano, assim como os riscos financeiros associados (Mingus, 1999, p.7). Estas ferramentas podem também ser associadas à visualização de diferentes cenários de programação de um projeto e à necessidade de se estimar com precisão o seu custo e tempo, “*Due to the high complexity and uncertainty associated with the scheduling of the project, PERT was well-suited to visualize the different scheduling scenarios of the project*”, “*The CPM came as a result of the company needing to accurately estimate the cost and time of the project*” (Seymour & Hussein, 2014, p.235). Relativamente ao MRP, *Material Requirements Planning*, este pode ser associado a uma calculadora que utiliza os dados sobre o que é necessário e o que se tem, de forma a calcular o que é necessário obter e quando, “*a very big calculator using the data about what you need and what you have in order to calculate what you need to go get—and when*” (Ptak & Smith, 2011, p.4). Em 1965 foi fundada a IPMA, International Project Management Association, com o objetivo de promover e reconhecer a gestão de projetos. Em 1969, foi formado o Project Management Institute (PMI) com o intuito de permitir aos profissionais que trabalham nesta área adquirirem novas competências e formas de trabalho que permitam maximizar o seu trabalho. O PMI desenvolveu o PMBOK, *A guide to the Project Management Body of Knowledge*, com o intuito de definir diretrizes para a gestão de projetos e fornecer a sua definição. Este livro também descreve os processos inerentes a esta gestão. Nos anos 60 mais organizações

começaram a ver os benefícios da organização do trabalho em forma de projetos e a necessidade de comunicação com vários departamentos e profissões;

-Entre 1980-1994: tornou-se disponível *software* de gestão de projetos para computadores pessoais o que tornou a gestão de projetos mais fácil e acessível, ou seja, os engenheiros deixam de ser os únicos responsáveis pelos sistemas de gestão de projetos;

-Por último, de 1995 até ao presente: a *internet* permite que o controlo e gestão dos projetos seja mais eficiente, uma vez que passa a ser possível pesquisar, comprar, localizar produtos e serviços *online* de forma rápida.

4.2. Definição da gestão de projetos

Harold Kerzner, no livro *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling*, define a gestão de projetos como o planeamento, organização, coordenação e monitorização dos recursos da empresa para atingir um objetivo a curto prazo, que foi estabelecido para completar metas e objetivos específicos (Kerzner, 2009, p.4).

De acordo com o capítulo 17 de *The AMA Handbook of Project Management*, a gestão de projetos combina duas competências. A primeira é “*The art of project management*” (a arte da gestão de projetos), que engloba a comunicação eficaz, confiança, integridade, honestidade, liderança, negociação, relação com os clientes, capacidade de resolução de projetos, entre outros. A segunda competência é “*The science of project management*” (a ciência da gestão e projetos), que engloba a planificação, o uso do gráfico de Gantt, diagramas CPM, métricas, gestão de riscos, entre outros (Crawford & Cabanis-Brewin et ali, 2011, p.240).

Segundo Harold Kerzner, a gestão de um projeto é bem-sucedida quando os objetivos são alcançados:

- Dentro do prazo estipulado, pelo qual se deve ter em atenção o tempo necessário a atribuir a cada uma das etapas do projeto;
- Dentro do orçamentado, pelo que é necessário saber negociar com os intervenientes e não ultrapassar o montante previamente definido;
- No nível correto de desempenho ou especificação, de forma a garantir a qualidade esperada;

- Com aceitação por parte do cliente;
- Com alterações mínimas ou acordadas entre ambas as partes quanto ao escopo, uma vez que na maioria das vezes são poucos os projetos que ficam concluídos de acordo com o seu objetivo original;
- Sem alterar o principal fluxo de trabalho da organização, isto é, o projeto deve ser realizado de acordo com os procedimentos e regras da empresa;
- Sem mudar a cultura da empresa, independentemente do cliente com o qual se esteja a trabalhar. (Kerzner, 2009, p.3)

Porém, é ainda possível separar o sucesso de um projeto do sucesso da gestão de projetos. Segundo o dicionário Priberam da Língua Portuguesa, sucesso pode ser definido como “Resultado positivo, favorável ou proveitoso de algo” (Sucesso - Dicionário Online Priberam de Português). Relativamente ao sucesso da gestão de projetos, esta pode ser definida como a concretização do projeto dentro do orçamento, tempo e qualidade pré-definidos, *“This focuses upon the project process and, in particular, the successful accomplishment of cost, time, and quality objectives. It also considers the manner in which the project management process was conducted”* (Baccarini, 1999, p.25). Relativamente ao sucesso do produto, está relacionado com o efeito do produto final do projeto, *“This deals with the effects of the project’s final product”* (Baccarini, 1999, p.25).

Podemos dizer que se alcançou o sucesso de um projeto, quando existe sucesso da gestão de projetos e sucesso do produto.

A gestão de projetos enquadra-se na tradução, pois os trabalhos de tradução são normalmente desenvolvidos na forma de projetos, pelo que este pode ser definido como um processo temporário que visa criar um produto, serviço ou resultado único *“a temporary endeavor undertaken to create a unique product, service, or result”* (PMI, 2008, p.3).

Um projeto tem então um carácter temporal, e termina quando os objetivos do mesmo são alcançados. Deste modo, é possível também afirmar que apesar de um projeto ser composto por algumas tarefas repetitivas, este continua a ser único. No caso da gestão de projetos de tradução, apesar do ciclo de vida do projeto ser o mesmo, existem elementos que estão sempre a mudar, como por exemplo, os prazos de entrega, os

linguistas que participam no projeto, as tarifas de cada etapa e os pares de línguas em que se está a trabalhar. Deste modo, um projeto é sempre único, pois é caracterizado pelo seu escopo, ou seja, o trabalho que envolve, a sua qualidade (se o produto final está de acordo com os requisitos pré-acordados), a sua duração, os recursos envolvidos (pessoas envolvidas e orçamento) e os riscos inerentes, que no caso da gestão de projetos de tradução podem ser vistos como um linguista não terminar o seu trabalho durante o período de tempo estabelecido (Dunne & Dunne et ali, 2011, p.3-4).

A Norma Europeia EN 15038, que tem como objetivo estabelecer e definir os requisitos para a prestação de serviços de tradução de qualidade, para além das especificações acima mencionadas, refere ainda quais as etapas que devem estar presentes durante a gestão de um projeto de tradução:

“A gestão de projectos (ver 3.4) deve incluir:

- 1) Controlo e supervisão do processo de preparação (ver sub-cláusula 5.2)
- 2) Designação de tradutores para o projecto
- 3) Designação de verificadores, revisores e revisores técnicos
- 4) Designação de quaisquer outros especialistas envolvidos em quaisquer serviços de valor acrescentado para o projecto
- 5) Envio de instruções a todas as partes envolvidas no projecto
- 6) Controlo e supervisão do calendário relativo ao processo
- 7) Comunicação estreita entre todas as partes envolvidas no processo, incluindo o cliente
- 8) Autorização da entrega do serviço concluído.” (CEN, 2004, p.11).

Apesar desta norma estabelecer e definir excelentes requisitos, esta foi substituída pela ISO 17100-2015, que refere que os prestadores de serviços de tradução, devem garantir que os gestores de projeto têm competência documentada apropriada para satisfazer as especificações do cliente e do projeto. Refere também que a competência adequada para a gestão de projetos pode ser adquirida durante uma formação formal ou não, ou seja, num curso superior ou através de formação fornecida no local de trabalho, ou até através da experiência na indústria (“ISO 17100:2015,” 2015, p.7).

Nesta norma, são ainda listadas algumas especificações que devem ser incluídas na gestão de projetos, como a identificação de requisitos e especificidades do projeto de tradução durante a pré-produção e seguindo os procedimentos e especificações durante toda a sua produção, supervisionar e acompanhar o processo de preparação do projeto de tradução, atribuir o projeto a um ou mais tradutores e revisores competentes, entre várias outras:

“Project management shall include the following:

a) identifying the key requirements and translation project specifications during the pre-production process and following the procedures and specifications throughout its production;

b) supervising and monitoring the translation project preparation process;

I assigning a competent translator or translators to the translation project;

d) assigning a competent reviser or revisers;

e) disseminating information, issuing instructions related to the assignment, and managing the translation project to all parties involved;

f) monitoring to ensure compliance with agreed upon schedule and deadlines;

g) communicating any changes of the project specifications, if applicable;

h) monitoring constant conformity to the client-TSP agreement, project specifications, and, where necessary, communicating with all parties involved in the project, including the client;

i) ensuring translation and other queries are answered;

- j) *managing and handling of feedback;*
- k) *verifying that the translation service specifications have been complied with before approving the target language content and giving clearance for its delivery to the client;*
- l) *delivering of the service.*

Project management may also include the following:

- a) *if applicable, assigning a competent reviewer or reviewers to the translation project;*
- b) *if necessary, implementing corrections and/or corrective action;*
- c) *monitoring to ensure the project does not exceed the agreed budget;*
- d) *preparing and issuing the invoice;*
- e) *completing other activities or tasks agreed with the client.” (“ISO 17100:2015,” 2015, p.9-10).*

A Gestão de Projetos engloba também diferentes processos que permitem o sucesso do projeto, sendo eles:

- A inicialização e planificação: constituem diretrizes específicas da organização para a realização do projeto, ditam qual o ciclo de vida que a empresa vai adotar e quais os processos específicos adotados pela empresa;
- Execução, Monitorização e Controlo: fornecem instruções a serem seguidas;
- Encerramento: inclui as diretrizes de encerramento de um projeto, como por exemplo, o que foi aprendido durante o trabalho e a validação e aceitação do projeto (PMI, 2008, p.27-28).

4.3. Competências do gestor de projetos

Sendo o gestor de projetos a pessoa encarregue de garantir que o mesmo é finalizado e entregue no prazo estipulado e com a qualidade esperada, este deve possuir diferentes competências, não só conhecimento ao nível da gestão, de forma a apresentar o resultado desejado, como também deve ter competências relacionadas com a comunicação, visto ser alguém que está responsável por coordenar e comunicar com todos os indivíduos relacionados com o projeto.

Para além disto, no livro *A Guide to the Project Management Body of Knowledge*, são definidas três grandes competências que um gestor de projetos deve ter:

- conhecimento aprofundado relativamente à teoria da gestão de projetos;
- saber aplicar o seu conhecimento, ou seja, ser capaz de pôr em prática o que sabe sobre este assunto;
- competências pessoais, como a capacidade de liderança, o que permite orientar a equipa de forma que os objetivos estipulados sejam atingidos.

Para além destas competências, refere-se ainda algumas aptidões interpessoais que permitem ao profissional coordenar de forma eficaz o projeto, como ser capaz de melhorar o espírito de equipa, motivar, comunicar, influenciar, capacidade de tomada de decisões, ter consciência política e cultural, capacidade de negociação, construir confiança, gerir conflitos e orientar, “*team building, motivation, communication, influencing, decision making, political and cultural awareness, negotiation, trust building, conflict management, coaching*” (PMI, 2008, p.18).

De forma mais resumida, o gestor de projetos deve saber liderar a sua equipa e criar uma relação com todos os seus membros, deve conseguir planear cada etapa do projeto, ter uma grande capacidade de organização e comunicação e por último, tem de ter capacidade de tomada de decisões, pois sendo ele o profissional encarregue do sucesso do projeto, é também ele quem está encarregue de tomar qualquer decisão que seja necessária.

Para finalizar, o gestor de projetos deve ser capaz de gerir mais do que um projeto ao mesmo tempo. Para tal, o gestor deve saber distribuir as tarefas da melhor forma pelos

membros da equipa, para que não exista uma sobrecarga de trabalho, assim como estabelecer prazos de entregas realistas, tendo em consideração os projetos já existentes e o tempo que é necessário dedicar a cada um deles. É igualmente importante que cada colaborador saiba o seu papel e a sua importância para a concretização do projeto.

4.3.1. Competências do gestor de projetos de tradução

Antes de referir as competências que o gestor de projetos de tradução deve possuir, acho importante definir o significado de tradução. De acordo com Catford, a tradução pode ser definida como a substituição de material textual numa língua, por material textual equivalente noutra, *“the replacement of textual material in one language (SL) by equivalente textual material in another language (TL)”* (Catford, 1965, p.20).

O autor Roman Jakobson defende ainda que existem três tipos de tradução, a tradução intralingual, que ocorre quando reformulamos uma expressão na mesma língua, a tradução interlingual, que consiste na tradução entre duas línguas diferentes e por último, a tradução intersemiótica, que ocorre quando um texto é transformado num filme ou música:

“1) intralingual translation or rewording is an interpretation of verbal signs by means of other signs of the same language.

2) interlingual translation or translation proper is an interpretation of verbal sign by means of some other language.

3) intersemiotic translation or transmutation in an interpretation of verbal signs by means of signs of nonverbal sign systems” (Jakobson, 1959, p.233).

Para além desta definição, é também importante referir o que significa Tradução Assistida por Computador (*Computer Aided Translation*). No livro *Handbook of Translation Studies*, esta é definida como a utilização de *software* informático para auxiliar o tradutor humano no processo de tradução: *“Computer-aided translation (CAT) is the use of computer software to assist a human translator in the translation process”* (Bowker & Fisher et ali, 2010, p.60). Ainda neste livro, temos a definição de CAT-Tools, utilizado para se referir a *software* próprio para a tradução, em vez que ferramentas destinadas a aplicações gerais: *“this term is typically reserved for software designed*

specifically with the translation task proper in mind, rather than tools intended for general applications” (Bowker & Fisher et al, 2010, p.60).

Passando então às competências que o gestor de projetos de tradução deve ter, para além das mencionadas anteriormente, deve ter um bom conhecimento tecnológico, como por exemplo, saber utilizar diferentes *CAT-Tools*, assim como uma excelente capacidade de comunicação e gestão de riscos. Para além destas qualidades, o gestor de projetos de tradução, deve também possuir competências linguísticas e de tradução, estando familiarizado com o processo de tradução e com as suas diferentes etapas. Outra qualidade bastante importante, prende-se com a gestão do tempo e *stress*, uma vez que pode estar a trabalhar com vários projetos em simultâneo e com prazos de entrega curtos. O gestor de projetos de tradução trabalha com vários profissionais ao mesmo tempo, muitas das vezes conhecendo-os apenas de forma virtual, deste modo, este profissional deve ser também capaz de gerir a sua equipa de forma virtual, ou seja, *online*.

O gestor de projetos de tradução é quem tem de ter as competências para organizar e reunir uma equipa para determinado projeto, isto é, selecionar os linguistas necessários, determinar o tempo que o projeto vai durar tendo em conta o prazo estipulado pelo cliente e se existe algum aspeto extra a ter em conta, como por exemplo, se é necessária alguma interferência da equipa de engenharia (a título de exemplo, para criar uma nova memória de tradução). Este profissional deve também visualizar os ficheiros a serem traduzidos antes de se tornarem acessíveis pelos linguistas, de forma a determinar o escopo do projeto, ou seja, se existirem gráficos ou imagens, é necessário saber se a tradução e adaptação dos mesmos está incluída no projeto, ou se o foco é apenas o texto. É também o gestor de projetos o responsável por prever qualquer situação que possa prejudicar o projeto, como uma entrega fora do prazo estipulado.

4.4. Código de ética

Como já referido anteriormente, o gestor de projetos é o responsável pela tomada de decisões do projeto e como tal deve estar seguro das suas escolhas, uma vez que podem não estar de acordo com o que é esperado pela restante equipa. Deste modo, o PMI criou o *Code of Ethics and Professional Conduct* de forma a auxiliar a tomada de decisões. Este código foi aprovado pelo Conselho de Administração do PMI, em outubro de 2006. De

acordo com o PMI, a ética pode ser definida como a tomada das melhores decisões possíveis em relação às pessoas, aos recursos e ao ambiente, *“Ethics is about making the best possible decisions concerning people, resources and the environment”* (PMI, 2006).

Os membros deste instituto também definem que a honestidade, responsabilidade, respeito e justiça são os valores que devem ser mais prezados nesta profissão e estão representados no código de ética, sendo a base do mesmo. Em cada capítulo do código, podem ser encontradas condutas desejáveis e condutas obrigatórias, por exemplo, no que concerne o capítulo sobre a responsabilidade, o PMI define que a responsabilidade é o nosso dever de nos responsabilizarmos pelas nossas decisões e ações, assim como as suas consequências, *“Responsibility is our duty to take ownership for the decisions we make or fail to make, the actions we take or fail to take, and the consequences that result”* (PMI, 2006, p.2).

Neste capítulo, os padrões desejáveis referem que as decisões devem ser tomadas com base nos melhores interesses de todos, que as tarefas aceites devem ser consistentes com as competências e qualificações do profissional que as vai realizar, o profissional deve saber admitir quanto está errado e a informação tratada deve ser mantida confidencial. Relativamente aos padrões obrigatórios, aqui é referido que o gestor de projetos tem de estar ciente das políticas, regras e leis que regem a sua profissão e tem também de denunciar comportamentos não éticos à gestão e, caso seja necessário, aos afetados por esta falta de conduta (PMI, 2006, p.2-3).

De forma sucinta, os padrões desejáveis descrevem a conduta que os profissionais devem manter, enquanto que os padrões obrigatórios estabelecem limites e proíbem comportamentos.

Relativamente aos restantes capítulos, no capítulo sobre o respeito, o profissional não deve ter comportamentos que possam ser considerados desrespeitosos mesmo se esta atitude não for recíproca, deve ouvir e aceitar diferentes opiniões e deve resolver qualquer conflito diretamente com a(s) pessoa(s) em questão. No capítulo da justiça é referido que o gestor deve ser imparcial e objetivo e se existir um conflito de interesses, o profissional deve abster-se do processo de tomada de decisão. No capítulo 5, Honestidade, é referido que se deve tentar compreender a verdade, deve ser honesto durante a comunicação, deve fornecer informações exatas e de forma atempada, o profissional não se deve envolver ou

tolerar comportamentos que tentem enganar os outros, nem se envolver em comportamentos desonestos (PMI, 2006, p.4-6).

No livro *The AMA Handbook of Project Management*, no capítulo 18, o autor define também a ética como uma combinação de valores e morais que permitem tomar decisões racionais, incluindo critérios e processos que permitem avaliar decisões ou comportamentos como certos ou errados, “*ethics are the systematic combination of values and morals to enable rational and values-based judgments and decisions about what ought to be done. Ethics include criteria and processes allowing to arrive at or to assess personal decisions or behavior in terms of good or bad and right or wrong*” (Mengel et ali, 2011, p.256).

O autor divide a tomada de decisão em dois sistemas: “*Results-based systems*” (sistemas baseados em resultados), que apenas se focam no resultado final e não na forma como este é atingido e “*Rules-based systems*” (sistemas baseados em regras), que aborda uma conduta e comportamento correto, independentemente dos resultados finais.

De acordo com este livro, ainda é possível aplicar a ética ao ciclo de vida de um projeto, ou seja, os projetos encontram-se divididos em fases, para os tornar mais simples e possuem também revisões de cada uma, de forma a detetar possíveis problemas. Os gestores de projetos e os restantes membros da equipa, são responsáveis por reportar estes problemas de forma que estes sejam corrigidos atempadamente (Mengel et ali, 2011, p.258). O gestor de projetos é também o responsável por adaptar os diferentes processos aos diferentes projetos, visto que cada um é único.

4.5. Ciclo de vida de um projeto

O ciclo de vida de um projeto consiste em várias fases e é delineado de acordo com a indústria em que se encontra. Existem três tipos de ciclos de projetos:

1. Preditivos: o produto a entregar é definido no início do projeto. É aqui que se encontram os projetos de tradução;
2. Adaptativos: o produto é desenvolvido através de várias iterações e o seu escopo é definido à medida em que começa uma nova iteração, “*the product is developed over multiple iterations and detailed scope is defined for each iteration only as the iteration begins*” (PMI, 2008, p.38);

3. Incrementais: ciclo em que as atividades de um projeto são intencionalmente repetidas. Alguns projetos de tradução também podem seguir este ciclo de vida.

Focando no ciclo de vida preditivo, os projetos que cumprem os requisitos para se enquadrarem neste ciclo, são constituídos por várias etapas sequenciais, sendo todas elas diferentes umas das outras, sendo que o profissional que trabalha em cada etapa deve ter competências adequadas à mesma, ou seja, as competências exigidas nas diferentes etapas não são as mesmas. Este ciclo de vida está relacionado a projetos em que o produto final está bem definido e bem compreendido (PMI, 2008, p.44-45).

Relativamente ao ciclo de vida incremental, este permite que o produto seja desenvolvido numa série de ciclos repetidos. Este tipo de projetos pode prosseguir por fases ou as próprias repetições são realizadas de forma sequencial. No final de cada repetição, um produto é completado e as futuras repetições visam melhorá-lo ou criar novos produtos (PMI, 2008, p.45-46).

Após o fim da apresentação teórica do relatório, vou apresentar as tarefas realizadas ao longo do meu estágio.

5. Atividades e tarefas realizadas durante o Estágio

5.1. Formação

No início do meu estágio realizei várias formações que me permitiram conhecer os processos utilizados na empresa, assim como também assisti a vários módulos no LMS relativos não só aos processos da empresa, mas também sobre o que era a tradução, a gestão de projetos de tradução e ainda como gerir o *stress*. Estas formações e módulos foram bastante úteis para entender e posteriormente desempenhar todos os processos de trabalho que seriam necessários realizar. Esta formação inicial corresponde também ao que é mencionado na ISO 17100-2015, quando se é dito que é importante existir uma formação nesta prática.

Todas estas formações e módulos a que tinha de assistir estavam presentes no *training guide* no Confluence, como visto no ponto 3.2, e encontravam-se divididas em 3 meses. No final de cada mês, era necessário realizar um teste *online* sobre o que se tinha aprendido até então. Existiam 3 tentativas para passar este teste. No meu caso, apenas necessitei de uma, porém, caso precisasse de mais do que 3 tentativas, teria de contactar a *training team* (equipa de treino) através do JIRA e explicar a situação.

Na seguinte lista, é possível observar as formações a que assisti e em que consistiram:

- *Intro to JIRA*: apresentação da plataforma, quais as suas funções principais e como a utilizar;
- *Job Placement*: explicação sobre como utilizar o Project Director, ou seja, os passos necessários para pôr os projetos nesta plataforma, torná-lo visível e acessível aos linguistas;
- *Formatting in Word*: formação bastante simples e prática, uma vez que era necessário realizar exercícios no Word e depois enviar por email à equipa de treino.
- *Project V + Vendor Selection*: como utilizar o Project V(endor) e fazer a pesquisa dos linguistas consoante as necessidades de um projeto;

- *Non-linguistic Final Eye*: explicação sobre em que consiste o *Final Eye*, quais os erros mais comuns e os materiais necessários para a correta realização desta etapa;
- *How to work with internal linguists*: apesar da TransPerfect recorrer a *freelancers*/empresas, tem também linguistas internos. Aqui foi-nos explicado como devemos contactar este tipo de linguistas, uma vez que não é suposto enviarmos *emails* para estes, mas sim contactá-los através da plataforma JIRA;
- *Introduction to QA* - formação onde foram explicadas todas as certificações da TransPerfect (ISO, por exemplo);
- *Machine Translation* - por questões de segurança e privacidade, a TransPerfect utiliza o seu próprio tradutor automático. Esta formação elucidou para o facto de que os linguistas só estão autorizados a utilizar a ferramenta de tradução automática da TransPerfect;
- *Vendor Management* - explica como os linguistas são recrutados para trabalhar com a empresa e como estes são testados;
- *How to work with ISO* - formação onde foi aprofundada a forma como são obtidas as certificações ISO.

Estas formações foram bastantes úteis e contribuíram para o meu desempenho. A formação fornecida pela TransPerfect ajudou-me bastante a entrar no mundo da gestão de projetos, uma vez que era uma área em que eu não tinha experiência. Porém, realço que as formações eram maioritariamente teóricas e que por vezes só era posto em prática o que se tinha aprendido passado alguns dias, consoante o trabalho que me era atribuído. Considero que a mais útil foi a do *Job Placement*, uma vez que se focava bastante na plataforma Project Director, que era onde mais trabalhava. Em contrapartida, considero que a formação *Formatting in Word* foi a menos proveitosa, uma vez que considerava já ter boas competências com esta ferramenta.

5.2. Ciclo de vida de um projeto na TransPerfect

Relativamente ao ciclo de vida de um projeto, este pode ser definido da seguinte forma:



Figura 3 - Ciclo de vida de um projeto na TransPerfect

O projeto começa a partir do momento em que o cliente o envia ao departamento de Vendas. É neste departamento que é criado o orçamento do projeto, ou seja, é dito ao cliente o valor que vai pagar pelo projeto. De seguida, este é enviado ao gestor de projetos, que garante a qualidade do serviço prestado, ou seja, que o projeto é completo e entregue no prazo estipulado. É nesta altura que é necessário pôr o trabalho disponível no Project Director, escolher os linguistas no Project V e estipular prazos e tarifas para as etapas de cada linguista. Após o projeto ser atribuído a um linguista é necessário criar a PO para o mesmo, de forma que este possa começar a trabalhar. Quando este termina a sua parte, o projeto é entregue ao departamento de vendas pelo gestor de projetos. Uma vez neste departamento, é por fim entregue ao cliente.

Relativamente às etapas existentes dentro da tradução de um projeto, o fluxo de trabalho utilizado mais frequentemente pode ser descrito da seguinte forma: os ficheiros são traduzidos pela ferramenta de tradução automática da empresa; de seguida é feita a pós-edição, seguida da revisão. Após estas duas etapas concluídas, é necessário fazer o PMQA, *Project Manager Quality Assurance*, que consiste numa revisão linguística por parte do gestor de projetos. Após o PMQA, é feito o *Final Eye* (FE), uma revisão não linguística, que consiste na verificação de que o projeto a ser entregue está conforme o documento original, ou seja, antes da tradução. Ao contrário do PMQA que é feito no TSO, o FE é feito no documento final.

O fluxo de trabalho alterava quando se tratava de projetos de legendagem. Nestes casos, não se recorria a tradução automática. O trabalho era feito inteiramente por um tradutor, uma vez que era necessário ter em conta o número de caracteres, sendo que o máximo eram 36 por linha. De seguida era feita a revisão, e posteriormente era feita uma revisão médica. Esta revisão médica tinha que ser obrigatoriamente realizada por um médico, uma vez que os projetos de legendagem eram requisitados sempre pelo mesmo cliente e existia sempre bastante terminologia específica da medicina. As restantes etapas eram as mesmas, ou seja, era feito o PMQA, onde neste caso era confirmado se o número de caracteres tinha sido respeitado. Por fim, era feito o *Final Eye*.

Deste modo, podemos observar que o ciclo de vida seguido, é preditivo.

Os prazos de entrega de cada etapa dos linguistas, eram definidos de acordo com as seguintes métricas:

- o tempo atribuído à tarefa de tradução, era calculado tendo em conta que seriam traduzidas 300 palavras por hora;
- relativamente à pós-edição, a média seria de 500 palavras por hora;
- na revisão, estimava-se que o tempo seria de 1200 palavras por hora;
- na revisão médica, previa-se que o tempo médio seria de 3000 palavras por hora;
- durante o PMQA calculava-se que fossem 1500 palavras por hora;
- por último, no *Final Eye*, uma vez que era uma revisão não linguística, e que como tal demorava menos tempo, estimava-se que seriam 3000 palavras por hora.

5.2.1. Normas ISO

Todas as etapas mencionadas previamente, permitem que a TransPerfect seja certificada com as normas ISO 9001:2015 e ISO 17100:2015. Estas normas focam-se em procedimentos diferentes, pelo que a ISO 9001:2015 está relacionada com os processos necessários para a entrega de um trabalho de qualidade, enquanto que a ISO 17100:2015 foca-se na qualidade dos serviços de tradução. Estas normas definem quais os procedimentos necessários para que a qualidade dos trabalhos corresponda ou supere as expectativas dos clientes e constituem um protocolo de exigência:

“ISO 9001:2015 specifies requirements for a quality management system when an organization: a) needs to demonstrate its ability to consistently provide products and services that meet customer and applicable statutory and regulatory requirements, and b) aims to enhance customer satisfaction through the effective application of the system, including processes for improvement of the system and the assurance of conformity to customer and applicable statutory and regulatory requirements.” (‘‘ISO 9001:2015,’’ 2015)

“ISO 17100:2015 provides requirements for the core processes, resources, and other aspects necessary for the delivery of a quality translation service that meets applicable specifications. Application of ISO 17100:2015 also provides the means by which a translation service provider (TSP) can demonstrate conformity of specified translation services to ISO 17100:2015 and the capability of its processes and resources to deliver a translation service that will meet the client's and other applicable specifications.” (‘‘ISO 17100:2015,’’ 2015)

Para além destas certificações a TransPerfect criou também uma certificação linguística denominada TransPerfect *Linguist Certification* (TLC). Todos os linguistas da empresa são testados numa determinada língua e área e só após passarem este teste é que podem começar a trabalhar em projetos.

5.3. As minhas tarefas

No primeiro dia, quando cheguei à TransPerfect, fizeram-me uma visita guiada pela empresa de forma a conhecer o escritório e as pessoas com quem iria trabalhar diariamente. Uma vez instalada na minha secretária, foi necessário ligar o meu computador pessoal à VPN da empresa, de forma que eu pudesse trabalhar a partir de

casa, no caso de ser necessário. Seguidamente, tive de criar conta no Microsoft Teams, no Outlook, no Skype, no JIRA, no Project A(ccounting) e no Project V. Mais tarde, tive uma reunião, através do Skype, com os Recursos Humanos, na qual foram reforçados alguns aspetos mais burocráticos relativamente ao contrato assinado. Posteriormente, fui ao Confluence de forma a começar as tarefas presentes no meu *training guide*.

A primeira semana foi passada maioritariamente a assistir aos módulos no LMS e a assistir também a várias formações conforme foram referidas anteriormente. Após esta semana, iam-me sendo dadas mais tarefas, como criar POs, contactar linguistas, atribuir os projetos a linguistas em PD, definir prazos de entrega e tarifas, PMQAs, FEs, atualizar memórias de tradução e fazer o *Pre-Flight* dos projetos. Estas tarefas não tinham uma ordem específica a seguir e eu realizava-as à medida que me iam sendo atribuídas.

A partir do terceiro mês, já fazia um pouco de tudo, inclusive já lançava os projetos em PD de forma autónoma, pelo que depois era apenas necessário algum superior confirmar se todos os campos tinham sido preenchidos corretamente.

Em média, eram recebidos cerca de 4 a 5 projetos por dia. A forma como estes eram distribuídos pela equipa variava consoante o tipo de cliente: existiam certos clientes habituais que eram sempre tratados pelo mesmo gestor de projetos, e nesse caso o trabalho já estava definido com quem iria ficar, ao contrário de outros clientes que não tinham um gestor pré-definido e eram atribuídos ao gestor que tivesse maior disponibilidade.

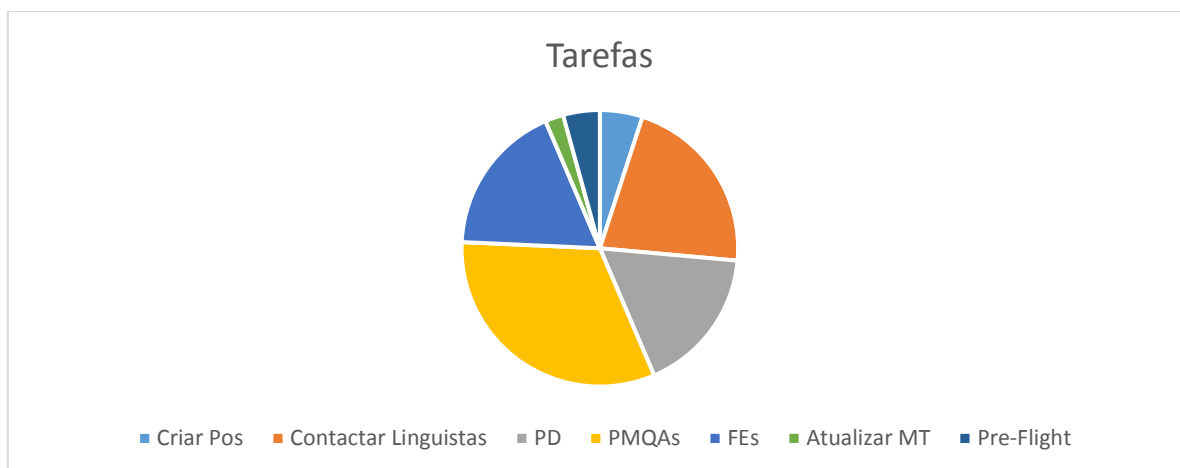


Gráfico 1 – Proporção de tarefas realizadas

Tal como é possível observar no gráfico acima e por ordem decrescente, as tarefas que realizei foram PMQAs, contactar linguistas, tarefas em PD, FEs, criar POs, *Pre-Flight* e atualizar memórias de tradução. De seguida, passo a explicar em que consiste especificamente cada tarefa presente no gráfico.

Uma vez que eu era estagiária, o meu papel principal era auxiliar os restantes gestores de projeto com as suas tarefas. Apesar não ter nenhum cliente só meu, o meu papel era fundamental, pois quando alguém se ausentava eu sabia trabalhar com diversos clientes e podia, deste modo, dar mais auxílio aos meus colegas, tendo em conta que éramos menos. Caso alguém se tivesse de ausentar e soubesse previamente que não iria poder trabalhar, era necessário realizar uma reunião, para que fosse possível a pessoa em causa explicar com que clientes estava a trabalhar, em que fase do projeto estava, quais os linguistas a quem já tinha sido atribuído o projeto e quando era o prazo de entrega do mesmo. Nestas reuniões era também decidido qual dos gestores de projeto tinha capacidade para ficar com um ou mais projetos da pessoa que se iria ausentar.

5.3.1. Project Manager Quality Assurance

O PMQA consistia numa leitura do documento, pelo gestor de projetos, no TSO ou no Wordfast (no caso de projetos de legendagem), com o auxílio de um documento chamado *Transcheck report*, criado automaticamente no TSO/Wordfast. Neste documento, apareciam potenciais erros de tradução, como por exemplo, a existência de dois segmentos iguais que tivessem sido traduzidos de forma diferente ou alguma tradução que não estivesse de acordo com a memória de tradução utilizada. Se alguma destas situações acontecesse, era necessário contactar os linguistas que tinham trabalhado no projeto de forma a saber se se tratava de um erro da ferramenta (do *Transcheck report*) e nesse caso nada era alterado, ou se era erro do linguista e nesse caso era necessário modificar algum.

5.3.2. Contactar Linguistas

Existiam duas formas de contactar linguistas para os projetos, dependendo se eram *freelancers* ou se eram os linguistas internos da TransPerfect.

No caso de serem linguistas *freelancers*, era apenas necessário enviar-lhes um *email* com toda a informação do projeto: prazos de entrega das etapas, tarifas, o tipo de documento, o número de palavras e qual a língua de partida e a língua de chegada.

Para encontrar quais os linguistas que iriam ser contactados para um projeto era necessário ir ao Project V selecionar as línguas de trabalho e o tipo de documento e automaticamente a plataforma listava os linguistas especializados nos critérios selecionados. Após esta pré-seleção, os linguistas seriam contactados. Os linguistas que a plataforma nos devolvia não eram todos contactados, uma vez que os gestores de projeto já tinham certos linguistas com quem preferiam trabalhar e davam prioridade a esses. No caso de não estar disponível nenhum linguista especializado no tipo de documento do projeto a realizar, era necessário ir novamente ao Project V, voltar a selecionar as línguas de trabalho e procurar um linguista não especializado naquele tipo de documento. Nestas situações a forma de proceder passava por enviar por *email* um *Linguistic Approval* (LA) à *Team Lead*, com capturas de ecrã do perfil do linguista no Project V, com os prazos de entrega das etapas, o tipo de documento, as línguas de partida e chegada e o número de palavras. Neste *email* tinha também de constar se já existia algum linguista a trabalhar nalguma etapa do projeto. A *Team Lead* analisava a informação recebida e aprovava ou não a participação do linguista no projeto. Como se pode observar mais à frente, no ponto 5.3.5., toda a informação de um projeto é guardada em diferentes pastas, o mesmo acontecia com este *email*. Após ter a aprovação da *Team Lead*, era necessário criar uma pasta denominada “LA”, dentro da pasta “Work” e guardar então o *email*.

Para os linguistas internos, era criado um pedido no JIRA onde tinha de constar a mesma informação dos emails enviados aos *freelancers*, à exceção da tarifa. Os linguistas internos respondiam a este pedido no JIRA a informar se estavam disponíveis ou não para o trabalho. Desta forma, também não era necessário criar POs para estes linguistas.

5.3.3. Project Director

Uma vez que a maior parte do trabalho realizado era feita no Project Director, vou passar a explicar mais detalhadamente o seu funcionamento. Esta plataforma de gestão de projetos permite tornar os trabalhos disponíveis para os linguistas, disponibilizar-lhes os documentos, tornar as diferentes etapas do projeto disponíveis automaticamente, ou seja, quando o pós-editor termina a sua parte, o ficheiro fica automaticamente disponível

para o revisor e assim sucessivamente. É também nesta plataforma onde são definidos e negociados os prazos de entrega das etapas e as tarifas com os linguistas. Permite também criar automaticamente as POs, evitando fazê-lo manualmente no Project A.

No Project Director, antes de começar o projeto, era também obrigatório preencher vários campos com diversas informações, sendo estas: qual o gestor de projetos responsável pelo mesmo, o número do projeto (cada projeto tem um número único), o nome do cliente, o prazo de entrega ao departamento de vendas, o tipo de documento que vai ser trabalhado, as línguas de partida e de chegada, o fluxo de trabalho (como referido anteriormente, os projetos de legendagem seguiam um fluxo diferente), e por fim, adicionar os linguistas especializados no tipo de documento em questão e anexar o guia de estilo da língua de chegada.

Após estes campos estarem preenchidos, o projeto era analisado pela plataforma, de forma a sabermos a contagem de palavras e calcular as tarifas e prazos de entrega de cada etapa.

Quando o projeto era lançado e ficava disponível para os linguistas, estes podiam aceitar, recusar ou negociar as tarifas e os prazos de entrega.

5.3.4. Final Eye

Tal como referido anteriormente, no caso do *Final Eye* trata-se de uma revisão não linguística, que consistia em confirmar que a formatação do documento de chegada e documento de partida estava idêntica, que as instruções do cliente tinham sido seguidas, que não existia texto em falta, que não existia texto escondido e que a numeração estava correta. Era também confirmado que não existiam espaços duplos e que no caso da existência de links, estes funcionavam. Durante a realização do Final Eye era obrigatório ter o documento original aberto, de forma a compará-lo com o documento final.

O *Final Eye* compreendia duas etapas. O *Final Eye* 1 era realizado por mim e de seguida era realizado o *Final Eye* 2 pela gestora de projetos com quem estivesse a trabalhar. A necessidade de duas etapas idênticas prendia-se com uma questão de verificação de qualidade e de garantir que o documento estava pronto para ser enviado ao departamento de Vendas e de seguida ao Cliente. Esta etapa era realizada com o “Registar Alterações” do Word. Nos projetos de legendagem, o *Final Eye* era realizado no Excel,

uma vez que permitia saber automaticamente quais as legendas que ultrapassavam o número máximo de caracteres.

No caso de existir falta de tempo para realizar o *Final Eye* internamente, era possível procurar linguistas especializados nesta etapa e contactá-los.

5.3.5. Pre-Flight

Antes do projeto ser posto online, era necessário realizar previamente uma etapa denominada *pre-flight*, que consistia em criar uma nova pasta com o nome do cliente e o número do projeto e verificar que o *Job Summary* enviado pelas vendas estava correto. O *Job Summary*, é um documento com todas as informações sobre um projeto, isto é, qual o tipo de documento que se vai traduzir, qual o nome do cliente e o seu email, morada e contacto, a língua de partida e a língua de chegada, a data em que o projeto foi recebido na empresa, o prazo para ser entregue, o nome do departamento que se vai ocupar do projeto e as tarifas.

Dentro da pasta criada, existiam mais 9 pastas: *references*, *source*, *work*, *Linguist_trans*, *Linguisti_proof*, PMQA, FE, PM_*Deliverables*, TM_*Update*.

Dentro da pasta *references* (referências) eram guardados quaisquer ficheiros que pudessem servir como referência para aquele projeto, como por exemplo ficheiros que estivessem relacionados com o conteúdo em que se estava a trabalhar. Relativamente a *source* (texto de partida), era onde se guardava o documento de partida. Em *work* (trabalho), era guardado o email do departamento de Vendas a informar sobre a existência do novo projeto, o *Job Summary* e os *Linguistic Approvals* (caso existissem). Em *Linguist_trans* (tradução), *Linguisti_proof* (revisão) eram guardados a tradução/pós-edição e a revisão, respetivamente. Na pasta PMQA era guardado o *transcheck report*. Na pasta FE era guardado o ficheiro com o *Final Eye* 1 e o *Final Eye* 2. Relativamente a PM_*Deliverables* (entregáveis), era onde se guardava o projeto final, pronto a ser enviado ao departamento de vendas. Relativamente à pasta TM_*Update* (atualização da memória de tradução), tal como o nome indica, era guardada qualquer informação relativa à atualização da memória de tradução, caso tivesse sido necessário atualizar a mesma.

5.3.6. Project Accounting – POs

Tal como referido anteriormente, se as POs não fossem automaticamente criadas no Project Director, era necessário fazê-lo no Project Accounting. Nesta plataforma, também era possível atualizar POs já criadas, ou seja, se a tarifa acordada fosse de um determinado valor, mas o linguista acabasse por precisar de mais tempo para terminar o projeto, era necessário atualizar o valor que constava na PO, uma vez que as tarifas eram calculadas de acordo com o tempo despendido nas tarefas.

Caso fosse necessário criar uma PO, era preciso escolher o número do projeto nesta plataforma e de seguida selecionar “criar nova PO”. Após esta fase, era possível escolher o linguista para o qual se ia criar a PO, procurando pelo seu nome, email ou o identificador (uma combinação de algumas letras e números). De seguida eram pedidas as seguintes informações: a data de entrega do projeto e os seus pares de línguas, a descrição do serviço (tradução, pós-edição, revisão, revisão médica) e o valor a ser pago. Após todos os campos preenchidos era apenas necessário selecionar “guardar” e “*email*”, para que a nova PO fosse enviada para o email do gestor de projetos, que depois enviaria ao linguista.

Para atualizar uma PO, era necessário procurar pelo número do projeto nesta plataforma e selecionar o linguista cuja PO ia ser alterada. Após alterar a tarifa, clicava-se em “guardar” e “*email*”, tal como foi referido anteriormente.

5.3.7. Atualizar memórias de tradução

A TransPerfect utiliza memórias de tradução que são disponibilizadas automaticamente aos linguistas com quem trabalha. Deste modo, elas são atualizadas automaticamente sempre que um projeto é completo no Project Director. Porém, se o cliente pretender uma tradução diferente para algum segmento, é necessário atualizar a memória de tradução, para que estes termos comecem a ser traduzidos sempre da mesma forma.

Deste modo, para atualizar memórias de tradução é necessário ir ao Project Director e reabrir o projeto cuja memória de tradução se quer atualizar. Feito isto, é necessário comparar o texto presente nesta plataforma com o texto do ficheiro com as

alterações do cliente. Este é um trabalho muito minucioso, uma vez que é necessário estar bastante atento para ver quais os segmentos que foram modificados pelo cliente e copiá-los para o Project Director. Após ter verificado tudo, é necessário completar novamente o projeto nesta plataforma e a memória de tradução fica automaticamente atualizada.

5.4. Problemas e soluções

Durante o estágio tive de enfrentar alguns desafios enquanto gestora de projetos.

A maioria dos obstáculos prendia-se com a dificuldade em encontrar linguistas disponíveis para certos pares de línguas, como por exemplo, alemão. Os linguistas disponíveis para trabalhar com esta língua são escassos e como tal, estão na maioria das vezes, indisponíveis para as datas pretendidas. Isto era solucionado através da negociação dos prazos de entrega do trabalho. Outra dificuldade acrescida era quando se tratava de uma variante de alemão específica, como por exemplo, alemão da Suíça. Nestes casos, a solução passava por encontrar um linguista de alemão para a etapa da pós-edição e garantir que a revisão era feita por alguém que fosse especializado em alemão da Suíça. Esta situação passou-se com um documento do tipo *clinical-patient facing*. Caso não fosse possível encontrar um linguista dentro dos prazos estipulados, era necessário pedir ao departamento de vendas uma extensão para a entrega do projeto.

Outro dos desafios foi encontrar linguistas para pares de línguas mais raros, como por exemplo, encontrar alguém que trabalhasse com o francês e o japonês. Neste caso concreto, trava-se de um documento *Clinical-technical* das *life sciences* e a solução passou por encontrar um linguista para fazer a tradução do francês para o inglês e posteriormente um linguista que fizesse a tradução do inglês para o japonês.

Surgiu ainda outro obstáculo, que não só se relacionava com a língua, mas também com o facto de ser feriado no país onde ela se falava. Neste caso específico, era necessário encontrar um linguista para finlandês durante um feriado nacional na Finlândia. A solução encontrada, foi procurar linguistas que trabalhassem com esta língua, mas que estivessem a morar noutro país e como tal, não estariam a celebrar o feriado.

Para além destas dificuldades também tive a oportunidade de rever um texto que foi traduzido de espanhol para português de Portugal. Este texto era bastante pequeno,

tinha menos de 300 palavras e ia servir para fazer publicidade a um produto. Durante a revisão do texto deparei-me com a seguinte expressão em espanhol:

“Y ahora disfruta aún más de tus platos con XXX y un sabor que te derretirá!”

A linguista tinha traduzido da seguinte forma:

“E agora, para os seus pratos, XXX. Um sabor de comer e chorar por mais!”

Durante a revisão deste trabalho observei que esta expressão não estava bem aplicada, uma vez que não é comum utilizá-la quando estamos a falar de sabores.

A solução passou por contactar a linguista para que ambas chegássemos a uma melhor tradução, que soasse mais natural, pelo que no final a frase ficou:

“E agora, para os seus pratos, XXX. Um sabor que vai deixá-lo derretido!”

No decorrer do meu estágio na TransPerfect apercebi-me ainda que muitas das vezes o tempo que nos era proposto para entregar os projetos era bastante curto e tínhamos que reunir esforços para cumprir os prazos de entrega. Estas situações refletiam-se também nas equipas dos outros países e a solução passava por pedir ajuda às restantes equipas da Overtaal, como foi o caso da equipa de Utrecht, que teve necessidade de recorrer a equipa de Paris, para pedir auxílio com um novo projeto. Tratava-se de um projeto para o qual não tinham disponíveis elementos suficientes, ou seja, estagiários e outros gestores de projeto com capacidade para aceitar mais projetos, para garantir a entrega dentro do prazo que lhes tinha sido dado. Nesta altura, as minhas *Department Manager* e *Team Lead* perguntaram-me se eu estaria disponível e interessada em realizar este trabalho juntamente com a equipa dos Países Baixos. Aceitei de imediato esta proposta e senti-me muito feliz ter sido convidada a integrar esta nova equipa e este novo projeto, porque era sinal de que confiavam no meu trabalho e que estava apta para o realizar. Após ter falado com as minhas superiores, fui apresentada à nova equipa que iria integrar durante essa semana. Trabalhei com 3 gestoras de projeto e comunicávamos através de mensagens e chamadas no Skype. Apesar de nunca ter conhecido os membros desta equipa pessoalmente, senti-me muito integrada e bem-recebida nesta equipa. O ritmo de trabalho da equipa de Utrecht era semelhante ao de Paris, o que facilitou imenso o sucesso do projeto. A equipa precisava de ajuda a realizar o PMQA e o FE de vários ficheiros. Tratava-se de 10 pastas, subdivididas em outras 10, em que cada uma continha

cerca de 11 ficheiros, tendo cada um cerca de 100 palavras. A situação de pedir ajuda a outra equipa nunca aconteceu em Paris durante os meus 6 meses de estágio, pois sempre conseguimos gerir os projetos entre nós e entregá-los dentro do prazo.

Outro problema enfrentado foi quando um linguista que ia realizar a pós-edição se tornou incontactável e acabou por não finalizar o trabalho. A solução passou por pedir ao linguista que ia fazer a revisão, ou seja, a etapa seguinte, para ser ele a realizar a etapa da pós-edição, enquanto se procurava alguém disponível para a revisão. Isto permitiu-nos ter alguma margem de tempo para encontrar outro linguista disponível, sem desperdiçar tempo. Foi igualmente necessário pedir uma extensão do prazo de entrega.

6. Conclusão

Após o meu estágio de 6 meses na TransPerfect, posso afirmar que desenvolvi várias competências a nível profissional e pessoal, tornando-me mais proativa, com grande capacidade para trabalhar em equipa e com um grande sentido de organização.

Para além disso, posso dizer que foi uma experiência desafiante, uma vez que tive de deixar tudo aquilo a que estava habituada, sair da minha zona de conforto e ter que me adaptar a um novo estilo de vida e habituar-me a uma nova cidade e a uma nova cultura. Paris, foi para mim uma grande aprendizagem e superou as expectativas que tinha.

Todos os dias aprendia algo de novo, a todos os níveis. No estágio pude pôr em prática o que aprendi durante o meu percurso académico e apercebi-me do quão enriquecedor foi combinar a teoria com a prática. Além disso, também aprendi bastante com as minhas colegas de equipa, que sempre estiveram disponíveis para me ajudar com qualquer tarefa. Outro fator muito importante foi o facto de durante meio ano praticar e desenvolver a minha competência na língua francesa, que tal como referido, foi um objetivo decisivo na escolha deste estágio.

Relativamente ao ritmo de trabalho e à vida diária no escritório em Paris, este alterou-se bastante desde o início do meu estágio até ao fim. Comecei por assistir a bastantes formações e à medida que estas iam avançando atribuíam-me tarefas que também me iam dando mais responsabilidade e independência. Foi também bastante interessante participar ativamente nas diferentes etapas que se realizam antes de um projeto chegar às mãos dos tradutores.

No que concerne o trabalho do gestor de projetos, pude observar o quão importante e fundamental é o papel deste profissional, uma vez que é dele que também depende o sucesso dos projetos e automaticamente da empresa. Posso concluir que ter uma boa capacidade de comunicação nesta área é indispensável, pois é preciso estar em constante contacto com todos os intervenientes do projeto, assim como é necessário fornecer-lhes *feedback* de forma a motivar a equipa e a incentivar todos a dar o seu melhor.

Após a conclusão do meu estágio, posso ainda afirmar que esta foi uma excelente preparação para a minha vida profissional. Esta transição da minha vida de estudante a

que sempre estive habituada, para a vida profissional sob a forma de um estágio, foi uma boa introdução ao mundo do trabalho e àquilo que me espera no futuro. Permitiu-me ver como é o ritmo de trabalho numa empresa multinacional, ou seja, bastante acelerado e onde a boa gestão do tempo e colaboração entre a equipa fazem toda a diferença. Também tive oportunidade de perceber o que é esperado de mim enquanto gestora de projetos, os objetivos de trabalho e metas que devo alcançar. Aprendi também a comunicar com todas as pessoas com quem colaboro independentemente do seu estatuto profissional.

Nestes 6 meses de estágio, adquiri bastante experiência a nível profissional, porque foi um estágio bastante intenso e abrangente onde tinha que ser polivalente e proativa. Compreendi o motivo pelo qual me tinham inicialmente perguntado se eu estava disponível para estagiar durante 6 meses na empresa, uma vez que é necessário adquirir bastantes conhecimentos antes de sermos capazes de realizar as tarefas de forma autónoma. Estes conhecimentos adquiridos através das diferentes formações e módulos do LMS a que assisti, juntamente com toda a formação académica que tinha, permitiu-me realizar todas as tarefas que me eram propostas e superar quaisquer dificuldades, o que também me deu bastante autoconfiança para enfrentar futuros projetos. O único aspeto menos positivo do trabalho que desempenhei foi, como já referi, o facto de um projeto ser constituído por tarefas que se repetem, o que por vezes pode ser um pouco cansativo, pois apesar de todos os projetos serem únicos, o seu ciclo de vida é bastante semelhante.

O facto deste estágio ter sido realizado no estrangeiro, ao abrigo do programa Erasmus+, foi bastante vantajoso. Este programa permite aos alunos obter uma bolsa, que é sem dúvida uma grande ajuda para quem deseja realizar o estágio fora de Portugal. Foi a experiência com que sempre sonhei e superou as minhas expectativas. Tive a oportunidade incrível de viver durante 6 meses num país diferente, com a vantagem de poder, como já referi, praticar e melhorar os meus conhecimentos não só na língua francesa, como também na inglesa.

Este estágio mostrou-me que sou capaz de me adaptar facilmente a novos desafios e deu-me a experiência necessária para me candidatar a um emprego na área da gestão de projetos.

Referências Bibliográficas

- Baccarini, D. (1999). The Logical Framework Method for Defining Project Success. *Project Management Journal*, 30(4), 25–32.
<https://doi.org/10.1177/875697289903000405>
- Bista, B. (2006). *Project Management: History and Evolution*. <https://pmhut.com/project-management-history-and-evolution>
- Bowker, L., & Fisher, D. (2010). *Handbook of Translation Studies* (Y. Gambier & van L. Doorslaer, Eds.; Vol. 1). John Benjamins Publishing Company.
<https://www.researchgate.net/publication/326381184>
- Catford, J. C. (1965). *A Linguistic Theory of Translation*. Oxford University Press.
- CEN. (2004). *EN 15038:2004*.
- Crawford, J. K., & Cabanis-Brewin, J. (2011). *The AMA handbook of Project Management* (C. P. Dinsmore & J. Brewin-Cabanis, Eds.). Amacom Books.
- Dunne, J. K., & Dunne, S. E. (2011). *Translation and Localization Project Management: The art of the possible*. John Benjamins Publishing Company.
https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=laRxAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=+translation+project+managers&ots=GQUmzcgywmw&sig=H373nuTG_b-CldpSeQwwpsUIhjk&redir_esc=y#v=onepage&q=translation+project+managers&f=false
- International Project Management Association. (n.d.). *Vision and Mission - IPMA International Project Management Association*. Retrieved August 30, 2022, from <https://www.ipma.world/about-us/ipma-international/vision-and-mission/>
- ISO 9001:2015. (2015). <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- ISO 17100:2015. (2015). <https://www.iso.org/standard/59149.html>
- Jakobson, R. (1959). *On Linguistic Aspects of Translation*.
<https://web.stanford.edu/~eckert/PDF/jakobson.pdf>

- Kerzner, H. (2009). *Project Management - A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling*. John Wiley & Sons, Inc.
<https://honestyets.pbworks.com/f/Project+Management+-+A+Systems+Approach+-+10thEd.pdf>
- Kwak, Y. H. (2005). *The Story of Managing Projects: An Interdisciplinary Approach* (E. G. Carayannis, H. Y. Kwak, & T. F. Anbari, Eds.). Praeger Publishers.
https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=fxV7yNWb4_kC&oi=fnd&pg=PA1&dq=project+management+history&ots=sLwAdDVuP4&sig=1t_EP822ZvYq4RnHkmTE5J028lE&redir_esc=y#v=onepage&q=project%20management%20history&f=false
- Mengel, T. (2011). *The AMA Handbook of Project Management*. Amacom Books.
- Mingus, N. B. (1999). *Project Management* (P. C. Tinnirello, Ed.). Auerbach.
https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=oRNNvrikPRMC&oi=fnd&pg=PR11&dq=gantt+chart+in+project+management+what+is+it&ots=NfVSHTuA29&sig=j9M5qJMXKWgZuZX1FE9LQK9pfyc&redir_esc=y#v=onepage&q=gantt%20chart%20in%20project%20management%20what%20is%20it&f=false
- Overtaal Language Services |. (n.d.). Retrieved September 13, 2022, from
<https://www.overtaal.nl/en>
- PMI. (2006). *PMI Code of Ethics and Professional Conduct*. Project Management Institute.
- PMI. (2008). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK ® Guide)*. Project Management Institute. www.PMI.org/Marketplace
- Ptak, C., & Smith, C. (2011). *Orlicky's Material Requirements Planning*. The McGraw-Hill .
<https://www.accessengineeringlibrary.com/binary/mheaeworks/35d9ff0c8a04a5a1/82194b924df6cc88b0cf6d75c1562d050a05344aa57c637474a7ebfb6d4e49bf/book-summary.pdf>

Seymour, T., & Hussein, S. (2014). The History Of Project Management. *International Journal of Management & Information Systems (IJMIS)*, 18(4), 233–240.
<https://doi.org/10.19030/ijmis.v18i4.8820> *sucesso - Dicionário Online Priberam de Português*. (n.d.). Retrieved September 13, 2022, from
<https://dicionario.priberam.org/sucesso>

TransPerfect History | TransPerfect. (n.d.). Retrieved March 9, 2022, from
<https://www.transperfect.com/about/history>

TransPerfect Translations Sets The Gold Standard For Linguist Certification Worldwide | TransPerfect. (n.d.). Retrieved March 9, 2022, from
<https://www.transperfect.com/about/press/transperfect-translations-sets-gold-standard-linguist-certification-worldwide>

Apêndices

Apêndice 1

Final Evaluation

During her placement, Inês was given different kind of online trainings as well as onsite trainings with senior project managers. These trainings and tasks were performed under supervision: prepping source documents for translation, scanning the source content to identify the subject matter and select the best suitable linguist profiles, calculating budgets and setting up deadlines, kicking-off the projects on the translation management system, creating purchase orders and making sure they correspond to the service and budget negotiated with linguists, carrying out PMQA and final eyes, updating translation memories, etc.

Throughout her internship, Inês also learned how to manage projects from A-Z under supervision but also independently on some tasks when needed. She was able to understand and correctly use all the different platforms of the company (TMS, accounting, linguist database, etc.). One of the main tasks was to contact and assign projects to linguists.

Inês was never afraid of taking up the challenge when there were multiple languages to place and always willing to call people when needed. She would be able to pre-select the correct linguists profiles based on the source content and checking in the database if their profile was suitable for it, then ask her supervisor to approve. Also, Inês was assigned some regular accounts and able to kick-off the projects on her own without issues (analysis of the content, preparing the file, calculating budget and deadlines, assigning to linguists and negotiating, final eye, final delivery to client).

Inês was able to work with different senior PMs in the team and always willing to help out whenever needed. She understands what she needs to do as long as it's explained to her, and she proactively works on the tasks assigned on a daily basis.

It was a pleasure to have her in the team and she's been a great asset to our team. She was able to learn fast and quickly support our team's daily workload. It was a pleasure to train her and see her grow as a project coordinator.

Françoise leong
Françoise leong (Jul 29, 2022 15:30 GMT+2)

Françoise leong
Associate Team Lead
Jul 29, 2022
TransPerfect

Apêndice 2

Protocolo de cooperação para a realização do "Estágio" do 2º ciclo de estudos em Tradução e Serviços Linguísticos Ano letivo 2021/2022

FL
Santos
UE

1. Introdução

O presente protocolo é celebrado entre a **Faculdade de Letras da Universidade do Porto**, adiante designada por FLUP, a **TransPerfect Translations, SARL**, adiante designada por instituição de estágio, e o/a estudante do 2º ciclo de estudos em Tradução e Serviços Linguísticos da FLUP, **Inês Fonseca Santos** adiante designada/o por Estagiário, no âmbito da realização do presente trabalho de Estágio.

Oficializa a cooperação entre as instituições e o Estagiário supra identificados e estabelece os seus principais deveres e direitos, com vista ao melhor aproveitamento, por parte dos mesmos, das potencialidades científicas, técnicas e humanas envolvidas na realização do trabalho de Estágio.

2. Duração e enquadramento do Estágio

Nos termos do *Regulamento Geral de 2º Ciclos de Estudos da Universidade do Porto (GR.02/06/2014, de 6 de junho de 2014)*, os Estágios deverão cumprir a apresentação de relatório final, em ato público. No âmbito do presente Ciclo de Estudos, o Estudante deverá cumprir um total de 375 horas de estágio.

O estágio, de natureza curricular, é realizado em ambiente de trabalho normal, nas instalações da IE sitas em 1-5 Rue Paul Cézanne, 75008 Paris, França. Enquadra-se nas normais atividades da instituição de estágio, devendo resultar no desenvolvimento do relatório final elaborado no final do estágio.

3. Resumo do trabalho previsto

Para este Estágio é definido um plano detalhado para a concretização de um programa de trabalhos que se anexa a este protocolo.

Apêndice 3



vendor of choice for the world's leading multinationals.

For more than 25 years, TransPerfect has provided comprehensive language and technology solutions to help our clients communicate and conduct business more effectively in a global marketplace. Equipped with a quality management system certified to both the ISO 9001:2015 and ISO 17100:2015 standards, TransPerfect provides a full array of language and business support services, including translation, interpretation, multicultural marketing, website globalization, subtitling, voiceovers, staffing services, e-learning and training, and legal support services. TransPerfect also offers a suite of next-generation technologies that significantly reduce costs and improve consistency throughout the translation process, making TransPerfect the

With annual revenues of over \$615 million, TransPerfect is the world's largest provider of language services and technology solutions. From offices in more than 90 cities on six continents, TransPerfect offers a full range of services in 170+ languages to clients worldwide. With an unparalleled commitment to quality and client service, TransPerfect is fully ISO 9001 and ISO 17100 certified. TransPerfect has global headquarters in New York, with regional headquarters in London and Hong Kong.

Internship in Translation Project Management

Summary:

The intern will form part of our Translation Project Management team. They will primarily be responsible for providing support to our Translation Project Managers in accordance to the standards of our company.

Position responsibilities:

- Provide support on different phases of translation projects
- Look for corresponding linguists in the database
- Negotiate with freelance translators and proofreaders
- Prepare job folders and files for translation
- Issue POs for linguists
- Ensure deadlines are met with the linguists according to projects
- Potentially carry out linguistic/non-linguistic final eyes to ensure the final product meets clients' needs

Essential skills and experience required:

- Be able to sign an internship agreement with the University you are enrolled in
- Excellent written and verbal English communication skills, other languages would be an asset
- Excellent problem solving and analytical skills
- Strong interpersonal skills
- Effective time management
- Some linguistic/Translation background
- Good communication skills
- Proactive, can-do attitude

In order to apply, please go to our website: <http://transperfect.com/about/careers.html>

By applying I confirm I have read and accept TransPerfect's Privacy Policy: <https://www.transperfect.com/about/data-privacy-recruiting>