

MESTRADO EM TRADUÇÃO E SERVIÇOS LINGUÍSTICOS
(TRADUÇÃO ESPECIALIZADA)

Relatório de Estágio
no Goethe-Institut Portugal no Porto
As competências do tradutor
na prestação de serviços linguísticos

Maria Rodrigues da Piedade

M

2024



Maria Rodrigues da Piedade

**Relatório de Estágio
no Goethe-Institut Portugal no Porto
As competências do tradutor na prestação de serviços
linguísticos**

Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos,
orientada pelo Professor Doutor Rui Sousa Silva

Faculdade de Letras da Universidade do Porto

2024

Dedico este relatório a mim mesma, pois não nos devemos esquecer de que sabemos melhor do que ninguém o esforço e tempo investidos. O mínimo é reconhecer isso e recompensarmo-nos, pelo menos, com uma dedicatória. Parabéns, Maria!

Sumário

Declaração de honra / <i>Declaration of Honour</i>	9
Agradecimentos	10
Resumo.....	11
Abstract	12
Índice de Figuras	1
Lista de Abreviaturas e Siglas	2
Introdução.....	3
1.Objetivos e Âmbito do Relatório de Estágio	5
1.1. Motivação para o percurso académico e profissional.....	5
2.Goethe-Institut: Antecedentes, fundação e expansão	8
3.Experiência de Estágio no Goethe-Institut.....	10
3.1. Pesquisa e candidatura.....	10
3.2. Tarefas e responsabilidades	11
3.2.1. Administração e gestão de cursos	12
3.2.2. Programação cultural e <i>design</i> gráfico	15
3.2.3. Traduções e revisões	18
3.2.4. <i>Copywriting</i> e o uso de linguagem neutra	20
3.3. Ambiente de trabalho e comunicação interna.....	23
4.Os Serviços Linguísticos na Era Tecnológica	27
4.1. Os conceitos de tecnologia e tradução	28
4.2. O impacto da tecnologia na tradução	28
4.3. A formação académica na área da tradução.....	30
4.4. A tradução e a localização	31
4.5. O papel e o futuro da tecnologia na tradução	32
5.As Competências Tradutivas na Prestação de Serviços Linguísticos	34
5.1. As Competências EMT	35
5.1.1. Língua e cultura	35
5.1.2. Tradução	37
5.1.3. Tecnologia.....	39
5.1.4. Pessoal e interpessoal.....	40

5.1.5. Prestação de serviços	42
5.2. O estágio enquanto objeto de aplicação das competências EMT.....	44
5.2.1. As competências técnicas e as competências pessoais.....	46
6.Conclusão	48
7.O Meu Futuro Profissional	50
8.Considerações Finais	53
Referências Bibliográficas	55
Anexos	1
Anexo 1 – Interações com o <i>ChatGPT</i>	1
Anexo 2 – Plano de estágio	4

Declaração de honra / *Declaration of Honour*

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 (textos, trabalhos, ideias) respeitam escrupulosamente as regras de atribuição de autoria e encontram-se devidamente indicadas no texto e nas referências bibliográficas, de acordo com as normas de referência. Tenho consciência de que a prática de plágio e autoplágio constitui um ilícito académico.

I hereby declare that this report is of my authorship and has not been used previously in another course, degree, curricular unit or subject, at this or any other institution. References to other authors (statements, ideas, thoughts) scrupulously respect the rules of attribution and are duly indicated in the text and bibliographical references, in accordance with the rules of referencing. I am aware that the practice of plagiarism and self-plagiarism is an academic offence.

Declaro, ainda, que utilizei ferramentas de inteligência artificial generativa (*chatbots* baseados em grandes modelos de linguagem) para realização de partes do presente relatório, encontrando-se todas as interações (*prompts* e respostas) transcritas em anexo.

I further declare that have used generative artificial intelligence tools (chatbots based on large language models) to carry out parts of this report, and that all interactions (prompts and responses) have been transcribed in the annex.

Porto, 14 de setembro de 2024 / *Porto, September 14th 2024*

Maria Rodrigues da Piedade

Agradecimentos

Para além de mim, dedico este relatório de estágio aos que me apoiaram durante todo o meu mestrado, que culminou com a redação deste trabalho, com um especial agradecimento ao meu namorado, o António, que me acompanhou durante os momentos de ansiedade e de conquistas, de má gestão do tempo e da frenética na época de avaliações, onde foi o meu pilar.

Um especial agradecimento à minha família, em particular à minha mãe, que me apoiou com o seu amor materno incondicional e acreditou sempre no meu potencial (sem esquecer as marmitas preparadas que facilitaram muito a minha vida em períodos mais caóticos).

Agradeço também ao meu coordenador de estágio, o Osvaldo, que me fez sentir em casa durante todo o estágio, reconhecendo e valorizando o meu trabalho, e ao colega José, que, com a sua paciência e colaboração, me proporcionou um ambiente integrador e colaborativo.

Por fim, mas não menos importante, ao meu orientador, o Professor Rui, pelo qual tive o prazer de ser orientada e que escolhi pelo seu exemplar profissionalismo, exigência e orientação, tão necessários e cobiçados por quem, como eu, é também rigorosa e perfeccionista. Agora posso finalmente dizer: mais uma etapa concluída com sucesso!

Resumo

Este relatório de estágio apresenta um relato pormenorizado da minha experiência no Goethe-Institut Portugal, no Porto, no âmbito do mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos. O objetivo principal reside na descrição da aplicação e expansão das minhas competências linguísticas, particularmente em alemão, num estágio profissional que abrange outros serviços linguísticos além da tradução. O relatório descreve as tarefas realizadas e as competências técnicas e interpessoais desenvolvidas, salientando o papel da tecnologia nas práticas de tradução modernas, incluindo a tradução automática e as ferramentas de apoio à tradução. É apresentado também o quadro de competências do Mestrado Europeu em Tradução (EMT) e a sua aplicação em contextos reais, demonstrando a versatilidade das competências de tradução em diferentes serviços linguísticos. Esta experiência melhorou as minhas *hard skills* e clarificou as minhas aspirações profissionais, direcionando a minha carreira profissional para outras áreas além da tradução onde coloque as competências EMT em prática.

Palavras-chave: Tradução, Tecnologia, Goethe-Institut, Serviços Linguísticos, Quadro de Competências da EMT

Abstract

This internship report gives a detailed account of my experience at the Goethe-Institut Portugal in Porto, as part of the MA in Translation and Language Services. The main aim of the report is to describe the application and expansion of my language skills, particularly in German, in a professional internship that covers language services other than translation. The thesis describes the tasks carried out and the technical and interpersonal skills developed, highlighting the role of technology in modern translation practices, including machine translation and translation support tools. It also discusses the EMT (European Master in Translation) Competence Framework and its application in real contexts, demonstrating the versatility of translation skills in different language services. This experience has improved my hard skills and clarified my professional aspirations, directing my professional career towards areas other than translation where I can put the EMT competences into practice.

Keywords: Translation, Technology, Goethe-Institut, Language Services, EMT Competence Framework

Índice de Figuras

FIGURA 1 – TRABALHO NA BANCA DO GI DURANTE O EVENTO <i>KULTURFEST</i> NA CASA DAS ARTES.....	16
FIGURA 2 - EXPOSIÇÃO ARTÍSTICA <i>KOMPLETT KAFKA</i> NA FLUP	17
FIGURA 3 – DESIGN GRÁFICO DE FLYERS PARA DIVULGAÇÃO DOS EVENTOS <i>KOMPLETT KAFKA</i> E <i>REVOLUÇÕES</i> ..	18
FIGURA 4 - DESCRIÇÃO DO FILME <i>ZUHURS TÖCHTER</i> NA PÁGINA WEB DO GI.....	21
FIGURA 5 - QUADRO DE COMPETÊNCIAS DA EMT	29

Lista de Abreviaturas e Siglas

EMT	EUROPEAN MASTER’S IN TRANSLATION
EUNIC	EUROPEAN UNION NATIONAL INSTITUTES FOR CULTURE
FAT	FERRAMENTAS DE APOIO À TRADUÇÃO
FLUP	FACULDADE DE LETRAS DA UNIVERSIDADE DO PORTO
GI	GOETHE-INSTITUT
GI-PORTO	GOETHE-INSTITUT PORTUGAL NO PORTO
IA	INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL
IE	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL
LRE	LÍNGUAS E RELAÇÕES EMPRESARIAIS
MTSL	MESTRADO EM TRADUÇÃO E SERVIÇOS LINGUÍSTICOS
TA	TRADUÇÃO AUTOMÁTICA
UP	UNIVERSIDADE DO PORTO

Introdução

Este relatório de estágio descreve a experiência prática adquirida no Goethe-Institut Portugal no Porto, no âmbito do Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos da Faculdade de Letras da Universidade do Porto. O documento está organizado de forma a proporcionar uma visão detalhada das atividades realizadas e das competências desenvolvidas durante o estágio, sobre o impacto dessa experiência no meu percurso pessoal e profissional e sobre a aplicabilidade das competências tradutivas noutros serviços linguísticos.

O relatório inicia-se com a apresentação dos objetivos deste relatório e das motivações por detrás da escolha do Goethe-Institut como entidade de acolhimento. No capítulo seguinte, apresento uma visão geral da instituição, incluindo a sua história e expansão até aos dias de hoje para contextualizar a relevância do Goethe-Institut no panorama cultural e linguístico internacional.

No terceiro capítulo, o tema central é a experiência de estágio, abordando todo o processo desde a pesquisa de instituições de acolhimento e candidatura, até às tarefas e responsabilidades desempenhadas, como a administração de cursos, programação cultural, tradução e *copywriting*. Este capítulo também explora o ambiente de trabalho e a comunicação interna no Goethe-Institut Portugal no Porto (GI-Porto).

Já no capítulo 4, abordo a evolução tecnológica nos serviços linguísticos, examinando as mudanças significativas trazidas pelas novas tecnologias na prática tradutiva e noutros serviços linguísticos, incluindo a tradução automática e as ferramentas de apoio à tradução (FAT – CAT Tools, em inglês).

As competências tradutivas, baseadas numa análise do Quadro de Competências da rede *European Master's in Translation* (EMT), são analisadas no quinto capítulo, onde discuto a sua aplicação durante o estágio, evidenciando a transversalidade das competências nas várias áreas dos serviços linguísticos.

O relatório conclui com reflexões sobre o meu futuro profissional (capítulo 7), onde são discutidas as expectativas e planos de carreira com base na experiência adquirida, terminando com algumas considerações no capítulo 8.

1. Objetivos e Âmbito do Relatório de Estágio

Sendo o estágio curricular uma das opções alternativas no quarto semestre do Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos (MTSL) da Faculdade de Letras da Universidade do Porto (FLUP) - no meu caso, Tradução Especializada, por ter duas línguas de trabalho, o inglês e o alemão -, decidi enveredar por essa via por representar uma oportunidade de colocar em prática os conhecimentos adquiridos ao longo dos três semestres precedentes.

Assim, este relatório foca-se predominantemente nos três meses de estágio que realizei no Goethe-Institut (GI), nos fatores que motivaram a minha decisão para escolher esta entidade de estágio e nas competências que tive a oportunidade de desenvolver durante esse período. Adicionalmente, incidirei na temática da tecnologia na tradução na era digital a que assistimos hoje e na aplicabilidade das competências da rede EMT noutros serviços linguísticos além da tradução, com especial foco nas competências pessoais e interpessoais e na sua transversalidade nas variadas áreas profissionais.

Com este relatório, pretendo partilhar a minha experiência de estágio e como as competências EMT podem ir além da tradução e alargar-se a outros serviços profissionais. Acima de tudo, quero que os meus esforços na redação deste relatório consigam ilustrar a influência (positiva) de qualquer experiência na construção de uma versão pessoal e profissional da qual nos orgulhamos e que ansiamos por continuar a melhorar dia após dia, e que não se prende exclusivamente à nossa área de especialização.

1.1. Motivação para o percurso académico e profissional

A escolha da minha entidade de estágio baseou-se fundamentalmente na minha experiência profissional e académica e respetivas escolhas linguísticas nas várias fases do meu percurso escolar.

Sempre fui uma aluna multifacetada, explorando diversas áreas e matérias. Fui, naturalmente, filtrando as minhas áreas de interesse e foi nas humanidades que

encontrei um espaço de conforto, com imensa curiosidade pela história com a qual aprendemos os grandes acontecimentos da Humanidade, e pelo papel que as línguas desempenharam e continuam a desempenhar na comunicação internacional.

O despertar do meu interesse pelas áreas das línguas e das humanidades começou no 3.º ciclo, quando tive a possibilidade de escolher alemão como segunda opção de língua estrangeira. Foi durante esse período que contactei pela primeira vez com o GI, resultado de uma colaboração entre a entidade e as escolas em Portugal que ensinam alemão como língua estrangeira. Só voltei a contactar com a língua alemã na universidade, no âmbito da minha licenciatura em Línguas e Relações Empresariais (LRE) na Universidade de Aveiro, outra decisão decorrente do meu gosto por línguas estrangeiras, embora ainda estivesse insegura quanto ao futuro.

Sempre considerei o alemão uma língua exótica e cativante; enquanto portuguesa, observei que a maioria dos meus colegas optou pelo francês no 3.º ciclo, fosse por questões familiares, fosse pelo facto de a língua francesa ter raízes latinas, tal como o português e, por essa razão, uma escolha de conforto, pelas semelhanças lexicais com o português e consequente facilidade de aprendizagem. Já com o alemão, nenhuma era a ligação ou parecenças com a minha língua nativa e, apesar de receber frequentemente a opinião alheia de se tratar de uma língua fria, sonoramente pouco apelativa e até o espelho de um povo com uma imagem ainda manchada pela sua história, nunca esses comentários me desviaram do meu objetivo de aprender a língua e conhecer a cultura dos povos com o alemão como língua materna.

No último semestre da licenciatura, abracei a vontade de ter uma experiência internacional num país de língua alemã e contactar diariamente com a cultura de um desses países. De fevereiro a junho de 2021, estudei, através do programa de intercâmbio *Erasmus+*, na Alpen-Adria-Universität na Áustria, localizada em Klagenfurt, Caríntia. No final dos meus estudos, decidi prolongar a minha estadia até ao final do verão e trabalhar como *Au Pair* numa família checo-austriaca, dado que não tinha desenvolvido as minhas competências orais em alemão durante os quatro meses de estudos antecedentes. Tal tinha-se sucedido pelo facto de o meu quotidiano implicar predominantemente o uso da língua inglesa, quer nas aulas da universidade, quer na

interação social com os colegas da residência estudantil. Em saídas à rua como ir ao supermercado, pouco era o contacto com nativos para além de um mero “Guten Tag” (boa tarde) e um “Mit Karte, bitte” (com cartão, por favor) na hora de efetuar o pagamento das compras. A tendência da irrisória comunicação em alemão reverteu-se quando fui viver com a tal família no verão, tendo-me sido naturalmente exigido falar em alemão dado que nenhum dos pais falava inglês. Essa experiência profissional fez-me perceber que a aprendizagem de uma língua se desenvolve com maior eficácia quando nos vemos “obrigados” a utilizá-la, principalmente quando os conhecimentos são relativamente fracos e o ensino pedagógico pouco nos prepara para nos desenvencilharmos em contextos orais repletos de informalidades, coloquialismos e, muitas vezes, em regiões geográficas com o seu próprio dialeto (que dificulta – ainda mais – a compreensão da língua).

Terminada a minha experiência profissional na Áustria e concluída a licenciatura, regressei a Portugal no início de setembro de 2021. De outubro a junho de 2022, trabalhei num centro de explicações como explicadora de Português e Inglês de alunos do 2.º e 3.º ciclos.

Em setembro de 2022, decidi retomar os estudos e realizar um mestrado em tradução (sob o qual assenta este relatório) em busca de um aprofundamento dos conhecimentos das minhas línguas de trabalho e da exploração de um dos ramos profissionais na área das línguas.

A minha determinação em continuar a desenvolver as minhas competências linguísticas e de, no futuro, poder trabalhar com o alemão pesou na escolha da entidade de estágio: o Goethe-Institut. No próximo capítulo, abordarei em maior pormenor esta instituição cultural.

2. Goethe-Institut: Antecedentes, fundação e expansão

O Goethe-Institut, cuja sede está localizada em Munique, na Alemanha, é o representante cultural da República Federal da Alemanha. Pretende promover o conhecimento da língua alemã no estrangeiro e fomentar a colaboração cultural a nível internacional, tendo surgido, ou “renascido”, no pós-guerra em 1951. Renasceu porque, apesar de a própria instituição justificar a sua fundação como o compromisso em cultivar e difundir a língua e cultura alemãs pelo mundo fora, a verdade vai um pouco mais além. O GI sucedeu a *Deutschen Akademie* (Academia Alemã), fundada em 1925, após esta ser dissolvida pelas forças de ocupação americanas no final da Segunda Guerra Mundial, em 1945. Uma vez que esta designação tinha uma forte associação ao nazismo, o Instituto mudou, em 1951, em Munique (na altura localizada na República Federal da Alemanha), a sua designação para *Goethe-Institut zur Pflege der deutschen Sprache und Kultur im Ausland* (Goethe-Institut para o Cultivo da Língua e Cultura Alemãs no Estrangeiro) (Michels, 2006). O ano da redesignação é, então, o ano oficial da fundação do Goethe-Institut.

Em 1952, em Atenas, é criado o primeiro instituto no estrangeiro. Em 1953, surge a primeira oferta de curso de *DaF* (Deutsch als Fremdsprache, i.e. Alemão como Língua Estrangeira). No final dos anos 50, com o apoio financeiro crescente do Ministério Federal dos Negócios Estrangeiros, foram criados cerca de vinte institutos no estrangeiro e doze institutos na Alemanha, o primeiro dos quais em Bad Reichenhall, em 1953 (Michels, 2006).

Os anos 60 e 70 ficaram marcados pela expansão internacional do GI (o GI Portugal foi fundado em 1962), não só em número de institutos, como também em número de trabalhadores e do orçamento disponível para o departamento cultural. Houve também uma mudança na abordagem na própria instituição, que passou a incluir nos programas dos vários institutos referências às culturas de outros países que têm o alemão como língua materna, incluindo a Suíça, a Áustria e o Liechtenstein.

No final dos anos 80 e início dos anos 90, o mundo, e em especial a Alemanha, viviam tempos político-sociais conturbados devido à Guerra Fria. Uma Alemanha dividida

representava um forte ponto de tensão, e, até à queda do muro de Berlim em 1989, a gestão dos institutos da República Democrática Alemã (zona comunista) era manobrada isoladamente pelo respetivo governo. A Alemanha Ocidental deparava-se com um objetivo tão ansiado desde o final da guerra: reunificar a Alemanha e constituir uma nação unida. Isso refletiu-se no futuro do GI, que abriu 13 institutos na Europa Oriental, nomeadamente em Varsóvia, Moscovo e Kiev, e, claro, na antiga República Democrática da Alemanha (RDA), primeiramente nas cidades de Weimar e Bremen, em 1996 (Goethe-Institut, sem data).

O número de alunos continuou a aumentar e a era digital aproximava-se: em 1995, é criado o *website* do Instituto na Alemanha. Numa perspetiva evolucionista, o GI alargou a sua cooperação internacional através da função e integração na EUNIC (European Union National Institutes for Culture), uma rede de instituições culturais e embaixadas dos membros da União Europeia.

Atualmente, o Goethe-Institut conta com 159 institutos espalhados por 98 países. Apesar de ser um número considerável, vários foram os institutos que fecharam em todo o mundo com o objetivo de reduzir custos (mais concretamente, 24 milhões de euros por ano), incluindo em Roterdão (Países Baixos), em Lille e Bordéus (França), em Turim e Génova (Itália), em Curitiba (Brasil), em Washington D.C. (EUA) e em Osaka (Japão) (Wieder, 2023). A questão financeira também teve impacto em Portugal, estando agora a direção do GI-Porto sob a alçada do Goethe-Institut Portugal, com a equipa diretiva sediada em Lisboa. Assim, assumem-se as duas instituições teoricamente como uma só - o Goethe-Institut Portugal -, com duas sucursais, uma em Lisboa e outro no Porto.

3. Experiência de Estágio no Goethe-Institut

A experiência de estágio que me proponho a descrever em maior pormenor neste capítulo diz respeito às várias fases do processo, desde a procura de uma entidade de estágio até à última tarefa que realizei enquanto estagiária.

O estágio sobre o qual assenta este relatório decorreu entre 12 de janeiro e 12 de abril de 2024 e consistiu num total de 441 horas de trabalho (já considerando feriados): cinco dias por semana, das 10h30 às 18h30, com uma hora de almoço entre as 13h30 e as 14h30.

3.1. Pesquisa e candidatura

Comecei a minha pesquisa de entidades de estágio em novembro de 2023, especificamente instituições ou empresas onde pudesse aplicar e expandir os meus conhecimentos da língua alemã. Essa preferência restringiu bastante as minhas opções, dado que eu pretendia ter uma experiência presencial no Porto. Por curiosidade, decidi visitar a página do Goethe-Institut Portugal e obter mais informações acerca dos seus estágios.

Após verificar os pré-requisitos (incluindo conhecimentos avançados de alemão), os procedimentos de candidatura (preenchimento de um formulário eletrónico), assim como a informação sobre remuneração (tão rara em contexto de estágios curriculares), decidi preencher o formulário de candidatura disponível no *website* e esperar por uma resposta.

O Osvaldo, o meu coordenador de estágio, respondeu-me prontamente, tendo-me informado das condições de trabalho, incluindo as datas de início e de fim de estágio, o perfil adequado de um estagiário em termos de competências, principais tarefas a desempenhar (desenvolvo este assunto no subcapítulo seguinte), horário de trabalho semanal e remuneração mensal.

Assim, o Osvaldo apresentou-me duas alternativas: realizar o estágio entre janeiro e março ou entre abril e junho. Tendo aceitado a primeira opção, iniciei o estágio a 12 de

janeiro de 2024 e terminei-o a 12 de abril do mesmo ano. O horário de trabalho seria 38 horas semanais, de segunda a sexta-feira, entre as 10h00 e as 18h30, com um apoio financeiro mensal no valor de 450 euros. Fui reconhecida como uma candidata forte pelos meus fortes (ou melhor, nativos) conhecimentos de português, dado que uma das principais tarefas era o atendimento ao cliente (portugueses na larga maioria).

Perante as condições de trabalho, tão atrativas e alinhadas com os meus objetivos para um estágio, aceitei prontamente a oportunidade de estagiar no Goethe-Institut, ansiosa e entusiasmada pela experiência que me esperava.

3.2. Tarefas e responsabilidades

A versatilidade da experiência no GI-Porto refletiu-se numa lista variada de tarefas que fui executando ao longo do estágio, nomeadamente administração (correspondência com alunos e gestão dos cursos no sistema interno do GI), *design* gráfico, *copywriting*, programação cultural, organização logística de eventos, tradução e pós-edição. Nas subsecções que se seguem, descrevo em maior pormenor em que consistiu, na prática, cada um desses grupos de tarefas e respetivas responsabilidades e competências requisitadas, assim como os desafios encontrados.

No que concerne às tarefas desempenhadas no âmbito do estágio, estas foram inicialmente registadas no plano de estágio, que serve como uma proteção para os estudantes, na medida em que a entidade de estágio se compromete a delegar ao estagiário as tarefas mencionadas (ou com elas relacionadas) no plano de estágio (constado no corpo de um dos e-mails trocados com o meu coordenador de estágio e, posteriormente, assinalados no comprovativo de estágio enviado pelo mesmo no final da experiência – ver anexo 2), devidamente acordado entre as partes.

O meu plano de estágio menciona as seguintes tarefas:

- Apoio ativo em tarefas administrativas relacionadas com o atendimento ao cliente;
- Gestão de cursos e exames;

- Organização de programas culturais e campanhas publicitárias;
- Assistência na edição e tradução de textos para o website e trabalho de programação.

O facto de a atividade tradutiva constar no último ponto deixou-me reticente, pelo facto de ser a principal área de estudos do mestrado. No entanto, a minha motivação para escolher o Goethe-Institut mantinha-se presente: melhorar as minhas competências escritas e orais em alemão, colocar em prática os conhecimentos teóricos sobre a tradução, pós-edição e revisão, desenvolver competências pessoais como trabalho em equipa, autonomia e criatividade e, acima de tudo, trabalhar para ser uma profissional competente.

A lista de tarefas que desempenhei baseou-se fundamentalmente nos pontos acima mencionados, tendo ido além disso, pelo facto de se tratar de uma experiência bastante diversificada em termos de atividades e responsabilidades.

3.2.1. Administração e gestão de cursos

A parte administrativa prendeu-se em grande parte com o atendimento de chamadas, correspondência de e-mails com clientes sobre informações de cursos e utilização do sistema informático de gestão dos cursos e dos alunos: o *OSKA*.

Os primeiros dois dias do estágio foram dedicados à realização de testes teóricos sobre o *OSKA*, que tive de passar para poder utilizar o sistema. Esses testes permitiram-me experimentar a plataforma, uma vez que era necessário aprender os princípios básicos de manuseamento para uso autónomo em casos concretos, como a inscrição de alunos e o carregamento das avaliações ao final dos cursos.

A inscrição presencial de um novo aluno no GI-Porto segue geralmente a seguinte ordem:

1. Explicação ao cliente do funcionamento e oferta de cursos do GI-Porto no momento em que este se inscreve (a oferta é diferente consoante a época do ano) e assistência personalizada na escolha do curso;

2. Preenchimento pelo cliente de um formulário (caso se trate de um aluno novo), onde este indica o curso e respetivo horário da sua preferência, dados pessoais (nome, morada, número de telemóvel, e-mail (para o envio de informações relativas ao curso) e NIF e, em caso de emissão de fatura em nome de uma empresa, o nome, morada e NIPC da empresa;
3. Criação da ficha do aluno no *OSKA*, completada com os dados indicados no formulário;
4. Inscrição do aluno no respetivo curso – caso este não possua quaisquer conhecimentos da língua, é direcionado para uma das ofertas de nível A1.1. Caso tenha alguns conhecimentos, é pedido antecipadamente ao aluno que realize o teste de nível, disponível *online*, para serem testados os seus conhecimentos e identificado o respetivo nível. A partir do resultado do teste, é escolhido um curso de nível correspondente;
5. Pagamento do curso pelo aluno através de multibanco, em numerário ou por transferência bancária. No caso desta última opção, é enviado um e-mail com os dados bancários do Instituto.

Se a correspondência com o aluno for feita remotamente, então o formulário é enviado eletronicamente e o pagamento é feito por transferência bancária.

O processo de inscrição em exames é idêntico ao dos cursos, dado que o cliente também preenche um formulário com os seus dados e a inscrição é feita eletronicamente no *OSKA*. No formulário, o cliente deve também assinalar quais os módulos do exame que pretende realizar (os exames do Goethe-Institut são constituídos por quatro módulos: *Hören* (Audição), *Lesen* (Leitura), *Schreiben* (Escrita) und *Sprechen* (e Expressão Oral). A época dos exames é mais esporádica do que a dos cursos, realizando-se, por norma, duas vezes por ano: em fevereiro e em junho. No entanto, pode haver outras datas, e quando se trata de exames realizados por grupos escolares, são acordadas datas com as escolas. Se houver, pelo menos, 8 alunos inscritos, são os professores do GI que se deslocam à respetiva escola para lá ser efetuado o exame.

Manusear o *OSKA* foi uma das tarefas que mais me permitiu alargar o meu vocabulário em alemão, dado que o sistema está integralmente nessa língua. O alemão também está

presente como língua de visualização do Windows nos computadores do Instituto. Todo o ambiente no GI-Porto está em alemão, tendo então aprendido novo vocabulário de uma forma passiva.

Uma tarefa comum e decorrente da oferta alargada de cursos é a gestão das inscrições. No caso de cursos que não estejam em vias de arrancar por falta do número mínimo de inscritos, os alunos inscritos nos respetivos cursos são contactados (por telefone ou e-mail) e informados das vias alternativas: alterar para outro horário ou pedir a devolução do dinheiro pago inicialmente aquando da inscrição no respetivo curso. Trata-se de uma tarefa bastante burocrática, dado que ocorria com vários cursos e nem todos os alunos atendiam ou respondiam aos e-mails prontamente, sendo necessário fazer um acompanhamento detalhado de cada aluno para que todo o processo decorresse em conformidade com as normas do Instituto.

Realizei duas tarefas pontualmente, sendo uma delas no início do estágio: a divulgação de folhetos sobre os cursos semestrais a começar em fevereiro. A divulgação foi feita em vários pontos da cidade do Porto e permitiu-me sair da minha zona de conforto, pois tive de comunicar com pessoas de várias instituições de ensino e outros estabelecimentos para autorização de divulgação dos respetivos panfletos nesses espaços. Foi um trabalho fisicamente exigente, pois andei a pé durante várias horas, mas contribuiu significativamente para melhorar as minhas competências comunicativas. A segunda tarefa diz respeito ao registo digital de todos os certificados de exame em papel que estavam arquivados desde 2009 - uma tarefa burocrática na qual despendi três tardes de trabalho. Não desenvolvi nenhuma competência em específico, pois há tarefas que têm simplesmente de ser executadas, sendo normalmente delegadas à pessoa hierarquicamente menos importante na cadeia da empresa, neste caso o estagiário.

Durante a época de exames, em fevereiro, foi-me pedido que fizesse a vigilância da avaliação dos alunos, atividade essa bastante simples, uma vez que só precisei de garantir que os alunos cumpriam as normas de realização dos exames do Goethe-Institut.

Por fim, em âmbito administrativo, foi-me delegada a tarefa de imprimir os horários e outras informações relevantes para o arranque dos cursos e pausas letivas.

O trabalho administrativo que desempenhei vai um pouco além daquilo que conhecemos como secretariado: uma função centrada no atendimento e na organização do trabalho diário, apesar da profissão contemporânea do secretário ter vindo a assumir um impacto maior no sucesso das organizações, já que apoia no alcance dos objetivos, facilita a realização das iniciativas para alcançar as metas e indicadores traçados e promove a eficiência comunicacional (Marques dos Santos, 2014, citado em Ribeiro et al., 2020). Enquanto estagiária e, simultaneamente, profissional de serviços linguísticos (mais focado na linguística e, numa escala maior, no comportamento cognitivo humano) (Wolfram, 2012), as minhas responsabilidades ultrapassaram a função de secretariado. Dado que os serviços linguísticos podem implicar o uso de diferentes línguas de trabalho, é exigido aos seus profissionais que abarquem outras competências, como a comunicação intercultural, flexibilidade cognitiva, tolerância perante incerteza e *mindfulness* (consciência), esta última, aliás, necessária para a aquisição de qualquer competência (University of Minnesota, 2016). Um linguista, um tradutor, ou qualquer outro profissional que trabalhe num contexto profissional baseado em interações com pessoas de diferentes origens, precisa, primeiro que tudo, de estar motivado e curioso para conhecer e aprender sobre as diferenças para comunicar com pessoas de diferentes culturas e consequentes formas de estar e de comunicar (Martin & Nakayama, 2010).

3.2.2. Programação cultural e *design* gráfico

Enquanto a parte administrativa e gestão de cursos e exames foi feita com o Osvaldo, a programação cultural era da responsabilidade do colega José Rios. Foi com ele que organizei e preparei todos os eventos, tendo contribuído para três deles: o *KULTURfest – Festival de Culturas de Expressão Alemã* (um fim de semana de cinema alemão, no caso do GI-Porto; no GI em Lisboa, a programação cultural é mais extensa e diversificada, dado que é a sucursal principal e o staff é mais numeroso), *Komplett Kafka* (uma

exposição em homenagem ao centenário do falecimento do artista Franz Kafka) e o sarau literário *Revoluções*, dedicado à celebração da revolução e da liberdade, no âmbito dos 50 anos do 25 de abril.

Os três eventos envolveram diferentes tipos de preparação. O *KULTURfest* (link do evento no Porto: goethe.de/ins/pt/pt/ver.cfm?event_id=25358288) envolveu um trabalho mais focado na logística. Nos dias do evento, tratei de gerir a banca do GI onde, através de uma roleta, o público era presenteado com uma lembrança personalizada do GI, como canetas, blocos de notas, t-shirts e sacos de pano (ver figura 1). Também decorreu um sorteio para uma viagem à Alemanha organizada e financiada pela Central Alemã para o Turismo em Portugal e essa foi outra tarefa gerida por mim. Uma das vantagens de participar neste evento foi a possibilidade de assistir gratuitamente aos filmes exibidos no cineclube da Casa das Artes.



Figura 1 – Trabalho na banca do GI durante o evento *KULTURfest* na Casa das Artes

O *Komplett Kafka* (link do evento no Porto: goethe.de/ins/pt/pt/ver.cfm?fuseaction=events.detail&event_id=25436185) representou um trabalho fisicamente mais exigente, dado que dediquei uma tarde inteira a pendurar os vários cartazes constituintes da exposição (ver figura 2). No dia do evento, limitei-me a participar passivamente. O evento contou com uma leitura cénica e uma conversa informal com Renata Portas, diretora artística do Público Reservado.



Figura 2 - Exposição artística *Komplett Kafka* na FLUP

Para o Sarau Literário *Revoluções* (link do evento: goethe.de/ins/pt/pt/ver.cfm?event_id=25450087), foi-me delegada a responsabilidade de reunir alguns poemas e textos curtos em português relacionados com a temática da liberdade e da revolução para serem apresentados e debatidos no dia do evento.

Para a divulgação, foram utilizadas ferramentas digitais como o *Microsoft Word* (*MS Word*) e o *Canva* para desenhar os *flyers* com a finalidade de divulgar os eventos no instituto e no website do GI Portugal, assim como a apresentação dos eventos (uma breve descrição composta pela data, local e programa). Como o público para os eventos em Portugal é maioritariamente português, o conteúdo textual dos materiais de divulgação foi redigido em português, com exceção dos títulos ou outras partes relacionadas com o evento que estivessem em alemão (como é o caso de *KULTURfest* (Festival cultural) e *Komplett Kafka* (Completamente Kafka)). O *design* gráfico, isto é, a produção das campanhas publicitárias, permitiu-me desafiar a criatividade ao nível de combinações cromáticas, disposição de texto e imagens a fim de criar um produto apelativo (ver figura 3), sempre na base da interação de duas línguas no mesmo produto. A sua criação foi simples, pois o *Canva* é uma ferramenta online que sugere designs e combinações cromáticas com base nas imagens e texto que se insere manualmente.

Assim, foi uma tarefa que demorou cerca de uma hora, no total, para chegar ao resultado final ilustrado na figura 3.



Figura 3 – Design gráfico de *flyers* para divulgação dos eventos *Komplett Kafka* e *Revoluções*

3.2.3. Traduções e revisões

Embora a tradução e a revisão não tenham sido o foco principal do meu estágio, desempenhei algumas tarefas nessa área. Uma delas foi a tradução parcial dos contratos de profissionais externos ao GI que participaram nos eventos. Foi o caso da palestrante Renata Portas no evento *Komplett Kafka* e do músico Guilherme Lopes no sarau *Revoluções*. Para estes profissionais, foram redigidos contratos bilingues de prestação de serviços, em português e alemão.

As traduções foram feitas num documento MS Word, organizado em tabela com duas colunas: a da esquerda, com o contrato em português, e a da direita, em alemão. Recorri ao *DeepL* para a tradução automática dos textos, seguida de uma pós-edição realizada por mim, e ao *Google* para pesquisas exatas de termos e expressões aquando da revisão final do contrato em alemão. Sendo o alemão uma língua em que não sou proficiente, ainda careço de alguma necessidade de confirmação na pesquisa de terminologia ou expressões exatas, tanto através de pesquisas no *Google*, como em dicionários baseados em corpora, como é o caso do *Linguee* (sendo que o ideal seria ter acesso a um dicionário jurídico alemão-português).

Outra tarefa de revisão envolveu as descrições de aplicações para aprender alemão, para as quais me foi solicitado que revisasse a tradução feita pelo *DeepL*. As descrições eram curtas e continham vocabulário simples, o que não dificultou a pós-edição.

Todas as traduções e pós-edições que realizei focavam-se no texto de partida (TP), dado que o objetivo primário era replicar para outra língua o conteúdo e forma do texto original. No meu caso, o público dos textos traduzidos sobre as aplicações para aprender alemão eram portugueses iniciantes na aprendizagem da língua, por isso repliquei, na tradução para português, a linguagem simples, positiva e rica em adjetivos do texto de partida em alemão; no caso dos contratos, o documento continha terminologia contratual, uma estrutura fixa, constituída por termos e cláusulas, e uma linguagem objetiva e formal, pelo que me propus a reproduzir a informação e a estrutura do contrato em alemão para o português. Acima de tudo, procurei criar traduções que, tanto para o contrato, como para as descrições das aplicações, fossem compreendidas pelo público-alvo dos textos de chegada: os contratados para os serviços, no caso dos contratos, e portugueses iniciantes na aprendizagem do alemão, para as descrições das aplicações. Esta ideia vai ao encontro da *Skopostheorie*, defendida por Vermeer (2021), que olha para a tradução como uma atividade com um propósito, determinado pela audiência do texto de chegada, neste caso, a compreensibilidade dos contratos pelos contratados e uma interação (descarregar as aplicações no telemóvel) do público das aplicações - aprendizes de alemão – através de um vocabulário dinâmico e cativador.

3.2.4. *Copywriting* e o uso de linguagem neutra

Uma das tarefas subjacentes à divulgação dos eventos foi o *copywriting*: a redação de textos em que os anunciantes transmitem informações sobre o produto aos clientes (Bisoyi, 2013).

Albrighton (2013) define *copywriting* numa perspetiva mais orientada para as vendas como o uso otimizado da linguagem para promover ou persuadir. Explicita ainda que o *copywriting* é uma arte útil, uma atividade criativa com um fim prático (a promoção ou a persuasão daquele a quem o produto do *copywriting* se dirige). No meu caso, a atividade de *copywriting* passava mais concretamente pela redação dos textos de divulgação dos eventos organizados pelo GI-Porto. Os textos seriam publicados na página oficial do Instituto e partilhados através do e-mail com os alunos do Instituto. O objetivo da divulgação era, então, promover os eventos e, em última instância, atrair o público a comparecer.

Na comunicação externa, tanto em português como em alemão, o GI tem apostado na implementação de uma linguagem inclusiva na sua comunicação externa, no seguimento da sua política regulamentar *Gender-inclusive Language at the Goethe-Institut*, em vigor desde 2019. Esta linguagem é, antes de mais, designada por linguagem neutra, e pretende incluir todas as pessoas, independentemente da sua identidade de género, identificação pessoal e orientação sexual (Philippopoulos, 2023). À vista de uma comunicação justa e integradora, o Instituto apresenta como objetivo central a consciencialização da diversidade de género existente, adaptando o discurso linguístico de modo que todos os leitores se sintam incluídos. Desde 2020, o Goethe-Institut tem igualmente vindo a desenvolver internamente a Gestão da Diversidade para promover uma cultura de trabalho inclusiva e, consequentemente, uma cooperação respeitosa entre colaboradores, bem como definir a sua posição enquanto instituição antidiscriminatória (Goethe-Institut, 2022). Para além disso, o GI assume-se como uma instituição cujos colaboradores são predominantemente mulheres, havendo um esforço por parte da *Zentrale* (sede na Alemanha, em Munique) na uniformização da linguagem, tornando-a mais inclusiva nos vários institutos pelo mundo fora.

Das várias vezes que me foi delegada a tarefa de redigir textos ou e-mails para a divulgação dos eventos com os alunos e público em geral, utilizei o masculino genérico - por exemplo, “Caros alunos” e “Estão todos convidados (...)” - para me referir aos leitores (homens e mulheres), sem quaisquer intenções de exclusão ou discriminação. Durante o processo de revisão textual, o colega José fez várias alterações a nível morfológico e lexical, por exemplo, substituindo “Caros professores” por “Caro corpo docente”, ou, no caso concreto que apresento a seguir, “realizador” por “realização” e a preposição contraída “pela” – para referenciar a moderadora mulher – pela preposição simples “por”. Estes dois últimos exemplos referem-se à descrição do *Zuhurs Töchter* integrado, um dos quatro filmes integrados no ciclo de cinema “Afetos Diversos”, organizado pelo GI-Porto e que decorreu em maio na Casa Comum no Porto, para assinalar o Dia Internacional contra a Homofobia, a Transfobia e a Bifobia (ver os exemplos assinalados a vermelho na figura 4).

EVENTOS		24.05.2024; 18h30 📍 Casa Comum
	de <u>Laurentia Genske, Robin Humboldt</u> No dia 24.05.2024, pelas 18h30, será exibido, na Casa Comum da Reitoria da UPorto o filme “Zuhurs Töchter” de <u>Laurentia Genske e Robin Humboldt</u>. O filme servirá de mote para uma conversa com o público. Esta conversa será moderada <u>por</u> <u>Hilda de Paulo</u>. <u>Zuhurs Töchter</u> <u>Realização</u>: <u>Laurentia Genske, Robin Humboldt</u> Ano de produção: 2021 Duração: 89 min.	DETALHES Idioma: Português e Alemão Preço: Entrada livre 📞 +351 226 061 660 ✉ cultura-porto@goethe.de Parte da série Afetos diversos - uma mostra de filmes alemães LGBTQIA+

Figura 4 - Descrição do filme *Zuhurs Töchter* na página web do GI

Tal como o português, também o alemão é uma língua baseada em géneros gramaticais nas quais predomina o masculino genérico como referência a um público que inclu

homens e mulheres. Nestas línguas, tem-se assistido a uma modernização linguística em que palavras genéricas com alusão ao público masculino começam a integrar terminações ou a ser substituídas por alternativas que incluam pessoas não binárias. Tome-se como exemplo “Liebe Schüler*innen” (Caros alunos e alunas), em vez de somente “Liebe Schüler” (Caros alunos), em que é adicionada a versão feminina ao título masculino através de um underscore (_), uma barra (/) ou, mais frequentemente, um asterisco (*) para incluir homens, mulheres, assim como trans e não binários. A língua alemã vai mais longe na inclusão de pessoas não binárias, por exemplo utilizando “Studierende” (particípio passado, significando aquele que estuda) em vez de “Studenten” (estudantes homens) ou “Studentinnen” (estudantes mulheres). Já a língua portuguesa contempla dois géneros na sua gramática - o masculino e o feminino – e, no caso da aplicabilidade da língua a pessoas que se posicionem como não binárias, desenvolveram-se alternativas, nomeadamente os neopronomes, que surgiram como uma abordagem alternativa aos pronomes “ele/ela/eles/elas” que referencia apenas pessoas binárias (McGaughey, 2020). Em prol de uma abordagem inclusivista, surgiram opções em português como a letra x ou a arroba (@), que ocupam o lugar da letra que determina o género (masculino ou feminino) do destinatário a que a palavra se refere, designadamente “Car@s estudantes” ou “Carxs estudantes”.

Estas novas tendências estiveram patentes numa das tarefas de estágio, o *copywriting*, que foi, de facto, um desafio para mim, dado ter sido a minha estreia na redação escrita onde na linguagem estivesse patente a inclusividade de toda a audiência. Para além da feminização (acrescentar uma terminação feminina a palavras masculinas que se assumam como genéricas), existe uma outra estratégia no seio da linguagem neutra: a neutralização, mais frequentemente usada em línguas como o inglês, onde as formas neutras (por exemplo, “the humankind”) são preferidas em detrimento das formas de género (“mankind”), pelo menos em registos oficiais (Gustafsson Sendén et al., 2015) – esta estratégia é ilustrada na figura 1 acima. Usar alternativas existentes como os sobrecomuns, que não admitem contrastes de género (Costa, 2003) e que, por isso, incluem toda a audiência – tome-se como exemplo “realização” ou “corpo docente” –,

parece-me uma abordagem plausível e que resulta gramaticalmente em resposta a esta tendência crescente.

A língua é o espelho da sociedade e é ela que deve apelar (e, se possível, contribuir) à mudança, se quer ver a sua identidade representada na sua língua. Contudo, sendo a sociedade assimétrica, será de esperar que a linguagem também o seja (Sousa-Silva, 2021) e, nesse sentido, é importante, no decorrer de qualquer operação de mudança, continuar aberto a diferenças ideológicas e sociais que influenciam e justificam as escolhas linguísticas heterogêneas de cada um dentro do que é (ainda) considerado normativo. Esta ideia torna-se irrelevante no seio organizacional, quando os regulamentos internos estão acima das escolhas pessoais. No caso do GI, mesmo que eu não me identificasse com o estilo de escrita exigido pelo meu superior, teria de escrever conforme o que me era pedido, ainda que tais escolhas linguísticas não estivessem institucionalizadas.

Assim, concluo este capítulo no qual discriminei as várias atividades que fui realizando ao longo estágio. Desde a administração à programação cultural, passando pela tradução e outros trabalhos de natureza mais logística, fiz um pouco de tudo e acredito que isso contribuiu para me tornar uma pessoa multifacetada e aberta a qualquer tipo de desafios.

No próximo capítulo, descrevo o ambiente de trabalho vivido dentro do GI-Porto, a comunicação interna e o impacto positivo da boa relação com os colegas de trabalho.

3.3. Ambiente de trabalho e comunicação interna

Por comunicação interna, entende-se a comunicação que se desenrola dentro da empresa: entre departamentos, entre a sede e as sucursais e entre a empresa e os seus clientes (Rasmussen, 2004). No GI-Porto, a comunicação não apresentou quaisquer constrangimentos ao nível da compreensão, dado que as pessoas a quem eu tinha de reportar, o Osvaldo e o José, falavam português.

Exceto com os professores, a língua de comunicação era inicialmente uma mistura de português e alemão, tendo gradualmente transitado para o português. Essa mudança ocorreu porque eu me expressava com mais facilidade em português e, dado que os outros três trabalhadores eram portugueses nativos como eu - o Osvaldo, o José e a colega Sara Azevedo, dos Recursos Humanos - o português era, de facto, a língua de conforto para todos e através da qual a comunicação se revelava mais eficiente e eficaz.

No caso de empresas multinacionais com representação em diferentes países pelo mundo fora, o inglês é, por norma, a língua franca na comunicação internacional. O GI não faz parte desse padrão, dado tratar-se de uma instituição sediada na Alemanha, cuja missão é a promoção e difusão da língua alemã. A língua de trabalho dentro dos institutos e com a *Zentrale* é o alemão, que, no caso do Goethe-Institut, pode ser considerada a língua franca, isto é, “o meio de comunicação linguística entre pessoas de línguas maternas diferentes, para as quais (a *lingua franca*) é uma segunda língua” (Samarin, 1987, p.371), dado que a maioria dos colaboradores é constituída por alemães nativos ou pessoas que tenham crescido e/ou vivido num país onde se fale alemão durante um período longo o suficiente para atingir um nível avançado da língua.

No entanto, o uso do alemão dentro dos vários institutos não é uniforme e a língua de trabalho pode variar dentro de um mesmo instituto com diferentes colegas de trabalho, tanto na comunicação presencial, como à distância (telefónica ou escrita). Por exemplo, na função de recursos humanos, saber falar e escrever em alemão não é uma das responsabilidades da Sara, dado que as pessoas a quem ela tem de reportar dentro do GI são colaboradores portugueses. Sendo o GI-Porto um instituto pequeno e com poucos trabalhadores, a língua usada para comunicar é um critério pessoal e não tanto influenciada pela cultura do Instituto. No GI em Lisboa, a situação já é mais representativa da realidade dos institutos no mundo inteiro, dado tratar-se da sucursal diretiva do GI Portugal e cujo staff é mais numeroso e predominantemente alemão nativo.

Quanto aos alunos do Instituto, na sua maioria portugueses de diferentes faixas etárias – estudantes jovens (por razões académicas e/ou futuramente profissionais), profissionais adultos (por motivos profissionais) e seniores (lazer) - a comunicação era

em português. Cruzei-me com alguns imigrantes a viver em Portugal há alguns meses e trabalhadores em empresas internacionais que requerem competências em alemão, e com estes falei em inglês.

Apesar de a comunicação se realizar maioritariamente em português, isso não significa que não estivessem presentes vocabulário e expressões alemães. Tudo no Instituto se encontra escrito em alemão: nos computadores, nos arquivos digitais e físicos, nos formulários de inscrição, nos certificados de exame, nos comprovativos de frequência de curso, entre outros documentos. Consequentemente, para indicação de algum documento ou informação, a referência a esse objeto era feita na língua em que estão apresentados os respetivos documentos por uma questão de memória visual. “Já fiz a *Einschreibung* (a inscrição) do aluno X”, “Depois da *Buchungsbestätigung* (confirmação da reserva), envio um e-mail ao aluno” e “O aluno não recebeu o certificado de exame, por isso temos de lhe enviar uma *Ersatzbescheinigung* (certificado de substituição)” são alguns exemplos da integração das duas línguas no contexto diário de trabalho que mostram que, quando estamos habituados a ler e a ver um conceito numa dada língua, a probabilidade de nos referirmos a ele nessa língua é maior. É evidente que, em contexto de trabalho, ser profissional é algo que se tem em conta e, nesse sentido, manter uma comunicação precisa é parte desse registo profissional. Se estiver a falar da inscrição de um aluno, perceciono *Buchungsbestätigung* como um termo mais preciso do que “confirmação de reserva”, dado que é nesse termo que eu e os meus colegas estamos habituados a contactar com o conceito da confirmação da inscrição do aluno no curso e, consequentemente, a associação ao mesmo é mais rápida.

Outros fatores como *com quem* e *onde* ocorre o discurso influenciam as escolhas linguísticas de falantes como eu (Bhatia & Ritchie, 2008, citados em Purmohammad, 2023) que, integrada numa instituição alemã onde se fala mais alemão do que português e a interação com alemães era diária, tinha uma tendência maior para mencionar certos conceitos na língua alemã, mesmo quando interagia com colegas portugueses.

A minha experiência de estágio ilustra um *dual-language context* (Green & Abutalebi, 2013), na medida em que o alemão e o português eram usados num mesmo contexto com pessoas diferentes: com os professores alemães falava em alemão e com os meus

colegas portugueses interagiam em português. A decisão de falar em alemão com os professores foi influenciada por fatores socioculturais, como a sua proficiência linguística (Purmohammad, 2023) - eu falava melhor alemão do que os professores falavam português - a acrescentar ao fator pessoal de eu estar a estagiar no GI para praticar o alemão (informação da qual os professores tinham conhecimento).

De um modo geral, a comunicação no GI-Porto era bastante fluida e sempre me senti integrada e uma colaboradora efetiva do Instituto. Essa experiência positiva foi uma consequência das pessoas com quem tive o prazer de trabalhar, principalmente com o Osvaldo, dado que a maior parcela do meu trabalho foi dedicada à administração dos cursos. Não havendo quaisquer barreiras comunicativas entre os dois, tanto na delegação de tarefas da parte do Osvaldo, como no esclarecimento de dúvidas da minha parte, o trabalho era mais produtivo e dinâmico, características que demonstram como uma boa comunicação entre colaboradores pode ter efeitos bastante favoráveis no bom desempenho dos funcionários e, conseqüentemente, no funcionamento da empresa.

Sendo a minha experiência de estágio um caso exemplificativo de como a tecnologia veio facilitar os processos administrativos e de correspondência interna e externa do Instituto, abordo mais a fundo, no quarto capítulo, o papel revolucionário da tecnologia na indústria da tradução e dos serviços linguísticos.

4. Os Serviços Linguísticos na Era Tecnológica

Trabalhar no GI atualmente é também uma experiência tecnológica, dado que muitas das responsabilidades envolvem recursos tecnológicos como o computador, para atividades como a administração dos cursos e a correspondência de e-mails, e o telefone, para atendimento de chamadas de clientes. Porém, nem sempre foi assim, tal como me descreveu o colega Osvaldo. Na altura em que começou a trabalhar no instituto, no início dos anos 90, toda a administração, desde o arquivo das fichas dos alunos à correspondência com a comunidade do Instituto, era feita em papel, o que tornava as tarefas mais demoradas e menos eficientes, nomeadamente com a possibilidade de extravios de encomendas ou de lapsos na comunicação que perturbavam a fluidez da comunicação.

Uma das atividades que sofreu um impacto resultante da evolução tecnológica e que também executei durante o estágio é a tradução que, apesar de servir como meio de comunicação há milhares de anos, foi no século XX que começou a interagir com a tecnologia. Esta evolução foi estimulada pela *internet*, que aproximou empresas e consumidores por meio da internacionalização das empresas e dos seus produtos. A tradução acompanhou e contribuiu para esse crescimento comercial, dado que é ela que diminui a distância linguística (e cultural) através do papel desempenhado pelo tradutor (Cronin, 2010). Numa altura em que a informação se propaga instantaneamente, é cada vez mais importante que os profissionais e a tecnologia se comportem em prol desse ritmo acelerado através de soluções eficientes, que aumentem a produtividade, e eficazes, fornecendo o produto com a urgência que acarreta (Hartley, 2009). É neste âmbito que a tradução automática (TA) e as FAT, enquanto inovações tecnológicas, conduzem ao aumento da produtividade e consistência do tradutor, para uma cobertura linguística global extensa e para a distribuição e comunicação internacionais (Doherty, 2016).

4.1. Os conceitos de tecnologia e tradução

Antes de mergulharmos na ligação entre tecnologia e tradução e avaliarmos o impacto da primeira na segunda, é importante compreendermos primeiro do que trata cada uma. Começando pelas origens etimológicas, a palavra tecnologia vem do grego *techne*, que significa arte, habilidade, ofício (Lancaster, 2016). Daqui podemos retirar a ideia de que a tecnologia constitui uma “ciência do ofício para resolver um problema específico” (De Weck, 2022, p.2). Segundo Brooks (1980), “(...) a tecnologia não consiste em artefactos, mas sim no conhecimento público que determina os artefactos e a forma como podem ser utilizados na sociedade” (p.66). Por outras palavras, a tecnologia procura tornar as nossas vidas mais funcionais, resolvendo ou facilitando a nossa forma de viver através daquilo que usamos e como usamos. Ela ilustra o conhecimento e a consequente materialização desse conhecimento. Quanto à tradução, especialistas e entusiastas não apresentam uma definição consensual, mas uma coisa é certa: todos os produtos tradutivos têm como referência uma fonte; não são obras originais, apesar de criativas e únicas por si mesmas (Vermeer, 1994). Esta caracterização sustenta o perfil da tradução como um resultado, no sentido em que precede um texto, é criado a partir dele; porém, a tradução é também um processo, uma atividade (Shuttleworth & Cowie, 2014), colocando-se assim um foco maior no (num dos) profissional(is) responsável(is) por essa atividade: o tradutor – e é assim que os tradutores veem (ou preferem ver) a tradução (Robinson, 2019). A origem terminológica corrobora esta ideia, dado que “tradução” é uma nominalização inglesa derivada do verbo latino *translatus*, participípio passado de *transfere*, que significa transportar ou atravessar (Pym, 2010).

4.2. O impacto da tecnologia na tradução

É consensual que a tecnologia veio revolucionar a profissão do tradutor, incluindo a comunicação entre as partes envolvidas nos projetos de tradução, o processamento de informação – quanta é gerada e aproveitada, inclusive por via das memórias de tradução (MT) – e a sua consequente instantaneidade e efemeridade (Gil & Pym, 2006). A rápida evolução da tecnologia tornou as FAT acessíveis, económicas, populares e até essenciais

aos tradutores, e a todos os profissionais que, nesta era globalizada da informação, são responsáveis por traduzir grandes volumes de texto sob prazos apertados (Bowker & Fisher, 2018).

Não há dúvidas de que o desenvolvimento tecnológico tem um impacto significativo no trabalho dos tradutores e no fluxo e dinâmica da indústria tradutiva. É exigida aos profissionais uma expansão das suas competências técnicas (*hard skills*), que se alastram aos meios tecnológicos, como também das suas competências interpessoais (*soft skills*), como o trabalho em equipa, patente em projetos de tradução que envolvam profissionais de diferentes áreas. Agora, mais do que nunca, a resiliência e a capacidade de adaptação a novos contextos e ferramentas farão dos tradutores pessoas e profissionais mais completos, capacitados de meios e competências tecnológicas como a TA e a pós-edição (PE) que os ajudarão a produzir resultados mais rápidos, de maior qualidade e de menor custo (Andrews, 2024). De acordo com a Comissão Europeia (2024), no âmbito da EMT, os tradutores devem possuir competências a seis níveis: língua e cultura; tradução; tecnologia; pessoal e interpessoal e prestação de serviços linguísticos (ver figura 2).



Figura 5 - Quadro de Competências da EMT

Estas competências podem ser categorizadas dentro de dois grandes grupos de competências: as competências técnicas, que têm uma faceta mais prática e que se prendem com o desempenho das tarefas (tarefas essas que passaram a ser parcial ou totalmente acomodadas pela tecnologia), e as *soft skills*, exclusivamente inerentes à condição humana e representativas de traços de personalidade como trabalhar em equipa ou possuir inteligência emocional (Cimatti, 2016). O segundo grupo de competências (em português, denominadas por competências sociais ou competências transversais) revela-se importante na medida em que é aplicável a diferentes setores profissionais: ter a capacidade de comunicar, de resolver problemas, de ser criativo e de saber lidar com situações complexas, exatamente por serem contextualmente independentes, não perdem valor quando aplicadas noutra ambiente, ao contrário das competências técnicas, específicas de cada área.

4.3. A formação académica na área da tradução

Biloveský (2023) desenvolveu um modelo de ensino para a aquisição de competências na área da tradução, a partir do qual o autor sublinha a importância da formação académica dos tradutores, seja ao nível tecnológico com as FAT, seja ao nível pessoal, como o trabalho em equipa e o pensamento crítico e analítico, relevantes numa indústria cada vez mais competitiva. As universidades devem preparar os seus cursos, combinando formação técnica com formação pessoal, nomeadamente capacitando os formandos com ferramentas e materiais que os ajudem a desenvolver aptidões como comunicação em contexto profissional, colaboração em equipa e capacidade de resposta às necessidades específicas de cada audiência. Deste modo, as universidades e os seus corpos docentes devem reconhecer o valor das competências digitais e a vantagem competitiva dos recursos tecnológicos para equipar os seus estudantes da resiliência e adaptabilidade que a indústria corrente exige (Rossetto & Martin, 2022, citado em García-Santiago & Díaz-Millón, 2024). Essa formação digital é essencial nos dias de hoje, preparando os estudantes para situações reais e conscientes dos benefícios que as ferramentas tecnológicas proporcionam. Ainda há um caminho a percorrer

(Omar et al., 2020), mas são redes como a EMT que promovem e reconhecem a importância das tecnologias de tradução para capacitar os seus mestrandos da formação e recursos digitais necessários ao sucesso no mercado da tradução.

4.4. A tradução e a localização

Não podemos abordar o impacto da tecnologia na tradução sem mencionar a localização, um subprocesso da internacionalização, que é, por sua vez, uma adaptação de um produto ou *software* a diferentes línguas e culturas (Krukowski, 2023). A localização consiste na adaptação de um produto de acordo com as expectativas linguísticas e culturais de um dado *locale* (Hartley, 2009; Pym, 2010). É conduzida por uma empresa que se encontra em expansão para novos mercados, i.e., em processo de globalização. Como Pym (2014) afirma, a localização é um processo que se inicia logo no início da internacionalização de um dado produto, enquanto a tradução é trabalhada numa fase posterior dessa internacionalização. Por outras palavras, o processo mais global é a globalização de uma empresa, que inclui a internacionalização de um produto que, por sua vez, é localizado (adaptado a um *locale*), localização essa que inclui a atividade tradutiva (Pym, 2014). Todo este desempenho empreendedor, com um enfoque na tradução, envolve, inevitavelmente, tecnologia: memórias de tradução, ferramentas de localização de *software*, de gestão terminológica, de tradução automática e de gestão de projetos. Essas ferramentas tecnológicas possibilitam um processamento linguístico paradigmático, auxiliando na construção de texto ao oferecer alternativas lexicais e morfológicas (Pym, 2014). Os tradutores na indústria da localização são considerados dos mais inovadores em relação a tradutores de outras subáreas, dado o seu contacto com a tecnologia usada nesse meio e o tipo e quantidade de volume de material destinado a ser traduzido, sendo-lhes requisitada, por outro lado, uma formação especializada que os capacite a lidar com um ambiente stressante que exige traduções de alta qualidade num curto espaço de tempo (Schäler, 2010).

4.5. O papel e o futuro da tecnologia na tradução

A pronúncia da tecnologia na profissão do tradutor remete, em larga parte, para o computador. Esta ligação tem um nome – Interação Humano-Computador – e caracteriza-se, tal como o nome indica, pela interação entre pessoas, computadores e tarefas (Johnson, 1992). É difícil imaginar a tradução hoje sem a presença da tecnologia. O papel e a caneta surgem, neste contexto, algo remotos, quando comparados com o paradigma tecnológico atual. A dependência tecnológica da tradução é cada vez maior, se tivermos em conta o acesso rápido e alargado de recursos *online* e de sistemas de tradução automática e de memórias de tradução.

O futuro da tradução vai decerto andar lado a lado com a tecnologia. A flexibilidade e uma mentalidade aberta são facetas chave para os profissionais que aspiram ao sucesso nesta indústria, pois são os conhecedores dos novos desenvolvimentos tecnológicos que terão uma posição vantajosa no mercado, dado que – e olhando para o histórico da tecnologia – a integração tecnológica na tradução irá permanecer e expandir. Toma-se a possibilidade de um alargamento da função do tradutor para outros papéis mais ligados à tecnologia como a pós-edição e controlo e refinamento da qualidade de sistemas de TA, incluindo os corpora e a terminologia usados em TA (O'Brien, 2012). A tecnologia trouxe muitos textos técnicos, que atualmente compõem cerca de 75% do trabalho de um tradutor: basta pensar no exemplo dos eletrodomésticos, computadores e telemóveis lançados a cada temporada acompanhados pelos manuais de instrução traduzidos para as línguas oficiais da comunidade/do estado-membro em que os produtos serão vendidos.

Levanta-se a questão de se o investimento na tecnologia poderá, eventualmente, abolir o papel do tradutor humano do palco da tradução, alimentada e melhorada pela Inteligência Artificial (IA). As respostas que surgem são geralmente extremistas: ora apoiando a ideia de que os sistemas de automatismo da tradução tomarão por completo o lugar do tradutor, ora defendendo que as máquinas nunca alcançarão o patamar da humanidade necessária a uma tradução genuinamente exímia (Snell-Hornby, 1988, citada em Shuttleworth & Cowie, 2014). Na minha opinião, é no meio que está a virtude:

é importante arranjar um equilíbrio e procurar estar a par das mudanças neste ramo profissional. O ser humano tem naturalmente medo do desconhecido e do imprevisível; gostamos de rotina e de nos preparar para o que aí vem. Assim, é primordial sabermos adaptar-nos e, acima de tudo, apreciar essa mudança, faceta característica da tecnologia e, por conseguinte, da tradução enquanto profissão tecnológica. Os profissionais devem estar preparados para aprender (e desaprender), agir (e reagir) e receber, de braços abertos, a era da tecnologia na tradução e, quiçá, desapegar-se de um cenário laboral sem intervenção da máquina. A verdade é que o foco na indústria da tradução vai divergir da tradução para a pós-edição, com o emergir de modelos de linguagem cada vez mais sofisticados (Constantin et al., 2024). Com o crescimento tecnológico, não é surpreendente que o contributo humano seja visto como moroso e ineficaz, mas a tradução é mais do que palavras; é sobre compreender uma cultura e divulgar essa cultura (Burgess, 1984, citado em Allen et al., 2020). Em contraste à tradução automática, os humanos têm a capacidade de transmitir com precisão o significado e tom pretendidos do texto original e de identificar e compreender o contexto e as nuances culturais, o que faz com que a tradução humana seja uma escolha superior para traduções que exigem um elevado nível de precisão e sensibilidade cultural (Moneus & Sahari, 2024).

No capítulo seguinte, demonstro como as competências ligadas à tradução se alargam aos serviços linguísticos, fazendo alusão aos cinco grupos de competências propostos pela rede *European Master's in Translation*.

5. As Competências Tradutivas na Prestação de Serviços

Linguísticos

O MTSL está incluído na *European Master's in Translation* – uma rede desenvolvida pela Comissão Europeia em parceria com várias instituições de ensino na Europa que oferecem programas de mestrado em tradução -, o que significa que cumpre os padrões de qualidade e requisitos para ser um membro desta rede, sendo um deles uma qualidade de ensino que permite aos seus futuros mestres, capacitados da formação académica necessária, ingressar com sucesso no mercado de trabalho, mesmo tendo pouca ou nenhuma experiência profissional.

Antes de avançarmos para a análise deste projeto em maior detalhe, importa perceber em primeiro lugar o conceito de competência, que é, segundo a EMT (2024), a “capacidade comprovada de utilizar os conhecimentos, as competências e as capacidades pessoais, sociais e/ou metodológicas, em situações de trabalho ou de estudo e no desenvolvimento profissional e pessoal” (p.3). Já Mulder (2011) define competência como a “capacidade de agir com eficácia” (p.2), pois a competência, principalmente em contexto organizacional, é avaliada com base na entrega de resultados. Por sua vez, Eraut (1998) aborda o conceito numa perspetiva mais prática, na medida em que a competência é determinada pelo desempenho de tarefas e funções de acordo com os padrões esperados. Considero que esta definição tem uma maior adequação em âmbito empresarial pelo facto de que cada empresa é gerida por pessoas que, influenciadas pela sua condição humana, avaliam a competência com base naquilo que esperam obter. Neste sentido, uma mesma competência pode ser percecionada como tal de forma diferente conforme a pessoa que avalia. No caso do meu estágio, era ao meu orientador que cabia essa avaliação e posterior validação de várias competências para desempenhar as tarefas no Instituto.

A lista de competências publicada pela Comissão Europeia (ver figura 2 novamente) foi elaborada com base nos requisitos de um bom desempenho na função de tradutor. Cada uma dessas áreas de competências engloba um conjunto de competências transversais aos vários serviços linguísticos. Apesar do quadro ter sido concebido para os mestrandos

em tradução, ele não serve de garantia para o desenvolvimento de todas as competências referidas neste âmbito, podendo ter sido adquiridas numa fase anterior do percurso académico (European Commission, 2024). O quadro atualizado em 2022 para os seis anos seguintes veio reiterar o papel das competências extralinguísticas numa era em que a tecnologia vinca a sua eficiência nos serviços linguísticos, como no caso da TA, tal como mencionado no capítulo anterior. O objetivo da EMT é demonstrar como o contributo humano permanece um complemento valioso e diferenciador no mercado laboral tecnológico atual.

Nos subcapítulos seguintes, faço uma descrição dos cinco grupos de competências e aplico-os aos serviços linguísticos, procurando demonstrar como o quadro desenvolvido pela EMT é transversal a outras áreas linguísticas. O meu estágio é uma experiência exemplificativa de como a *EMT Competence Framework* se estende a outros serviços linguísticos.

5.1. As Competências EMT

Nos subcapítulos seguintes, proponho-me a apresentar cada um dos grupos de competências delineados pela Comissão Europeia para os mestrados membros da rede EMT, e descritas como sendo essenciais na atividade da tradução e dos serviços linguísticos em geral. Adicionalmente, irei refletir sobre cada um desses grupos em referência à minha experiência de estágio, incluindo as competências que mais e menos desenvolvi, em quais manifestei maiores dificuldades e me cruzei com mais desafios. No último subcapítulo, faço um balanço (*spoiler*: positivo) do estágio enquanto objeto de aplicação das competências.

5.1.1. Língua e cultura

Começo por uma área chave, dado que sem ela todas as outras não se concretizam: a área da língua e da cultura, que denota uma consciência transcultural e sociolinguística e uma capacidade comunicativa. Por outras palavras, centra-se na consciência da

extensão dos contextos de aplicação da língua, adaptando o registo da língua ao contexto em que o profissional se encontra. Para além disso, é a capacidade de identificar referências culturais, sabendo ajustar a sua comunicação às expectativas do leitor/interlocutor ou convenções da(s) outra(s) parte(s). Para possuir essa capacidade, é necessário ter um nível avançado (no mínimo C1, de acordo com o Quadro Europeu Comum de Referência para Línguas - *Common European Framework of Reference for Languages* (CEFR)) em, pelo menos, duas línguas. No meu caso, o português, o inglês e, ainda, o alemão (que se situa atualmente numa fase avançada do nível B2).

As segundas línguas estrangeiras que aprendemos frequentemente no terceiro ciclo do ensino básico, no ensino secundário ou no ensino superior abarcam o ensino desta língua até ao nível B1, enquanto em mestrados na área das línguas, como a tradução, é exigido aos estudantes que possuam competências linguísticas correspondentes ao nível C1. A título de exemplo, os mestrados incluídos na rede EMT exigem aos candidatos que apresentem comprovativo do nível linguístico requerido (C1) através de estudos, exames, entrevista ou outros meios (European Commission, 2024).

No meu caso, fiz a licenciatura em Línguas e Relações Empresariais, cujo programa curricular da disciplina de alemão vai até ao nível B1; para ingressar no mestrado em Tradução, um dos requisitos de entrada é a apresentação de conhecimentos de nível C1, o que significa que o nível B2 teria de aprender de forma autodidata, tendo ficado mais perto desse objetivo graças aos sete meses que vivi na Áustria durante e pós-licenciatura, onde pude praticar a língua numa base regular. Por via académica, possuir conhecimentos B2 nem sempre acontece em todas as licenciaturas na área das línguas, como referido acima.

De facto, durante o estágio, este foi o grupo que eu achei que iria apresentar melhorias mais notórias, dado ter criado a expectativa inicial de que iria falar somente em alemão com os colegas de trabalho. Ao contrário do que se tinha sucedido quando trabalhei como *Au Pair* (em que a língua de comunicação era exclusivamente o alemão), no estágio os colegas sabiam falar português, acabando por ser a língua em que a comunicação se desenrolava com maior facilidade. Consequentemente, tornou-se o meu maior desafio: falar somente em alemão quando ainda me encontrava numa fase

de aprendizagem da língua e tinha uma via alternativa (o português). Porém, melhorei bastante a minha escrita e leitura em alemão, onde me sentia naturalmente mais confortável, uma vez que são aprendizagens mais passivas em comparação com a oralidade. No caso da escrita, podia recorrer a recursos *online* para verificar como escrever alguma coisa em alemão, nomeadamente para comunicar com colegas do GI em Lisboa cuja correspondência decorria integralmente em alemão; a leitura foi a componente linguística onde notei maiores progressos, pois tudo no Instituto se apresenta em alemão, nomeadamente o OSKA. Referencio o OSKA porque foi o campo onde eu precisei de conhecer o vocabulário quase todo, caso contrário arriscar-me-ia a clicar nalgum botão por engano. O manuseamento do OSKA exigiu um conhecimento de alemão, caso contrário, seria muito mais complicado navegar pelo sistema. Os meus esforços para adquirir todo o vocabulário foram recompensados; ao fim de algumas semanas, já conseguia efetuar os procedimentos principais como inscrever um aluno num curso ou carregar as notas dos alunos nos cursos sem ter de recorrer ao Osvaldo ou ao tradutor automático.

5.1.2. Tradução

Decorrente das competências linguísticas, temos aquela sob a qual assentam os mestrados parte desta rede: a tradução. Este grupo sucede o da língua e cultura, uma vez que a arte da tradução requer conhecimentos avançados em duas línguas (e uma compreensão aprofundada das respetivas culturas dos países onde essas línguas se falam) no mínimo. Os tradutores são os mediadores culturais que permitem um diálogo entre povos falantes de línguas diferentes e são aqueles que solucionam as palavras que estão vinculadas à respetiva cultura (Jojić, 2008). Hatim & Mason (1990) afirmam ainda que ser bicultural é mais prioritário do que ser bilingue.

De acordo com a EMT, este grupo é conceptualmente mais alargado, pois não engloba apenas a atividade da tradução - inter- e intralinguisticamente -, como também as estratégias metodológicas e temáticas, assim como as etapas processuais inerentes a esta atividade, desde a análise do documento até ao controlo de qualidade final.

As traduções que realizei foram bastante curtas em termos de extensão e pouco complexas. Não requererem quaisquer pesquisas prévias sobre os temas ou recurso a dicionários especializados, no caso dos contratos. Creio que é extremamente valioso termos alguém dentro da organização a quem possamos recorrer para esclarecer dúvidas diretamente sobre as tarefas que nos são delegadas; não só agiliza o processo, como também minimiza o tempo gasto na procura de respostas noutro lado, o que promove um resultado final mais eficiente e exato, isto é, ao encontro do que nos foi pedido para fazer.

A minha atenção ao detalhe e perfeccionismo foram valências bastante apreciadas em contexto de revisão e pós-edição durante o estágio. O Osvaldo recorria a mim para identificar potenciais erros ortográficos, analisar a estrutura sintática de textos ou simplesmente rever a fluidez das ideias. Neste caso, tratava-se de um polimento de textos, por exemplo, e-mails a enviar a alunos sobre arranque de cursos, alteração de horários ou realização de exames. Questões como a pontuação (vírgulas mal posicionadas na frase), expressões chave de e-mails como “Com os melhores cumprimentos” sem o artigo definido antes de “cumprimentos” ou a utilização de verbos menos elegantes como “fazer” (em vez de “efetuar” ou “realizar”) são alguns dos erros ou questões-alvo de aperfeiçoamento com que lidei neste âmbito.

Sempre fui apologista de que a reputação de uma organização é, em parte, determinada pela qualidade da sua comunicação. Assim sendo, uma comunicação estruturada, clara e sem erros gramaticais exerce um impacto positivo sobre a credibilidade da mensagem e da imagem da organização que a transmite, principalmente se se tratar de uma organização focada no ensino linguístico, como o Goethe-Institut.

Atualmente, a tradução automática é uma tecnologia integrada no processo tradutivo, como já foi mencionado no capítulo “A Tradução na Era Tecnológica”. Durante o meu mestrado, houve sempre espaço para discussão relativamente ao papel que a tecnologia viria a desempenhar no futuro da profissão de tradutor: trocaram-se ideias sobre as limitações da máquina e a necessidade, mesmo que mínima, da revisão humana. O otimismo esteve sempre presente, havendo, porém, colegas convictos de que seríamos mais tarde ou mais cedo substituídos na totalidade pela máquina. Creio que, durante o

mestrado, houve sempre abertura para discutir o impacto da tecnologia na profissão do tradutor e a relevância do *human-in-the-loop* (Middlebury Institute of International Studies, 2024), referente à intervenção humana na pós-edição dos resultados gerados pela tradução automática. Como defende a tradutora e intérprete Winnie Heh, no curto prazo, a tecnologia não nos vai substituir, mas sim afetar o nosso modo de trabalhar, e que vai sempre haver material que necessite da mão humana.

Ainda neste grupo, a EMT reúne catorze competências que o futuro estudante de tradução irá desenvolver no decorrer dos seus estudos, que incluem o domínio das ferramentas de tradução como as FAT e a TA, a análise do texto de partida (TP), pós-edição, revisão textual e saber interligar as teorias da tradução com os casos práticos.

5.1.3. Tecnologia

Tal como discutido em maior detalhe no capítulo sobre a era da tradução tecnológica, hoje em dia assiste-se a uma ligação crescente entre a tradução e o uso de ferramentas tecnológicas.

O tradutor que outrora estava restringido à tradução com ajuda exclusiva de dicionários e outros recursos em papel pode agora aventurar-se na oferta de ferramentas modernas como a tradução automática - *DeepL*, *Google Translate*, *Yandex Translate*, *eTranslate*, entre outros -, a IA, os dicionários e as bases de dados terminológicas *online*, as memórias de tradução (que aceleram o processo tradutivo no geral, utilizando expressões e termos de traduções usadas previamente), as FAT (que englobam e segmentam o documento a traduzir para uma visualização mais organizada e sequencial), ferramentas de apoio ao controlo de qualidade, e ainda ferramentas de gestão do fluxo de trabalho, principalmente para profissionais com uma rede de clientes alargada e, consequentemente, com um volume considerável de traduções.

Um mestrando em tradução deverá conseguir traduzir recorrendo às ferramentas que considere mais adequadas a cada tradução, avaliando o volume, a data de entrega, as especificidades da tradução e exigências do cliente, o domínio/área e o respetivo nível de especialidade, e as ferramentas que tem ao seu dispor para facilitar o processo.

5.1.4. Pessoal e interpessoal

Chegamos à categoria que eu considero essencial e que se distingue de todas as outras por não constituir um saber técnico. As competências pessoais e interpessoais (em inglês, designadas por *soft skills*) são descritas pela EMT como potenciadoras da adaptabilidade e empregabilidade. São elas: gestão do tempo, gestão do stress e da carga de trabalho, capacidade de usar tecnologias de comunicação e redes sociais, e, não menos importante, a autoconsciência das competências, reconhecendo a importância de uma aprendizagem constante para investir no contínuo desenvolvimento de novas competências ou aprimorar outras já existentes. Nenhum tradutor ou outro profissional conseguirá singrar no mundo profissional sem possuir inteligência emocional (IE), definida por Salovey Mayer (1990) como a capacidade do indivíduo em identificar os seus sentimentos e emoções, geri-los e usar essa informação acerca de si e dos outros para gerir comportamentos futuros.

Goleman (1995) apresentou quatro áreas da IE: autoconhecimento, autorregulação, consciência social e gestão de relacionamentos. Se soubermos quem somos enquanto pessoas e seres sociais, conseguirmos gerir as nossas emoções, conhecermos e desempenharmos o nosso papel em sociedade e em contexto laboral e mantivermos relações saudáveis com os outros, assinala-se uma correlação positiva com a produtividade e o nosso sucesso enquanto profissionais (Dean & East, 2019). No seu livro, Goleman (1995) partilha uma citação de Aristóteles, que diz que qualquer pessoa consegue enraivecer-se, mas não é qualquer pessoa que sabe gerir essa raiva quando é mais preciso. Sentir raiva é humano - é um sentimento como qualquer outro -, mas ter a capacidade de geri-la quando é necessário é que nem todos conseguem, apesar de ser alcançável por qualquer um. Canalizar a raiva requer uma noção consolidada das emoções e da sua regulação para conseguirmos converter aquela que é uma emoção negativa num resultado potencialmente positivo ou, na melhor das hipóteses, menos danoso.

As competências interpessoais são o grupo menos técnico e, por isso, mais difícil de medir. Na verdade, envolve, para além das competências interpessoais (relacionamentos com pessoas externas como clientes e parceiros), também as pessoais

(relacionadas com o indivíduo) e intrapessoais (com outras pessoas dentro do mesmo seio organizacional) (Lamri & Lubart, 2023).

Ao contrário do saber técnico que se expande com *workshops*, formações, cursos e leitura, as *soft skills* são desenvolvidas com experiências sociais, daí serem consideradas competências sociais (Levasseur, 2001). Naquele que é, muito provavelmente, o melhor livro que já li sobre relações interpessoais - *Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas* (Carnegie, 2021) -, o autor e filantropo Dale Carnegie partilha a sua crença convicta de que a melhor forma de se ser bem-sucedido em qualquer atividade profissional é o relacionamento com os outros. O autor apresenta alguns princípios que nos ajudarão nesse sentido, tal como dizer o nome da outra pessoa no início e/ou durante a interação - isto fá-la-á sentir-se importante e especial -, saber escutar, fazendo a outra pessoa sentir-se ouvida (colocar perguntas e inclinar a cabeça para o lado são duas das suas dicas) e fazer a outra pessoa sentir-se importante - esta dica é principalmente relevante em trabalhos de contacto direto e presencial com o cliente.

Lembre-se de que as outras pessoas podem estar totalmente erradas. Mas elas acreditam que não. Não as condene. Qualquer tolo o poderia fazer. Tente compreendê-las. Apenas as pessoas sábias, tolerantes, excepcionais tentam sequer fazê-lo. (Carnegie, 2021, p.187)

Esta citação do livro faz-nos pensar que, no contacto com pessoas, sejam elas colegas de trabalho, clientes ou até amigos ou familiares, devemos procurar colocar-nos no lugar da outra pessoa para tentar perceber o que a motiva, o que a frustra e, no final, em que é que isso se reverte para ambas as partes. Quando colocamos a situação em perspetiva, isso pode motivar melhores resultados na nossa prestação de serviços com menos esforço despendido, se compararmos com uma situação em que só olharíamos para a nossa visão das coisas e nos assoberbaríamos com a raiva daí resultante por não compreendermos o outro lado ou vice-versa. A chave é utilizarmos a inteligência emocional a nosso favor nas situações que mais facilmente suscitariam pontos de tensão e discussão.

A relação que criei com os colegas no GI-Porto foi uma componente essencial para tornar o estágio uma experiência enriquecedora, repleta de aprendizagens, em grande parte graças ao ambiente positivo e dinâmico dentro do Instituto. Foi este clima de cooperação que suscitou uma versão pessoal mais animada, profissional e motivada.

As competências interpessoais são, a meu ver, o pilar do último grupo que apresento a seguir: a prestação de serviços.

5.1.5. Prestação de serviços

A Comissão Europeia (2024) afirma que este último grupo de competências - a prestação de serviços - “abrange todas as aptidões relacionadas com a implementação da tradução” (p.11), desde a gestão e o relacionamento com os clientes até à gestão do trabalho daí gerado e a garantia da qualidade do serviço prestado (um bom serviço é a chave para a retenção de clientes).

Para se ser bem-sucedido na indústria da tradução, a EMT (European Commission, 2024) aponta um requisito inegociável para alcançar sucesso na área: encontrar e reter clientes através de estratégias de prospeção e de *marketing*, utilizando as técnicas de comunicação escritas e orais adequadas. A retenção de clientes passa por conseguir esclarecer as suas necessidades, identificando os seus objetivos e finalidades, interagindo em todas as fases com eles (negociar prazos, tarifas/faturação, condições de trabalho, acesso à informação, contratos, direitos, responsabilidades, especificações do serviço linguístico, cadernos de encargos, dar feedback, etc.). Um contacto regular e eficaz (responder às necessidades e exigências do cliente) é a chave para conseguir manter uma rede de clientes sólida e a longo prazo. Um cliente feliz é um cliente que tem as suas necessidades e desejos supridos. Para conseguir oferecer um serviço de excelência, o profissional não deve prescindir de organização e estruturação dos seus serviços, que inclui, principalmente em trabalhos mais complexos e extensos, a colaboração com profissionais na área ou outros prestadores de serviços, sendo o seu objetivo primário o cumprimento do prazo definido com o cliente.

Durante o estágio, a minha capacidade de resolução rápida de problemas nas tarefas foi elogiada pelos colegas. Acho que pude desenvolver essa competência durante os vários trabalhos de verão ao longo da minha adolescência e entrada na fase adulta, todos eles caracterizados por processos desafiantes e dinâmicos e que requeriam adaptabilidade e flexibilidade e, conseqüentemente, capacidade de lidar com o novo e desconhecido. Quem sabe lidar com o desconforto de não saber fazer algo, mas, mesmo assim, procurar aprender e melhorar, tem com certeza uma maior probabilidade de ter sucesso em situações que exijam mais inteligência emocional.

Nas várias funções profissionais que desempenhei durante esses verões, lidei com colegas que não sabiam de todo comunicar quando algo não estava do seu agrado e reclamavam constantemente, o que só contribuía para o mal-estar da equipa e até afetava o serviço prestado ao cliente. Posso dar o meu exemplo mais recente relativamente ao trabalho de vendedora que desempenho atualmente: temos objetivos de venda individuais e em equipa. Para alcançarmos os objetivos em equipa, temos de, naturalmente, trabalhar em equipa, cooperando uns com os outros para alcançarmos o objetivo traçado. Contudo, traços como competitividade entram na equação, pois todos querem fazer muitas e grandes vendas, o que contribui mais para o individualismo do que para o altruísmo e trabalho de equipa. Há pessoas (enquadradas neste exemplo concreto e na vida em geral) que acreditam que sozinhas chegam mais rápido; a minha filosofia está alinhada com o provérbio africano que afirma que se quisermos ir rápido, vamos sozinhos; se quisermos ir longe, vamos juntos. Esse provérbio ilustra o destino e o caminho que se percorre até lá; já que despendemos mais tempo no trabalho do que em casa, mais vale cultivarmos um espaço onde a comunicação, o espírito de equipa e a boa disposição predominem. Garantidamente, aqueles que propiciarem esse ambiente colherão os frutos do seu esforço e trabalho.

No estágio, senti-me extremamente confortável para aprender e prestar um bom serviço porque os meus colegas queriam que eu o fizesse. Ensinarão-me o que eu precisava de aprender e apoiaram-me nas tarefas em que apresentei maiores dificuldades. Isso deu-me espaço para melhorar e motivação para prestar um bom serviço aos clientes do Instituto. Durante o estágio, procurei dar constantemente o meu

melhor, apesar de me encontrar num contexto acadêmico-profissional. Sentir-me integrada foi o suficiente para trabalhar em prol dos objetivos do Instituto e esforçar-me para realizar as tarefas que me eram delegadas.

5.2. O estágio enquanto objeto de aplicação das competências EMT

Apesar de a tradução no seu sentido mais restrito – a transferência de significado entre línguas (Steiner, 1998) – não ter sido uma das atividades centrais do meu estágio, se olharmos para a tradução de forma mais abrangente, isto é, como a transferência de conhecimento de uma forma para outra (Johnson, 2020), então a tradução foi decerto uma tarefa recorrente. Quando o Osvaldo me pedia para eu enviar um e-mail aos alunos, indicando as ideias principais, fazia-o num registo relativamente informal. Por minha vez, tinha de pegar na informação transmitida e colocá-la num tom mais formal e profissional quando escrevesse o e-mail para a comunidade de alunos. Esta adaptação pode ser também considerada uma tradução, uma vez que a maioria das tarefas era transmitida oralmente, e requeria comunicação escrita, comunicação essa que tinha de constar num registo formal e alinhada com a imagem e valores da organização.

Quanto às outras competências – prestação de serviços, língua, interpessoal e tecnologia -, escusado será dizer que estiveram naturalmente presentes e foram pontos de melhoria ao longo da experiência. Devo confessar que as competências linguísticas e de prestação de serviços foram as que verificaram maiores progressos, dado serem as que careciam de mais atenção e as que ocuparam a maior parcela do meu tempo. Considero que a prestação de serviços é aquela que, a título pessoal, mereceu mais atenção, pois mesmo estando os outros grupos no seu auge de desempenho, qualquer empresa ou organização que tenha como principal objetivo adquirir novos clientes, prestar um bom serviço deve representar a máxima prioridade. Se, enquanto funcionários de uma empresa, não soubermos prestar um serviço que retenha um cliente e o deixe satisfeito com o serviço ou produto que está a pagar, pouco valem as competências linguísticas, comunicativas e tecnológicas. Inversamente, nenhum

funcionário é recrutado para a função se não comprovar possuir as competências técnicas requeridas.

São essas competências que são adquiridas nomeadamente através de formação académica como no MTSL: um curso de 2 anos que permite aos mestrandos aprender acerca das teorias da tradução e da comunicação intercultural, competências de tradução multimédia, técnica, científica, literária e formação sobre as tecnologias de tradução como *Trados Studio* e *MemoQ*. É esta formação extensiva e aprofundada que permite aos estudantes aplicar estes conhecimentos, primeiramente numa experiência profissional ainda durante o mestrado, para estarem preparados para o que os espera no futuro após a conclusão do mestrado e início das suas vidas profissionais. Mas o paradigma não é tão linear assim, pois as universidades devem estar preparadas para oferecer uma formação focada na aquisição de competências não técnicas como a aplicação do conhecimento, o pensamento crítico, a capacidade de resolver problemas e autoconfiança, pois não basta possuir as competências intrínsecas à função, dado que as empresas procuram cada vez mais profissionais práticos, que saibam responder aos problemas de forma pragmática e encontrar soluções (Fuchs, 2022). Em vez de oferecer exclusivamente formação especializada, o objetivo das universidades devia ser proporcionar uma formação de competências mais gerais – através de modelos de ensino baseados na aquisição de competências – que os seus futuros profissionais poderão usar em diversos contextos, dentro ou fora da sua área de formação, num mundo cada vez mais acelerado e em mudança (Fuchs, 2022).

Considero que o estágio no GI me permitiu, mais do que qualquer outro estágio (por exemplo, numa agência de tradução), trabalhar nas várias competências propostas pelo EMT. A maior vantagem, a meu ver, foi o contacto com o cliente que tive desde o início, que me permitiu treinar a comunicação em várias línguas, a postura profissional e a procura de soluções para os problemas levantados pelos clientes e alunos. Quanto às competências linguísticas, procurei constantemente pôr-me à prova e expandir o meu vocabulário em alemão, o que foi também facilitado pela minha personalidade extrovertida e comunicativa, que impulsionou uma comunicação oral mais frequente, exposta consequentemente à identificação de erros e eventuais melhorias. O mesmo

ocorreu com as competências interpessoais, que foram imensamente influenciadas também pelo meu caráter. Tive a “sorte” de me cruzar com pessoas com as quais me identifico e que têm uma postura no trabalho similar à minha. Quanto aos clientes, sempre tive a capacidade de me adaptar às pessoas e conseguir perceber as suas necessidades. Em consequência, os clientes criavam empatia comigo, fator motivado também pela minha boa disposição e simpatia, que auxiliaram uma boa relação com o cliente. Dentro do grupo tecnológico, foi apenas uma questão de prática: trabalhar o OSKA numa base diária foi-me deixando cada vez mais familiarizada com o sistema, de modo que, na reta final do estágio, já fazia um uso autónomo da plataforma. Num plano geral, o estágio permitiu-me melhorar todas as competências, em menor ou maior medida.

5.2.1. As competências técnicas e as competências pessoais

As competências técnicas divergem das sociais, nomeadamente no seu modo de aquisição, na sua tangibilidade e na sua relevância no seio organizacional. As competências técnicas são muito reconhecidas em contexto de trabalho porque são as mais facilmente mensuráveis e facilmente identificáveis na hora de recrutar um profissional para uma determinada função (Bishop, 2017; Huber, 2018). São estas competências que são adquiridas através de formações e ensino académico e representam um requisito para a entrada no mercado de trabalho (Lamri & Lubart, 2023). Já as competências sociais são mais difíceis de medir e de quantificar, tal como a etiqueta, a empatia para com os outros, a capacidade de ouvir e participar em conversas de circunstância (Bishop, 2017). Ao contrário das técnicas que se desenvolvem com cursos e formação, as competências sociais estão relacionadas com a personalidade e adquirem-se com experiências sociais, requerendo dedicação, reflexão e superação pessoais (Chell & Athayde, 2011; Wißhak & Hochholdinger, 2020). Na verdade, só até há pouco tempo é que começaram a receber maior atenção por parte das instituições de ensino e a ser reconhecidas para o sucesso profissional futuro dos seus formandos (Bishop, 2017). E possuir competências sociais não é só importante para o sucesso profissional e organizacional, é também crucial nos dias de hoje, em que 53% dos

adultos mudam de trabalho, pelo menos uma vez nas suas vidas. Isto significa que as pessoas dependem mais da sua capacidade de aprender novas competências e de se adaptarem a novos contextos, principalmente fora da sua área de formação académica, em detrimento da formação técnica que receberam na universidade (Fuchs, 2022). Foi exatamente isto que experienciei durante o estágio: efetuar traduções ou pós-edições como aprendi na universidade ou proceder às inscrições de alunos no sistema interno do GI são tarefas que requerem competências como a atenção ao detalhe, rigor e conhecimentos linguísticos, mas ter a capacidade de sair da minha zona de conforto para atender clientes ou desenhar folhetos divulgativos de eventos foi algo cujo resultado positivo dependeu da minha motivação, empenho e profissionalismo para aprender algo novo e prestar um bom serviço. Deste modo, possuir competências é distinto de ser competente: não basta sabermos fazer algo, temos de mostrar que o sabemos fazer. E mostrar a nossa competência é provar que somos capazes de tudo, como diz o Sal Khan, o fundador da *Khan Academy* (uma plataforma *online* gratuita que disponibiliza cursos em várias áreas educativas) (Khan Academy, 2014).

6. Conclusão

O estágio no Goethe-Institut Portugal no Porto foi uma experiência transformadora que ultrapassou as expectativas iniciais, proporcionando, não apenas o aprimoramento das minhas competências técnicas, mas também um desenvolvimento pessoal significativo. Ao longo do estágio, apliquei os conhecimentos teóricos adquiridos durante o mestrado, indo além da prática tradutiva: explorei diversas áreas dos serviços linguísticos, como a administração de cursos, programação cultural, atendimento ao cliente e *copywriting*.

A adaptação à era tecnológica é um dos grandes desafios para os profissionais de tradução e serviços linguísticos, e representa, paralelamente, uma das áreas onde mais cresci. O uso de ferramentas de tradução assistida por computador e a compreensão do papel da tradução automática demonstraram a importância de combinar a eficiência tecnológica com o conhecimento humano, tornando-se uma problemática essencial no futuro dos serviços linguísticos.

O estágio no GI-Porto é um exemplo que comprova a relevância das competências previstas pelo Quadro de Competências EMT, aplicáveis em várias situações práticas e não apenas em atividades diretamente ligadas à tradução. A transversalidade dessas competências confirma a sua importância em diferentes serviços linguísticos e para o desenvolvimento profissional daqueles que, tal como eu, são apaixonados pelas línguas e querem alargar o seu leque de competências através de diferentes experiências no setor linguístico.

Além disso, o estágio proporcionou-me uma visão mais clara do meu futuro profissional. Apesar de a tradução fazer parte das minhas competências, as minhas aspirações profissionais alargam-se a outras áreas. Os serviços linguísticos abrangem, de facto, uma larga gama de possibilidades onde posso aplicar os meus conhecimentos linguísticos e competências sociais, como a área das vendas, onde trabalho atualmente.

Por fim, o impacto pessoal também foi notável. As relações criadas e a imersão no ambiente institucional do Goethe-Institut foram enriquecedoras, contribuindo para o meu amadurecimento como profissional e pessoa. Este estágio não só fortaleceu a

minha identidade profissional, como também ampliou a minha rede de contactos e fez-me compreender melhor as dinâmicas entre colegas e com clientes.

Em jeito de conclusão, o estágio foi uma etapa crucial no meu percurso académico, capacitando-me para enfrentar novos desafios com uma mentalidade aberta.

7. O Meu Futuro Profissional

Dar início à redação deste relatório não foi de todo fácil, dado que a minha experiência fugiu um pouco à experiência de estágio mais convencional no âmbito do MTSL: estagiar numa agência ou empresa de tradução, sendo, então, a tradução e a pós-edição as tarefas centrais de um estágio típico de um estudante de tradução.

Perante a escolha do GI-Porto, estava ciente de que seria uma experiência mais diversificada em termos de atividades a desenvolver. Considero-me multifacetada e desenvolvi essa faceta graças às diversas experiências profissionais que fui adquirindo ao longo da minha adolescência e início da vida adulta: desde a área da restauração e da agricultura, passando pelo ensino e pelas vendas e terminando na administração, já pude vivenciar diferentes ambientes de trabalho, trabalhar com profissionais com vários anos de experiência de trabalho nas suas áreas e lidar com desafios típicos de cada função. Mais do que isso, cada uma dessas experiências fez-me desenvolver competências humanas transversais a qualquer área que viesse a desempenhar no futuro.

A heterogeneidade do meu percurso profissional faz-me aliciar por experiências que me desafiem a aprender novas habilidades profissionais, mas, acima de tudo, alavancar as minhas *soft skills*, sejam elas capacidade de comunicar, colaborar com os outros, de resolver problemas, aplicar a minha criatividade e projetar o autovalor que reconheço em mim mesma.

Durante o mês de maio do presente ano, estive em busca de um trabalho para começar nesta fase final do meu percurso académico. As várias entrevistas que tive para as múltiplas empresas a que me candidatei levaram-me a concluir que, independentemente da função - sempre relacionada com as línguas -, importa principalmente o potencial que “vendi” ao recrutador. Com isto, não só o potencial técnico comprovado pela minha formação académica e percurso profissional, como também a minha capacidade de comunicar com confiança e poder de argumentação, demonstrando como cada experiência, por mais distante que esteja da função a que me estava a candidatar, me forneceu relevantes ferramentas pessoais que poderia utilizar

numa dada função. A imagem pessoal revelou-se mais importante do que a profissional, na medida em que o perfil técnico vai-se aprimorando, mas o mesmo não acontece tão facilmente com os valores humanos.

Na procura de trabalho, decidi não me restringir à indústria da tradução, que, infelizmente, é uma área onde a prosperação leva tempo e o retorno financeiro desejado não é imediato. A verdade é que a função de tradutor *freelancer* nunca esteve nos meus planos, pela mesma razão de tantas outras profissões que se limitam a uma secretária, o dia inteiro, e contacto social é pouco ou nenhum. A profissão que escolhemos é, ou devia ser, o reflexo de quem nós somos e assume-se como uma importante esfera na construção da nossa identidade (Rakefet, 2023). Nesse sentido, revejo-me numa profissão em que possa estar em contacto diário e presencial com pessoas e onde uma das características principais seja a heterogeneidade de tarefas.

No mundo globalizado em que vivemos, onde há cada vez mais pessoas políglotas e onde se assiste a um desenvolvimento e aprimoramento das ferramentas tecnológicas como a tradução automática e a inteligência artificial, verifica-se um aumento do desemprego. Esta é uma situação decorrente da menor necessidade por parte das empresas em contratar profissionais humanos para efetuar traduções, dado que a TA oferece resultados cada vez mais precisos, numa era em que as empresas procuram diminuir custos e prazos, acompanhada pelo facto de a qualidade dos textos não ser radicalmente comprometida pela ausência de pós-edição humana (Moorkens & Rocchi, 2020).

Em abril deste ano, consegui uma primeira oportunidade enquanto tradutora *freelancer* para uma agência de tradução cujo cliente é uma empresa de consultoria na área da Inteligência Artificial e Ciência de Dados. Sendo a minha atividade principal traduzir textos de português para alemão, esperava uma remuneração superior àquela que foi oferecida, pelo menos se se comparar com os valores praticados com o inglês. No entanto, tal como comunicado pela diretora da agência de tradução, “os valores praticados no mercado estão longe dos valores de que vocês ouvem falar na faculdade”. A diretora acrescentou ainda que trabalhar diretamente com o cliente final é sempre mais vantajoso do que trabalhar numa cadeia de produção em que existem outras

partes envolvidas e, conseqüentemente, outros custos que impactam os preços de tradução.

Numa fase da minha vida profissional em que não pretendo restringir-me à área em que me especializei, trabalhar com as línguas fora da tradução oferece-me imensas possibilidades. Assim, é altura de experimentar funções novas, desenvolver novas competências e descobrir o que me traz maior felicidade. Foi com essa visão em mente que encontrei o meu trabalho atual: vendedora de uma marca portuguesa, premiada internacionalmente, que vende compotas, chocolates e pastas de azeitona em bisnaga. Este trabalho permite-me desenvolver uma lista variada de competências, desde o atendimento ao cliente, passando pela comunicação oral em várias línguas estrangeiras (o público da marca é internacional, pelo que, para além do inglês, alemão e português, estou a alargar o meu leque de línguas faladas para o espanhol, francês, russo, coreano e chinês) até às vendas (objetivo final), sem esquecer as competências pessoais (tão ou mais importantes que as técnicas) como boa dicção, autoconfiança, boa disposição e capacidade de criar empatia com o cliente. É uma função que exige o melhor de mim todos os dias, mas que me permite melhorar as minhas competências linguísticas e interpessoais, que me colocarão em maior vantagem noutros trabalhos futuros.

8. Considerações Finais

O estágio no Goethe-Institut Portugal no Porto permitiu-me desenvolver competências diversas que vão além da tradução propriamente dita. A experiência incluiu o atendimento ao cliente, a administração de cursos e a programação cultural, proporcionando um ambiente de aprendizagem rico e variado. Além disso, a interação com tecnologias de tradução modernas como a tradução automática e o sistema interno do GI de administração de cursos e de alunos ressaltou a importância de equilibrar a eficiência das máquinas com o conhecimento humano.

As competências adquiridas durante o estágio, especialmente aquelas ligadas à comunicação e à autonomia, são fundamentais para o mercado de trabalho atual. O meu estágio exemplifica como as habilidades tradutivas podem ser aplicadas em múltiplos contextos, ampliando o campo de atuação de um tradutor.

Concluo que consegui alcançar todos os objetivos delineados no início do estágio, alinhando a minha formação académica com a experiência diversificada no GI. Esta etapa final sintetiza o conhecimento e as habilidades desenvolvidas ao longo dos dois anos do MTSL.

A experiência no Goethe-Institut foi particularmente significativa, não apenas pelas habilidades adquiridas, mas também pelas relações profissionais (e pessoais) estabelecidas. O apoio e a valorização por parte dos colegas reforçaram a minha vontade para seguir uma carreira numa área em que possa aplicar as minhas competências linguísticas.

Esta experiência confirmou a importância da adaptabilidade e da aprendizagem contínua na profissão de tradução, especialmente numa era onde a tecnologia desempenha um papel incessantemente crescente. Estou confiante de que estas competências ser-me-ão valiosas em desafios profissionais futuros e permanecerão um quadro de referência no campo da tradução e dos serviços linguísticos.

O meu estágio no GI é uma experiência que eu espero que sirva de referência para futuros mestrandos que queiram estagiar numa entidade cujo trabalho nuclear se

estende a outros serviços linguísticos para além da tradução. O campo de aplicação das competências tradutivas é muito mais abrangente do que o mundo da tradução, como podemos observar no capítulo sobre a aplicabilidade das competências EMT noutros serviços linguísticos, aos existentes e aos que surgem dia após dia, no seio da atual era digital.

Carrego a experiência no GI-Porto com grande carinho no meu coração, pois trabalhar com as pessoas “certas” – que nos apoiam quando falhamos e nos valorizam quando granjeamos bons resultados – contribui imensamente para continuar a sermos a nossa melhor versão perante desafios e mudanças na vida profissional.

Referências Bibliográficas

- Albrighton, T. (2013). *The ABC of Copywriting*. ABC Business Communications Ltd. abccopywriting.com/wp-content/uploads/2013/04/The-ABC-of-Copywriting.pdf
- Allen, M. P., Johnson, R. E., McClave, E. Z., & Alvarado-Little, W. (2020). Language, Interpretation, and Translation: A Clarification and Reference Checklist in Service of Health Literacy and Cultural Respect. *NAM Perspectives*, 2020, 10.31478/202002c. <https://doi.org/10.31478/202002c>
- Andrews, T. (2024, junho 19). *Exploring Trends in the Translation Industry*. Interpreters and Translators, Inc. <https://ititranslates.com/blog/exploring-trends-in-the-translation-industry/>
- Bhatia, T., & Ritchie, W. (2008). The Handbook of Bilingualism. Em *The Handbook of Bilingualism* (pp. 512–546). <https://doi.org/10.1002/9780470756997.ch20>
- Biloveský, V. (2023). The Development of Interpersonal Competencies during Translation Training. Em *Translatology, Translation and Interpretation—Toward a New Scientific Endeavor*. <https://www.intechopen.com/chapters/1144326#>
- Bishop, D. (2017). The Hard Truth About Soft Skills. *Muma Business Review*, 1, 233–239. <https://doi.org/10.28945/3803>
- Bisoyi, D. (2013). Effective Communication of Product Information: A Copy Writing Methodology. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 6, 1–3. <https://doi.org/10.9790/0837-0640103>
- Bowker, L., & Fisher, D. (2018). Computer-aided translation. Em *Handbook of Translation Studies—Vol 1* (pp. 60–65). https://www.researchgate.net/profile/Barbara-Tannuri/publication/326381184_Handbook_of_Translation_Studies_-_Vol_1/links/5b4912aba6fdccadaec7cbe4/Handbook-of-Translation-Studies-Vol-1.pdf
- Brooks, H. (1980). Technology, Evolution, and Purpose. *Daedalus*, 109(1), 65–81.
- Burgess, A. (1984). *Is translation possible?* (Vol. 12). Translation: The Journal of Literary Translation.

- C. Johnson, A. (2020). *What is Translation?* 20(4).
<https://kb.gcsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1264&context=thecorinthian>
- Carnegie, D. (2021). *Como Fazer Amigos e Influenciar Pessoas* (22.^a ed.). Lua de Papel.
- Chell, E., & Athayde, R. (2011). Planning for uncertainty: Soft skills, hard skills and innovation. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*, 19(1), 6–31.
- Cimatti, B. (2016). Definition, development, assessment of soft skills and their role for the quality of organizations and enterprises. *International Journal for Quality Research*, 10(1), 97–130. <https://doi.org/10.18421/IJQR10.01-05>
- Constantin, F., Pop, A.-M., & Sim, M.-A. (2024). Human Intelligence and Artificial Intelligence in Professional Translations—Redesigning the Translator Profession. Em A. Kavoura, T. Borges-Tiago, & F. Tiago (Eds.), *Strategic Innovative Marketing and Tourism* (pp. 239–247). Springer Nature Switzerland.
- Costa, F. (2003, junho 17). *Substantivos: Comum de dois, sobrecomum e epiceno*. Ciberdúvidas da Língua Portuguesa. <https://ciberduvidas.iscte-iul.pt/consultorio/perguntas/substantivos-comum-de-dois-sobrecomum-e-epiceno/11238>
- Cronin, M. (2010). Globalization and translation. Em *Handbook of translation studies* (Vol. 1). John Benjamins Publishing Company.
- De Weck, O. L. (2022). *Technology Roadmapping and Development: A Quantitative Approach to the Management of Technology*. Springer International Publishing.
<https://doi.org/10.1007/978-3-030-88346-1>
- Dean, S. A., & East, J. I. (2019). Soft Skills Needed for the 21st-Century Workforce. *International Journal of Applied Management and Technology*, 18(1).
<https://doi.org/10.5590/IJAMT.2019.18.1.02>
- Doherty, S. (2016). The impact of translation technologies on the process and product of translation. *International Journal of Communication*, 10, 969.
- Eraut, M. (1998). Concepts of competence. *Journal of Interprofessional Care*, 12(2), 127–139. <https://doi.org/10.3109/13561829809014100>

- European Commission. (2024). *European Master's in Translation (EMT) explained—European Commission*. European Master's in Translation (EMT).
https://commission.europa.eu/education/skills-and-qualifications/develop-your-language-skills/european-masters-translation-emt/european-masters-translation-emt-explained_en
- Fuchs, K. (2022). The importance of competency development in higher education: Letting go of rote learning. *Frontiers in Education*, 7, 1004876.
<https://doi.org/10.3389/feduc.2022.1004876>
- García-Santiago, L., & Díaz-Millón, M. (2024). Pedagogical and communicative resilience before industry 4.0 in higher education in translation and interpreting in the twenty-first century. *Education and Information Technologies*.
<https://doi.org/10.1007/s10639-024-12751-7>
- Gil, J., & Pym, A. (2006). Technology and translation (a pedagogical overview).
- Goethe-Institut. (sem data). *1989-1997—Neue Instituten im Osten*. Goethe-Institut. Obtido 6 de julho de 2024, de <https://www.goethe.de/de/uun/org/ges/pe3.html>
- Goethe-Institut. (2022). *Gender Equality Plan* (p. 44).
https://www.goethe.de/resources/files/pdf315/gep05.dezember2022_en_ch.pdf
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence* (pp. xiv, 352). Bantam Books, Inc.
- Green, D. W., & Abutalebi, J. (2013). Language control in bilinguals: The adaptive control hypothesis. *Journal of Cognitive Psychology (Hove, England)*, 25(5), 515–530.
<https://doi.org/10.1080/20445911.2013.796377>
- Gustafsson Sendén, M., Bäck, E. A., & Lindqvist, A. (2015). Introducing a gender-neutral pronoun in a natural gender language: The influence of time on attitudes and behavior. *Frontiers in Psychology*, 6, 893. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.00893>
- Hartley, T. (2009). Technology and Translation. Em *The Routledge Companion to Translation Studies* (0 ed., p. 287). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203879450>
- Hatim, B., & Mason, I. (1990). *Discourse and the Translator*. Routledge.

- Huber, A. (2018). Exploring Hiring Practitioner Preferences for and Assessment Practices of Prospective Candidates. *Journal of Interior Design*, 43(4), 21–44. <https://doi.org/10.1111/joid.12131>
- Johnson, P. (1992). Human-computer Interaction: Psychology, Task Analysis and Software Engineering. McGraw-Hill.
- Jojić, O. (2008). Componental Analysis in Translation of Material Culture Terms from English into Serbian. Em A. Nikčević Batrićević & M. Knežević (Eds.), *Culture-bound translation and language in the global era* (p. 185). Cambridge Scholars Publishing.
- Khan Academy (Diretor). (2014, agosto 19). *You Can Learn Anything* [Gravação de vídeo]. <https://www.youtube.com/watch?v=JC82lI2cjqA>
- Krukowski, I. (2023, abril 21). *Internationalization vs. Localization (i18n vs l10n): What's the difference?* Localise. <https://lokalise.com/blog/internationalization-vs-localization/>
- Lamri, J., & Lubart, T. (2023). Reconciling Hard Skills and Soft Skills in a Common Framework: The Generic Skills Component Approach. *Journal of Intelligence*, 11(6), 107. <https://doi.org/10.3390/jintelligence11060107>
- Lancaster, L. (2016). Technology. Em *Oxford Classical Dictionary*. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780199381135.013.6251>
- Levasseur, R. E. (2001). People Skills: Change Management Tools: Lewin's Change Model. *Interfaces*, 31(4), 71–73.
- Marques dos Santos, P. (2014). Secretariado – Uma visão estratégica para a competitividade. Edições Esgotadas.
- Martin, J., & Nakayama, T. (2010). Intercultural communication and dialectics revisited. *The handbook of critical intercultural communication*, 59–83.
- McGaughey, S. (2020). Understanding Neopronouns. *The Gay & Lesbian Review Worldwide*, 27(2), 27–29.
- Michels, E. (2006, novembro 13). *Goethe-Institut* [Lexicon]. Historisches Lexikon Bayerns. <https://www.historisches-lexikon-bayerns.de/Lexikon/Goethe-Institut>

Middlebury Institute of International Studies (Diretor). (2024, fevereiro 20). *Will AI Replace Human Translators?* [Video] [Gravação de vídeo].

<https://www.youtube.com/watch?v=Nrn5vDXLJos>

Moneus, A. M., & Sahari, Y. (2024). Artificial intelligence and human translation: A contrastive study based on legal texts. *Heliyon*, 10(6).

<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e28106>

Moorkens, J., & Rocchi, M. (2020). Ethics in the translation industry. Em K. Koskinen & N. K. Pokorn (Eds.), *The Routledge Handbook of Translation and Ethics* (1.^a ed., pp. 320–337). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003127970-24>

Mulder, M. (2011). The concept of competence: Blessing or curse? *Innovations for Competence Management*, 11–24.

O'Brien, S. (2012). Translation as human–computer interaction. *Translation Spaces*, 1, 101–122. <https://doi.org/10.1075/ts.1.05obr>

Omar, A., F., A., & El-Nabawi, I. (2020). The Impact of Translation Software on Improving the Performance of Translation Majors. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 11(4).

<https://doi.org/10.14569/IJACSA.2020.0110439>

Philippopoulos, E. (2023). More than just pronouns – gender-neutral and inclusive language in patient education materials: Suggestions for patient education librarians. *Journal of the Medical Library Association : JMLA*, 111(3), 734–739.

<https://doi.org/10.5195/jmla.2023.1723>

Purmohammad, M. (2023). *Language Selection in Bilingual Speakers: A Multidisciplinary Approach*. 2, 51–69. <https://doi.org/10.22080/iselt.2023.24690.1045>

Pym, A. (2010). Translation and text transfer. An essay on the principles of cross-cultural communication.

Pym, A. (2014). *Exploring translation theories* (Second Edition). Routledge.

Rakefet, S.-S. (2023). What Does It Take to Be a Professional Translator? Identity as a Resource. Em J. Glückler, C. Winch, & A. M. Punstein (Eds.), *Professions and*

Proficiency. Knowledge and Space (Vol. 18). Springer.

https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-031-24910-5_5

Rasmussen, E. (2004). The role of language skills in corporate communication.

Corporate Communications: An International Journal, 9.

<https://doi.org/10.1108/13563280410551150>

Ribeiro, S., Guardado, M. C., & Calvão, A. R. (2020). *Secretariado: Transições e conexões*. UA Editora. <https://doi.org/10.34624/PXEY-B077>

Robinson, D. (2019). *Becoming a Translator: An Introduction to the Theory and Practice of Translation*. Routledge.

Rossetto, K., & Martin, E. (2022). “It’s always about challenging and supporting”: Communicative processes of resilience in higher education. *Communication Education*, 71, 1–22. <https://doi.org/10.1080/03634523.2022.2098351>

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

Samarin, W. J. (1987). *Lingua Franca*. Em U. Ammon, N. Dittmar, & K. Mattheier (Eds.), *Sociolinguistics: An international handbook of the science of language and society = Soziolinguistik: Ein internationales Handbuch zur Wissenschaft von Sprache und Gesellschaft* (pp. 371–374). Walter de Gruyter.

<https://tspace.library.utoronto.ca/handle/1807/70765>

Schäler, R. (2010). Localization and translation. Em *Handbook of translation studies* (pp. 209–214). J. Benjamins.

Shuttleworth, M., & Cowie, M. (2014). *Dictionary of Translation Studies* (1.^a ed.).

Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315760490>

Snell-Hornby, M. (1988). *Translation Studies: An integrated approach*. John Benjamins.

<https://doi.org/10.1075/z.38>

Sousa-Silva, R. (2021). As implicações linguísticas da identidade = The linguistic implications of identity. <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/133204>

Steiner, G. (1998). *After Babel: Aspects of Language and Translation*. Oxford University Press.

University of Minnesota. (2016). 8.4 Intercultural Communication Competence. Em *Communication in the Real World*. University of Minnesota Libraries Publishing edition, 2016. This edition adapted from a work originally produced in 2013 by a publisher who has requested that it not receive attribution.

<https://open.lib.umn.edu/communication/chapter/8-4-intercultural-communication-competence/>

Vermeer, H. J. (1994). Translation today: Old and new problems. Em *Translation Studies: An Interdiscipline: Selected papers from the Translation Studies Congress, Vienna, 1992*. John Benjamins Publishing.

[https://books.google.pt/books?hl=en&lr=&id=ITxIAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=what+is+translation&ots=5ld-Uyk4-o&sig=Z31x-](https://books.google.pt/books?hl=en&lr=&id=ITxIAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=what+is+translation&ots=5ld-Uyk4-o&sig=Z31x-EVsC9wiwF7EDjp3Jw8zUeo&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

[EVsC9wiwF7EDjp3Jw8zUeo&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.pt/books?hl=en&lr=&id=ITxIAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=what+is+translation&ots=5ld-Uyk4-o&sig=Z31x-EVsC9wiwF7EDjp3Jw8zUeo&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Vermeer, H. J. (2021). Skopos and commission in translational action. Em *The Translation Studies Reader* (4.^a ed.). Routledge.

Wißhak, S., & Hochholdinger, S. (2020). Perceived instructional requirements of soft-skills trainers and hard-skills trainers. *Journal of Workplace Learning*, 32(6), 405–416.

<https://doi.org/10.1108/JWL-02-2020-0029>

Wolfram, W. (2012). In the Profession: Connecting with the Public. *Journal of English Linguistics*, 40(1), 111–117. <https://doi.org/10.1177/0075424211428269>

Anexos

Anexo 1 – Interações com o *ChatGPT*

Prompt 1:

“Olá, ChatGPT. Apresenta-me uma estrutura resumida (ideias-chave) que posso apresentar na introdução do meu relatório de estágio, que te envio em anexo. A ideia é apresentar os vários capítulos do relatório e o que me proponho a discutir em cada um deles.”

Resposta 1 do *ChatGPT*:

“Para a introdução do seu relatório de estágio, uma estrutura resumida com as ideias-chave para apresentar os vários capítulos pode ser construída da seguinte forma:

1. ****Objetivos e Âmbito do Relatório de Estágio****: Neste capítulo, você irá discutir as razões e motivações por trás da escolha do Goethe-Institut como a entidade de estágio, assim como os principais objetivos que você buscou alcançar durante o estágio.
2. ****Goethe-Institut: Antecedentes, Fundação e Expansão****: Uma breve visão sobre a história e a importância cultural e linguística do Goethe-Institut, para contextualizar a relevância da instituição no cenário global.
3. ****Experiência de Estágio no Goethe-Institut****: Detalhamento das etapas do estágio, desde a pesquisa e candidatura até às tarefas desempenhadas. Isso inclui as suas responsabilidades na administração de cursos, programação cultural, tradução, revisão, e copywriting, com ênfase no uso de linguagem neutra.
4. ****A Tradução na Era Tecnológica****: Discussão sobre o impacto das novas tecnologias na prática tradutiva, como a tradução automática e ferramentas de tradução assistida por computador, e como essas mudanças estão transformando o papel dos tradutores.
5. ****As Competências Tradutivas na Prestação de Serviços Linguísticos****: Análise das Competências EMT (European Master’s in Translation) e como elas foram aplicadas durante o estágio. Este capítulo destaca a versatilidade dessas competências em diferentes áreas dos serviços linguísticos.

6. ****Conclusão****: Reflexões sobre o estágio e o impacto da experiência adquirida no seu desenvolvimento pessoal e profissional.
7. ****O Meu Futuro Profissional****: Discussão sobre as suas expectativas e planos de carreira, com base na experiência adquirida no estágio.
8. ****Considerações Finais****: Encerramento do relatório com uma síntese das principais aprendizagens e reflexões finais.

Essa estrutura permite que o leitor compreenda o conteúdo e os objetivos do relatório logo no início, facilitando a compreensão do desenvolvimento do trabalho.”

Prompt 2:

“Obrigada. Agora com base no documento, fornece pontos chave para apresentar na conclusão.”

Resposta 2 do *ChatGPT*:

“Com base no conteúdo do seu relatório de estágio, aqui estão os pontos-chave que podem ser destacados na conclusão:

Diversidade de Competências Desenvolvidas: Durante o estágio, você adquiriu e aprimorou uma ampla gama de competências que vão além da tradução, incluindo administração de cursos, atendimento ao cliente, programação cultural e uso de tecnologia linguística. Estas experiências proporcionaram um desenvolvimento profissional mais completo e abrangente.

Integração de Competências EMT: As competências adquiridas ao longo do mestrado, como as competências tradutivas, foram aplicadas de forma prática durante o estágio. Isso destaca a importância da formação acadêmica aliada à experiência prática, ampliando as suas capacidades em diferentes áreas dos serviços linguísticos.

Adaptação à Era Tecnológica: O estágio permitiu que você se familiarizasse com o uso de ferramentas tecnológicas de tradução e administração, o que reforça a importância de equilibrar a eficiência das máquinas com o conhecimento e a sensibilidade humanos.

Reflexão sobre o Futuro Profissional: O estágio confirmou a necessidade de adaptabilidade e aprendizagem contínua, e ajudou a definir melhor o seu futuro profissional, que não se restringe apenas à tradução, mas abrange várias áreas dos serviços linguísticos. A valorização das competências interpessoais e sociais foi destacada como crucial para o sucesso em qualquer campo.

Impacto Pessoal e Profissional: A experiência no Goethe-Institut foi significativa não apenas pelo conhecimento adquirido, mas também pelas relações profissionais e pessoais estabelecidas, o que contribuiu para um crescimento holístico.

Esses pontos podem ser desenvolvidos para concluir o relatório, reforçando a importância do estágio na sua formação profissional e pessoal, e a preparação para os desafios futuros.”

Anexo 2 – Plano de estágio

Frau Piedade übernahm unterschiedliche, teilweise anspruchsvolle Tätigkeiten:

- Beantwortung von elektronischer und telefonischer Korrespondenz
 - Bratung von Kurs- und Prüfungsteilnehmer*innen
 - Einschreibung von Kurs- und Prüfungsteilnehmer*innen im institutsinternen System OSKA
 - Eintragen von Kursnoten
 - Prüfungsaufsicht
 - Erstellen von Kurs- und Prüfungsstatistiken
 - Sortieren, Aktualisieren und Archivieren von Dokumenten und Daten
 - Übernahme von Gängen zur Post
 - Mitarbeit in Verwaltungsvorgängen
 - Mithilfe bei der Organisation von Veranstaltungen im Programmbereich
-
- Atendimento de telefonemas e e-mails;
 - Aconselhamento dos participantes para os cursos e exames;
 - Inscrição dos participantes nos cursos e exames no *OSKA*, o sistema interno do instituto;
 - Registo (no *OSKA*) das notas dos cursos;
 - Vigilância dos alunos nos exames;
 - Compilação de estatísticas de cursos e exames;
 - Ordenação, atualização e arquivo de documentos e dados;
 - Idas ao correio (para envio de certificados de exame em papel, por exemplo);
 - Colaboração nos processos administrativos;
 - Colaboração na organização de eventos no âmbito da programação cultural.