



Yara Pereira
O conceito de agência aplicado à tradução especializada: estágio curricular na Wordattachment

UMinho | 2023

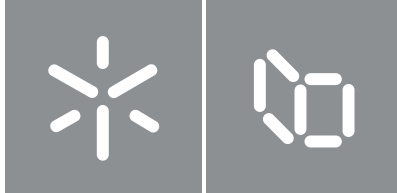


Universidade do Minho
Escola de Letras, Artes e Ciências Humanas

Yara de Almeida Pereira

O conceito de agência aplicado à tradução especializada: estágio curricular na Wordattachment

julho de 2023



Universidade do Minho

Escola de Letras, Artes e Ciências Humanas

Yara de Almeida Pereira

O conceito de agência aplicado à tradução especializada: estágio curricular na Wordattachment

Relatório de estágio

Mestrado em Tradução e Comunicação Multilíngue

Trabalho efetuado sob a orientação do

Professor Doutor Fernando Gonçalves Ferreira Alves

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



**Atribuição-NãoComercial-Compartilhalgal
CC BY-NC-SA**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Agradecimentos

A conclusão deste relatório não teria sido possível sem a presença e o apoio das pessoas que me acompanharam neste percurso.

Ao meu orientador, o Professor Doutor Fernando Gonçalves Ferreira Alves, por toda a disponibilidade e paciência que me dispensou ao longo do estágio e da redação do relatório, e pela confiança que depositou no meu trabalho.

A toda a equipa da Wordattachment, por me acolher tão cordialmente, por todos os conhecimentos que me transmitiu e por me permitir uma tão valiosa oportunidade de crescer pessoal e profissionalmente.

À minha família e aos meus amigos, pelo conforto e apoio incondicional que sempre me oferecem.

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

O conceito de agência aplicado à tradução especializada: estágio curricular na Wordattachment

Resumo

O presente relatório visa descrever e analisar o estágio curricular desenvolvido na Wordattachment no âmbito do Mestrado em Tradução e Comunicação Multilíngue da Universidade do Minho.

O fio condutor do relatório será a teoria da agência. Esta tem as suas origens na sociologia e debruça-se sobre a organização de relações comerciais, nomeadamente, questões como a hierarquia e as relações de poder dentro de redes de produção, assim como os interesses pessoais de cada interveniente. Aplicada à indústria da tradução, a teoria da agência permite analisar de que forma a agência de um tradutor (entendida, neste relatório, como a sua capacidade para produzir traduções de qualidade) se poderá encontrar condicionada por estes fatores.

Primeiramente, procurar-se-á explicar a teoria da agência e, através desta, apresentar outros tópicos relevantes para o estágio curricular. Dentro destes, destacam-se o crescimento da indústria da tradução, concomitante com a globalização; a regulação da prática profissional de tradução; e o processo de avaliação de qualidade.

Os capítulos seguintes assentarão sobre este enquadramento teórico. A descrição do estágio, a apresentação da empresa de acolhimento e do seu funcionamento e a análise do trabalho desenvolvido (principalmente de tradução, revisão e avaliação de qualidade) terão como objetivo analisar de que forma a aluna dispôs de agência ao longo do estágio. Esta reflexão contribuirá, finalmente, para apreciar de que forma o estágio curricular complementou os conhecimentos e as competências adquiridas durante o Mestrado.

Palavras-chave: agência do tradutor, avaliação de qualidade, indústria da tradução, teoria da agência, tradução especializada

The concept of agency as applied to specialized translation: internship experience at Wordattachment

Abstract

The present report aims to describe and analyze the curricular internship carried out at Wordattachment as part of the master's degree in Translation and Multilingual Communication of the University of Minho.

The common thread chosen for this report is agency theory. Having its roots in sociology, the theory addresses the organization of commercial relationships, particularly, matters such as hierarchy and power relations in production networks, as well as each actor's personal interests. By looking at the translation industry through the lens of agency theory, it is possible to explore how a translator's agency – understood in the present report as the ability to produce good quality translations – may be conditioned by these factors.

Firstly, a general explanation of agency theory will be presented, which will then serve as a backdrop to the exposition of other topics considered especially relevant to the internship. These include the growth of the translation industry, concomitant with globalization; the regulation of professional translation; and the quality assurance process.

The subsequent chapters will be founded on this theoretical framework. By describing the internship, presenting the host company and its workflow, and analyzing the work that was carried out – mainly translation, editing and quality assurance – the report will seek to analyze how the student had agency throughout the internship. These considerations will ultimately allow for an appreciation of how this curricular internship complemented the knowledge and skills developed in the course of the master's degree.

Keywords: agency theory, specialized translation, translation industry, translators' agency, quality assurance

Índice

I. Introdução.....	1
II. Enquadramento teórico.....	3
2.1. Globalização: mercados em expansão	3
2.2. A teoria da agência aplicada à indústria da tradução.....	4
2.3. Regulação da indústria da prestação de serviços linguísticos.....	7
2.4. Avaliação de qualidade: contextualização	10
2.5. Avaliação de qualidade: atualidade	12
2.6. Entraves à agência do tradutor numa rede de produção.....	13
III. Detalhes do estágio	17
3.1. Apresentação da empresa de acolhimento.....	17
3.1.1. Estrutura interna	18
3.2. Trabalho desenvolvido	23
3.3. Caracterização dos projetos.....	30
3.3.1. Dados gerais.....	31
3.3.2. Ramos especializados	32
3.3.3. Ferramentas CAT e de QA.....	35
IV. Análise do estágio.....	42
4.1. Ambiente de trabalho	45
4.2. Informação e materiais de apoio.....	50
4.3. Ferramentas e recursos.....	53
4.3.1. Ferramentas CAT	53
4.3.2. Ferramentas de QA.....	57
4.3.3. Recursos de pesquisa	58
4.4. Qualidade	62
4.4.1. Relatórios de LQA	65

4.5. Evolução da estagiária.....	71
V. Considerações finais.....	74
VI. Referências bibliográficas.....	76
VII. Anexos	78
Anexo 1 – Autorização para utilizar e citar conteúdos propriedade da Wordattachment.....	78
Anexo 2 – Avaliação do estágio curricular pela empresa de acolhimento	79

Lista de figuras

Figura 1 - Exemplo de uma rede de produção de traduções.....	6
Figura 2 - Página inicial da Wordattachment (reproduzido de https://www.wordattachment.com/)	17
Figura 3 - Rede de produção integrada pela Wordattachment (elaboração própria).....	19
Figura 4 - Visão geral do fluxo de trabalho de projetos na Wordattachment (elaboração própria).....	20
Figura 5 - Exemplo da contagem de palavras num <i>project hand-off</i> : taxa de correspondência com dados na TM	25
Figura 6 - Captura de ecrã do <i>internship brief</i> , redigido na plataforma Google Docs	28
Figura 7 - Captura de ecrã do <i>internship brief</i> : desafios de tradução encontrados durante o estágio...	29
Figura 8 - Janela de pesquisa de concordância no SDL Trados Studio (reproduzido de https://www.youtube.com/watch?v=00Xna2_NGR0)	37
Figura 9 - Interface da ferramenta Smartling (reproduzido de https://kb.stptrans.com/Article.aspx?p=862).....	38
Figura 10 - Exemplo de uma questão colocada no sistema de <i>Issues</i> do Smartling (reproduzido de https://help.smartling.com/hc/en-us/articles/115004480513-Using-Issues)	39
Figura 11 - Interface da ferramenta Across (reproduzido de https://www.youtube.com/watch?v=ws_UWx4iDIw).....	40
Figura 12 - Ficha de consulta preenchida no âmbito de um projeto de Ciências da Vida	45
Figura 13 - Categorias de questões contempladas na ficha de consulta	46
Figura 14 - Resposta recebida do cliente no âmbito de um projeto de Ciências da Vida.....	47
Figura 15 - Captura de ecrã de um <i>project hand-off</i> com instruções do cliente.....	50
Figura 16 - Exemplo de um projeto no ramo de TI com pouca informação contextual.....	56
Figura 17 - Exemplo de uma inconsistência terminológica registada pelo Xbench.....	57
Figuras 18a e 18b - Utilização de aspas para pesquisar expressões exatas no Google.....	58
Figura 19 - Consulta multilingue de um documento no EUR-Lex	60
Figura 20 - Captura de ecrã de uma folha de LQA.....	65
Figura 21 - Erros registados nos LQAs por nível de gravidade	70

Lista de gráficos

Gráfico 1 - N.º de projetos de tradução realizados	31
Gráfico 2 - N.º de palavras traduzidas	32
Gráfico 3 - N.º de projetos por ramo especializado	34
Gráfico 4 - Média de palavras por projeto em cada ramo especializado	35
Gráfico 5 - N.º de projetos de tradução por ferramenta CAT utilizada	36
Gráfico 6 - Erros registados nos LQAs de projetos trabalhados, agrupados por categoria e nível de gravidade	66

Lista de tabelas

Tabela 1 - Exemplo de um termo extenso no ramo de Ciências da Vida	55
Tabela 2 - Excerto de um projeto no ramo de Direito, melhorado com recurso ao EUR-Lex	60
Tabela 3 - Inconsistência terminológica entre segmentos <i>out of scope</i>	64
Tabela 4 - Exemplo de um erro registado na categoria de <i>Accuracy</i>	67
Tabela 5 - Exemplo (A) de um erro registado na categoria de <i>Fluency</i>	68
Tabela 6 - Exemplo (B) de um erro registado na categoria de <i>Fluency</i>	68
Tabela 7 - Exemplo de um erro registado na categoria de <i>Style</i>	69
Tabela 8 - Evolução da aluna: comparação de dois projetos no ramo de TI	71
Tabela 9 - Evolução da aluna: comparação de dois projetos no ramo de Ciências da Vida	72
Tabela 10 - Evolução da aluna: comparação de dois projetos no ramo de <i>Marketing</i>	72

Lista de abreviaturas e siglas

CAT – Computer-Aided Translation

DKFI - Deutsches Forschungszentrum für Künstliche Intelligenz

DQF – Dynamic Quality Framework

IATE – Interactive Terminology for Europe

ISO – International Organization for Standardization

LQA – Language Quality Assurance

LSP – Language Service Provider

MQM – Multidimensional Quality Metrics

NDA – Non-Disclosure Agreement

PM – Project Manager

QA – Quality Assurance

QC – Quality Control

QAR – Quality Assurance Report

TI – Tecnologias da Informação

TM – Translation Memory

I. Introdução

O presente relatório pretende dar conta do trabalho de estágio desenvolvido na empresa Wordattachment, inserido no âmbito do Mestrado em Tradução e Comunicação Multilíngue da Universidade do Minho.

O estágio serviu como uma oportunidade de colocar em prática, num contexto profissional, os conhecimentos e competências adquiridas ao longo do Mestrado. O respetivo relatório abrangerá todo o trabalho desenvolvido ao longo dos três meses de estágio. Para tal, encontra-se dividido em três principais capítulos: o capítulo II abrange o enquadramento teórico; o capítulo III, a descrição do estágio; e o capítulo IV, a análise do trabalho desenvolvido.

O enquadramento teórico servirá para contextualizar o resto do relatório, sendo nele abordados conceitos e bibliografia de relação próxima às atividades do estágio. Primeiramente, será apresentada a globalização e o seu impacto na indústria da tradução, destacando a tradução especializada, particularmente relevante para o estágio. Depois, será estabelecida uma relação entre a tradução profissional e a teoria da agência, o elemento teórico orientador do presente relatório. A agência será entendida, essencialmente, como a capacidade de um tradutor de elaborar traduções de qualidade, úteis e compreensíveis para o respetivo público-alvo, definida em função do apoio, ou falta dele, da parte dos seus superiores hierárquicos.

De seguida, serão abordadas a regulação da indústria da tradução (nomeadamente, normas estabelecidas para este fim) e o processo de avaliação de qualidade de traduções. Por fim, tendo estabelecido uma imagem geral das condições de trabalho na indústria da tradução, serão referidos fatores que poderão limitar a agência de um tradutor neste contexto.

No capítulo III, será primeiramente apresentada a empresa de acolhimento e os seus domínios de atividade, a sua equipa e o seu funcionamento. Passar-se-á, depois, a descrever as tarefas realizadas ao longo dos três meses de estágio, tanto de forma qualitativa como quantitativa. Será apresentada uma visão global dos projetos concluídos, através dos dados recolhidos no diário de bordo da aluna, e as ferramentas e recursos utilizados.

No capítulo IV, será feita uma análise, à luz da teoria da agência, da experiência de estágio e do trabalho elaborado, na qual serão salientadas as principais dificuldades sentidas nas tarefas linguísticas e na adaptação ao meio profissional. Esta análise terá como objetivo aferir se, e de que forma, a estagiária foi capaz de exercer a própria agência, tendo em conta o funcionamento da empresa e dos respetivos clientes; a informação e os materiais de apoio recebidos para os projetos; as ferramentas e os recursos utilizados; e a qualidade do próprio trabalho.

Por fim, será feita uma reflexão pessoal sobre o desempenho da aluna e o contributo desta etapa para a sua formação. Procurar-se-á verificar se foram atingidos os objetivos estabelecidos no projeto de estágio, dentro dos quais se destacam o desenvolvimento de autonomia e de competências profissionais de tradução, revisão e avaliação de qualidade, fora do contexto académico; da capacidade de defender o próprio trabalho de forma profissional e objetiva; e das próprias capacidades de comunicação interpessoal, no âmbito da integração numa equipa e do contacto com clientes.

II. Enquadramento teórico

2.1. Globalização: mercados em expansão

A tradução é inseparável do contexto em que se insere: segundo Cronin (2003), esta assemelha-se a todos os outros campos de atividade humana na medida em que “é impossível pensar na tradução fora do mundo-objetivo que esta habita” (p. 10). É, efetivamente, inseparável do processo de globalização e concomitantemente imprescindível ao mesmo. Como descrito sucintamente pelo autor, “Translation is not simply a by-product of globalization but is a constituent, integral part of how the phenomenon both operates and makes sense of itself” (Cronin, 2003, p. 34).

No mundo contemporâneo, países, culturas e setores de atividade encontram-se constantemente interligados: os respetivos mercados movem-se a um ritmo estonteante e, estendendo-se para além de fronteiras nacionais, convergem numa economia global. Cronin (2010) destaca que esta é uma “economia da informação”, ou seja, em que a informação adquire particular relevância enquanto bem de troca e de consumo e, logo, permeia todas as esferas de atividade. A informação circula em grandes volumes, a velocidades cada vez mais elevadas, num planeta multilíngue (Cronin, 2010, p. 135).

Esta circulação é, naturalmente, potenciada pela tradução. Como aponta House (2015), trata-se de uma atividade frequentemente descrita como construtora de pontes e expansora de horizontes, que permite aos seus beneficiários “ultrapassar as barreiras do mundo demarcadas pela sua própria língua”. Logo, ao procurar reduzir ou eliminar barreiras linguísticas e culturais, a tradução é um instrumento indispensável para tornar um produto acessível globalmente.

O enfoque contemporâneo na informação reflete-se num mundo cada vez mais “nivelado”, em que todos os setores e domínios do conhecimento estão cada vez mais acessíveis e próximos uns dos outros. Esta noção é expandida na obra *The World Is Flat: A Brief History of the Twenty-First Century* de Thomas L. Friedman (2007), descrita sucintamente da seguinte forma, do ponto de vista tecnológico:

It is now possible for more people than ever to collaborate and compete in real time with more other people on more different kinds of work from more different corners of the planet and on a

more equal footing than at any previous time in the history of the world—using computers, e-mail, fiber-optic networks, teleconferencing, and dynamic new software. (Friedman, 2007, p. 8)

A crescente procura de informação acessível nas línguas nativas dos consumidores alimenta o mercado da tradução, cujo crescimento é particularmente notável em campos especializados como a Medicina, o Direito e as Ciências (Cronin, 2003, p. 1). Cabré (2002) escreve que as características que definem os textos especializados são a utilização de registos comunicativos que lhes são específicos, respeitando convenções e tradições retórico-estilísticas únicas; a abordagem de temáticas dentro de domínios de conhecimento especializado; e a associação frequente a determinados tipos de texto. A linguagem dos textos especializados utiliza os recursos gerais da língua, mas, ao mesmo tempo, apresenta especificidades lexicais e tendências a utilizar determinados recursos morfológicos, sintáticos e gráficos.

No âmbito da tradução, Gouadec (2007) define a tradução especializada como incidindo sobre conteúdos em campos ou domínios altamente especializados. Estes poderão pertencer a um tipo de texto particular; ser direccionados a um público-alvo específico ou para uso por especialistas, em circunstâncias específicas; e estar embutidos em suportes particulares (como tecnologias multimédia ou formato de filme ou vídeo) que requerem a utilização de ferramentas, procedimentos e protocolos especiais.

Byrne (2006) estabelece mais uma distinção, entre a tradução especializada e a técnica. Refere que as duas categorias têm um conjunto de características em comum, nomeadamente, a utilização de linguagem e terminologia especializada; mas que a tradução técnica é uma subcategoria da especializada, caracterizada pelo seu enfoque em textos no domínio da tecnologia.

2.2. A teoria da agência aplicada à indústria da tradução

O aumento considerável na procura da tradução confere particular importância aos prestadores de serviços linguísticos – Language Service Providers, LSPs. Este conceito é definido na norma 17100 da International Organization for Standardization (ISO, 2015) como uma “pessoa ou organização que fornece serviços linguísticos” (p. 4), e abrange tanto tradutores *freelance* como empresas de tradução.

Os avanços tecnológicos acima referidos sobrepõem-se a barreiras geográficas e culturais e potenciam a colaboração, competição e contacto profissional entre empresas (Friedman, 2007); conseqüentemente, o número de intervenientes nos mais variados mercados tem vindo a crescer. Uma atividade que, antes, seria principalmente local, restrita a um grupo numa zona ou região específica, pode agora envolver um número maior de pessoas de qualquer parte do mundo.

Paralelamente, na indústria da tradução, tem-se verificado uma transição do modelo de relações diretas entre cliente-tradutor para uma organização menos centralizada, com um número muito maior de intervenientes na produção de traduções (Foedisch, 2017, p. 21). Estas características verificam-se no conceito de *redes de produção*, que são o contexto onde é desenvolvida a maior parte do trabalho na indústria da tradução (Abdallah, 2010, p. 11). Uma rede de produção é definida como um conjunto de relações entre empresas de diferentes tamanhos, desde multinacionais até microempresários, que, vinculadas entre si, formam uma unidade económica maior (Abdallah, 2012, p. 5).¹ Estas relações são contratuais e formadas com base na procura e oferta de bens e serviços.

A orientação de uma relação direta entre cliente e tradutor é “horizontal”: o contacto entre os intervenientes é linear, o que facilita a negociação das condições de trabalho do tradutor (tais como prazos e remuneração) e o esclarecimento de dúvidas relativas a um projeto. As redes de produção, por sua vez, são “organizadas verticalmente e, logo, altamente hierárquicas” (Abdallah, 2010, p. 11); constituem uma “cadeia” social em que cada interveniente trabalha em função das necessidades do respetivo superior hierárquico.

Abdallah (2010) incorpora a *teoria da agência* na sua abordagem às redes de produção de tradução. Apesar de ter as suas raízes na Sociologia, a teoria tem vindo a ser aplicada aos Estudos de Tradução, e serve como o principal elemento agregador entre as componentes teórica e prática do presente relatório.

A teoria da agência procura explicar a organização de relações comerciais (tais como as que constituem as redes de produção de traduções), cujos intervenientes divide em “principais” e “agentes”. Uma relação principal-agente é formada quando uma entidade, na qualidade de principal, contrata os

¹ A dimensão variável destas empresas é comparável ao conceito de LSP, que abrange tanto agências de tradução como tradutores *freelance*.

serviços de outra entidade, que se torna em seu agente. É estabelecida uma relação hierárquica, na qual o principal define as condições do respectivo contrato e delega trabalho ao agente, que se compromete a cumprir os requisitos acordados.

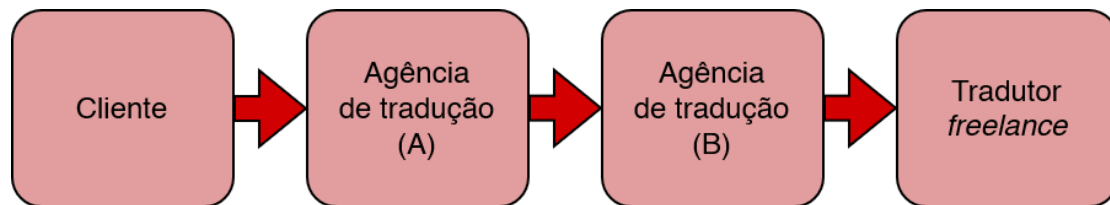


Figura 1 - Exemplo de uma rede de produção de traduções

Em termos práticos, as redes de produção de traduções são compostas por várias díades (pares compostos por um principal e um agente) interligadas; o trabalho é delegado “verticalmente”, em sequência, como uma cadeia de produção. É um ambiente de trabalho complexo e marcado pela interdependência entre os seus intervenientes (Foedisch, 2017, p. 25).

Como exemplificado na Figura 1, uma rede de produção poderá partir de um cliente, que contrata os serviços de uma agência de tradução; esta, não dispondo dos recursos necessários para cumprir os requisitos do cliente, tais como tradutores num determinado par linguístico, contrata outra agência de tradução. A segunda agência, por sua vez, delega o projeto de tradução a um tradutor *freelance* registado na sua base de dados. Neste caso, o cliente é principal de todos os outros intervenientes; a agência de tradução (A) é principal da agência (B); e a agência (B) é principal do tradutor, que ocupa o papel de agente em todas as relações diádicas da rede.

É de salientar que a comunicação em redes de produção é feita principalmente dentro de cada díade. Dá-se, por exemplo, entre o cliente final e a agência de tradução (A), e entre o tradutor e a agência (B). Caso o tradutor necessite de comunicar com o cliente, terá de o fazer através do seu principal direto, a agência (B); esta, por sua vez, terá de transmitir a mensagem através da agência (A).

Relativamente ao conceito de “agência”, este é definido em Kinnunen & Koskinen (2010) como a “disposição e capacidade para agir” (p. 6), e é explorado principalmente em relação ao tradutor. A “disposição para agir” encontra-se associada a fatores internos de um agente, principalmente

“individualistas e psicológicos”, como a sua “consciência, reflexividade e intencionalidade” (insere-se, aqui, a sua ética de trabalho). Por sua vez, a “capacidade para agir” está relacionada com fatores que lhe são externos, nomeadamente, a estrutura do ambiente em que desenvolve o seu trabalho e as restrições com que, nele, se depara.

Abdallah (2012) apresenta uma definição de agência mais orientada para a tradução enquanto produto. É a capacidade de um tradutor de agir, em redes de produção, em prol do utilizador ou leitor da tradução (p. 4) – ou seja, de produzir traduções que lhe são compreensíveis e úteis. Esta noção funcionalista de qualidade será abordada brevemente no ponto 2.3.

Nos pontos 2.1. e 2.2., foram expostas as principais bases teóricas deste documento, procurando realçar a noção de agência nas redes de produção de traduções. Nos pontos 2.3., 2.4. e 2.5., serão apresentados dois tópicos particularmente relevantes para a indústria da tradução contemporânea – a sua regulação através de normas e o processo de avaliação de qualidade – que permitirão levantar algumas questões práticas e contrastá-las com a componente teórica deste relatório. No ponto 2.6., explorar-se-á um conjunto de desafios frequentemente encontrados por tradutores, enquanto agentes, em redes de produção.

2.3. Regulação da indústria da prestação de serviços linguísticos

Devido à natureza interlinguística e intercultural da prestação de serviços de tradução, verificam-se, frequentemente, diferenças metodológicas e socioculturais entre intervenientes, muitas vezes situados em países diferentes. A regulação da indústria, através da criação e implementação de normas, debruça-se sobre estas possíveis desarmonias e procura amenizá-las. Friedman (2007) considera que, assim que uma norma se institui, as pessoas começam a concentrar-se na qualidade daquilo que estão a fazer, em vez de como o estão a fazer (p. 84).

Ferreira Alves (2010) esclarece que uma norma é um documento aplicado a um tipo específico de atividade profissional, cujo objetivo é, frequentemente, a regulação de experiências industriais através da promoção do profissionalismo, em conformidade com critérios orientados para a qualidade; da implementação de programas de acreditação ou certificação; do desenvolvimento de métricas úteis para a avaliação da prática profissional; da criação de normas consistentes, concebidas para melhorar

procedimentos e rotinas profissionais; e do esclarecimento de questões ou problemas relacionados com a profissionalização (p. 10–11).

Um exemplo específico inserido na atual indústria da tradução é a norma ISO 17100 (2015). Trata-se de um documento normativo que estabelece um conjunto de condições, requisitos e procedimentos necessários para assegurar a qualidade de um serviço de tradução. O seu âmbito internacional significa que, em princípio, é aplicável a qualquer prestação de serviços de tradução, independentemente de diferenças de língua, cultura e localização entre principais e agentes.

Dentro da norma, destaca-se o conceito de *translation workflow*, ou fluxo de trabalho de tradução, que se refere à ordem estipulada de procedimentos a seguir durante um projeto de tradução, com vista a produzir conteúdo na língua de chegada com a maior eficiência e qualidade. Este divide-se em três fases: pré-produção, produção e pós-produção. A pré-produção consiste na comunicação inicial com o cliente e no processamento das informações necessárias ao projeto, tais como as especificações do cliente, as línguas de trabalho, os recursos a mobilizar, prazos a cumprir e o orçamento. Segue-se-lhe a produção, após atribuição dos recursos adequados às necessidades do projeto em questão, e engloba as tarefas linguísticas principais, nomeadamente, a tradução e respetiva revisão. Após a entrega da tradução revista, dá-se início à fase de pós-produção, dedicada ao tratamento do *feedback* recebido do cliente e avaliação da sua satisfação. É nesta fase que se insere o conceito de avaliação de qualidade e, caso existam quaisquer alterações ou correções a fazer, por instrução do cliente, a implementação das mesmas. O conceito de fluxo de trabalho servirá posteriormente como base para a descrição do trabalho na Wordattachment.

Relativamente aos recursos supramencionados, estes dividem-se entre tecnológicos e humanos. Por um lado, os recursos tecnológicos abrangem o equipamento técnico e as ferramentas de apoio ao trabalho, dentro das quais se destacam as ferramentas CAT – *computer-assisted translation tools*, ferramentas de tradução assistida por computador. A sua utilidade reside no facto de assegurarem a qualidade e rapidez do trabalho do tradutor ou revisor (Zampieri & Vela, 2014) através de recursos como memórias de tradução (*translation memories*, TMs), glossários e outras ferramentas que permitem economizar tempo através de processos automatizados; reduzir ou eliminar uma variedade de erros; e, conseqüentemente, assegurar a qualidade da tradução.

Por outro lado, no caso dos recursos humanos, a norma ISO 17100 define as responsabilidades e tarefas associadas aos cargos de tradutor, revisor e gestor de projetos, e especifica as competências e qualificações necessárias para o seu desempenho adequado. No caso concreto do tradutor, vale a pena referir o estabelecimento de uma série de competências que regem o seu perfil, nomeadamente, competências de tradução; linguísticas e textuais, nas línguas de chegada e de partida; de pesquisa e de aquisição e processamento de informação; culturais; técnicas; e relativas ao campo (ISO, 2015, p. 6). Relativamente às suas qualificações, deverá ter formação superior em tradução ou, caso contrário, um determinado número de anos de experiência profissional em tradução a tempo inteiro.

Com base nestes critérios, a norma determina que um prestador de serviços de tradução deve “dispor de um processo documentado com vista a assegurar que as pessoas selecionadas para desenvolver tarefas de tradução têm as competências e qualificações necessárias” (ISO, 2015, p. 5). É possível estabelecer uma relação entre esta noção e dois conceitos centrais da teoria da agência: seleção adversa (*adverse selection*) e risco moral (*moral hazard*).

Existe uma situação de seleção adversa quando um principal é incapaz de se certificar, pré-contratualmente, de que um agente reúne as competências e qualificações necessárias para o trabalho pelo qual será remunerado. Tal pode ocorrer caso o agente não seja honesto relativamente a estes aspetos aquando da sua contratação, resultando na produção de bens e serviços de pior qualidade do que a pretendida.

Risco moral refere-se a uma situação em que a conduta do agente não está de acordo com o contrato estabelecido. A teoria da agência assume que, quando o principal não consegue seguir as ações do agente, este tende a produzir trabalho de má qualidade e a não empregar o esforço acordado.

Ambos os conceitos estão assentes na premissa de que os intervenientes numa rede de produção agem, em princípio, no sentido dos seus interesses pessoais. A teoria da agência defende que não basta depositar confiança num agente e que são necessários incentivos económicos, bem como medidas e instrumentos de monitorização, para reduzir o risco de ações oportunistas pelo agente e assegurar que este cumpre o contrato (Abdallah, 2010, p. 14).

A norma ISO 17100 apresenta algumas medidas de controlo da produção, dentro das quais se destaca a documentação de vários detalhes de projetos e de todas as atribuições de tarefas. Este

processo assegura a rastreabilidade (“*traceability*”) de todos os processos inerentes a um projeto, desde o seu início até ao seu fim, e permite identificar precisamente a origem de eventuais problemas, particularmente no domínio da qualidade.

Neste sentido, o processo de avaliação de qualidade merece particular destaque, dado que contribui para a documentação de um projeto e assegura a adesão de uma tradução aos respetivos requisitos, através de instrumentos e parâmetros padronizados.

2.4. Avaliação de qualidade: contextualização

A crescente normalização na indústria da tradução reflete-se, ainda, no processo de avaliação de qualidade (*Language Quality Assurance*, LQA), que é, por norma, incorporado pelas empresas de tradução no respetivo fluxo de trabalho. A nomenclatura do processo varia entre empresas, podendo ter também a designação de *Translation Quality Assurance* (TQA) ou *Quality Control* (QC).

A definição de “qualidade”, no entanto, mostra-se polémica, tendo sido debatida no ramo dos Estudos de Tradução desde meados do século XX. Neste domínio, a teoria de *skopos* de Vermeer estabelece que o processo de tradução é definido e orientado pelo “propósito da ação tradutória” (Nord, 2018, p. 26), ou seja, a finalidade pretendida da tradução. Estas noções encontram-se na base do conceito de *translation brief*, que se refere ao conjunto de instruções e informações básicas de um projeto (como o respetivo contexto de utilização e público-alvo) fornecidas pelo cliente (Nord, 2018, p. 29). Dentro deste enquadramento, Nord (2018) indica que a qualidade de uma tradução é determinada em função da sua adequação aos requisitos do respetivo *translation brief* (p. 34).

No âmbito da indústria da tradução contemporânea, Mateo (2014) afirma que o conceito de qualidade é demasiado complexo e dependente de cada contexto e que é difícil defini-lo de modo suficientemente abrangente para permitir a sua aplicação prática, como, por exemplo, no estabelecimento de métricas e parâmetros objetivos de qualidade. No entanto, indica que a qualidade de uma tradução tem sido relacionada com a sua fidelidade, precisão e correção em relação ao texto de partida.

No quadro prático, a noção de qualidade na indústria da tradução encontra-se presente na norma ISO 17100, dado que os critérios que define relativamente a todas as fases da prestação de serviços linguísticos estão orientados para a qualidade tanto dos serviços como dos seus produtos. Neste sentido, um exemplo a salientar é a obrigatoriedade de revisão de uma tradução: com efeito, a norma determina que o texto de chegada deve ser revisto face ao texto de partida para identificar quaisquer erros ou problemas antes da sua entrega e assegurar que se adequa aos propósitos estabelecidos. Esta revisão deve ser feita por um segundo linguista que não o tradutor.

No entanto, a ausência de consenso no que toca à definição teórica de qualidade reflete-se na prática, nomeadamente, na avaliação de qualidade na indústria da tradução. Lommel (2018) oferece uma contextualização histórica, relatando que, na década de 1990, sem qualquer padrão de avaliação de qualidade reconhecido internacionalmente, este processo era de carácter marcadamente *ad hoc* – discricionário e subjetivo. A revisão e avaliação de uma tradução era um processo informal, sem recurso a quaisquer instrumentos ou critérios concebidos especialmente para a tarefa e específicos da indústria, o que se traduzia numa heterogeneidade de práticas entre LSPs e entre revisores. Não dispo de um enquadramento teórico comum, ocorriam frequentemente choques entre linguistas; isto, por sua vez, resultava em processos mais demorados e pouco otimizados. Estes conflitos eram igualmente confusos e difíceis de interpretar para os clientes (Lommel, 2018, p. 111).

Em resposta a este paradigma e em sintonia com o processo de globalização, os LSPs começaram a recorrer a *scorecards* (“tabelas de pontuação”). O conceito é de uma ferramenta de computador, normalmente sob a forma de uma folha de cálculo, em que os revisores registavam os números de erros encontrados e os classificavam por categoria; por vezes, também era registado o peso ou a gravidade de cada erro, dentro dos níveis *minor*, *major* e *severe* (Lommel, 2018, p. 111). A partir destes dados, o *scorecard* gerava um índice de qualidade global, geralmente em percentagem, em que um resultado de 100% era equivalente à ausência total de erros. Esta percentagem determinaria, assim, a avaliação final da tradução, que seria uma de duas: aprovada (*“pass”*) ou reprovada (*“fail”*).

2.5. Avaliação de qualidade: atualidade

Na atualidade, destacam-se dois modelos de LQA: *Multidimensional Quality Metrics* (MQM), desenvolvido pelo Centro Alemão de Pesquisa para a Inteligência Artificial (DKFI), e o *Dynamic Quality Framework* (DQF), desenvolvido pela Translation Automation User Society (TAUS). Estes foram concebidos com base em modelos e padrões anteriores e procuraram reforçar a flexibilidade dos seus parâmetros. Apesar de terem sido desenvolvidos separadamente, os modelos tinham bastantes semelhanças entre si, nomeadamente na integração das noções de categoria e nível de gravidade de erros.

Em 2015, com vista a otimizar as práticas de avaliação de qualidade na indústria e torná-las mais expeditas, acabaram por ser consolidados num só modelo: a tipologia de erros integrada DQF/MQM (Lommel, 2018, p. 124). O modelo DQF/MQM contém sete categorias de erro:

- *Accuracy*, referente à precisão e fidelidade da tradução ao conteúdo do texto de partida;
- *Design*, referente ao aspeto do texto e à sua estrutura externa, nomeadamente, a sua formatação;
- *Fluency*, referente à conformidade da tradução com as regras da língua de chegada – ou seja, a respetiva ortografia, sintaxe e gramática, bem como a coesão textual;
- *Style*, referente à conformidade da tradução com a estilística da língua, de modo geral ou no âmbito de especificações do cliente;
- *Terminology*, referente à utilização da terminologia estipulada pelo cliente;
- *Locale convention*, referente à conformidade da tradução com as convenções do país em que será utilizada, desde o formato de moradas e datas, a moeda e unidades de medida;
- *Verity*, referente à veracidade dos conteúdos em relação ao mundo em que existem.

Mantêm-se os três principais níveis de gravidade de erros presentes nos primeiros modelos, assim como uma classificação adicional:

- *critical*, referente a erros que, por si mesmos, impedem que uma tradução cumpra o seu propósito e a inviabilizam, e que podem ainda ter implicações legais ou de segurança, por exemplo, levando à “destruição de equipamento ou a lesões nos seus utilizadores” (Lommel, 2018, p. 120);

- *major*, referente a erros que interferem com a clareza de uma tradução e com a transmissão de significado pretendida, mas cuja probabilidade de gerar consequências negativas é reduzida;
- *minor*, referente a erros que não interferem com a clareza de uma tradução, mas são visíveis pelo utilizador, como, por exemplo, erros ortográficos ou de pontuação;
- *null*, uma nova classificação utilizada para alterações preferenciais, que, perante a ausência de erros, não penalizam o tradutor.

O ritmo cada vez mais acelerado que, atualmente, se observa no mercado da tradução requer dos LSPs uma adaptação a requisitos complexos e prazos de entrega cada vez mais rigorosos. Ao estabelecer critérios transversais à indústria da tradução, os procedimentos e ferramentas de avaliação de qualidade descritos acima promovem a produtividade e rapidez na prestação de serviços linguísticos e contribuem para assegurar a qualidade de uma tradução, de acordo com as necessidades do cliente. Por outro lado, também servem como um instrumento de responsabilização e monitorização do trabalho do tradutor, noção essa que será explorada no ponto 2.6.

2.6. Entraves à agência do tradutor numa rede de produção

Foedisch (2017) indica que os requisitos básicos para a produtividade e qualidade do trabalho numa rede de produção são a cooperação entre todos os intervenientes, no sentido de um objetivo em comum; a atribuição clara e apropriada de tarefas; e a disponibilização de toda a informação relevante. Realça também que uma tradução de qualidade apenas pode ser atingida através de um esforço conjunto (Foedisch, 2017, p. 55), algo que é potenciado, naturalmente, pela comunicação.

No entanto, é frequente as redes de produção de traduções não disporem destas condições. Nestes ambientes de trabalho, os três principais entraves à cooperação são a falta de confiança mútua entre principais e agentes, a falta de informação necessária e a falta de apoio ao tradutor (Abdallah, 2012, p. 32-33). Estes fatores influenciam negativamente a capacidade do tradutor de exercer a sua agência, e, conseqüentemente, a qualidade tanto do processo de tradução como do seu produto (Abdallah, 2010, p. 20).

As possíveis situações de seleção adversa e de risco moral, descritas no ponto 2.3., são uma primeira fonte de desconfiança entre intervenientes. Como referido, partem da premissa de que um agente irá favorecer os próprios interesses, em detrimento dos do respetivo principal. Quando um principal não se consegue certificar de que um tradutor tem as competências que afirma ter, ou de que empregará o esforço acordado para produzir a qualidade pretendida, são habitualmente implementadas medidas de monitorização do tradutor, com vista a reduzir o risco de este agir em detrimento dos seus principais. Em vez de se procurar estabelecer relações diádicas baseadas na confiança e na delegação de tarefas adequadas às competências de cada interveniente, é preferido o dispêndio de recursos no controlo das ações dos agentes para desencorajar um eventual oportunismo da sua parte.

Um aspeto a salientar, característico das redes de produção, é o seu número de intervenientes, em proporção ao qual, de modo geral, crescem os obstáculos à cooperação, nomeadamente, dificuldades de comunicação e no estabelecimento de objetivos comuns.

Como referido no ponto 2.2., a comunicação em redes de produção é feita dentro de cada díade principal-agente, pelo que intervenientes sem uma relação direta não interagem entre si. O facto de um tradutor depender de, pelo menos, um intermediário (nomeadamente, um PM) para pedir informações ou esclarecer aspetos relativos a um projeto de tradução, em vez de comunicar diretamente com o cliente final, resulta num processo mais demorado e trabalhoso para os envolvidos. Este problema é exacerbado em casos em que o tradutor recebe uma resposta que é pouco clara, sem informação suficiente ou conclusiva, podendo requerer uma repetição do processo e um gasto de mais tempo e esforço.

A falta de confiança mútua estende-se a outros aspetos do trabalho em redes de produção, nomeadamente, à disponibilidade de informação. A informação não circula livremente por uma rede, ou seja, não é partilhada por todos os seus intervenientes na mesma capacidade. Na teoria da agência, estas condições são designadas por informação assimétrica (Abdallah, 2010, p. 14), que, em casos de seleção adversa, poderão emergir logo no início do contrato entre principal e agente.

A informação assimétrica pode surgir de forma accidental, como em casos em que um cliente, sem ter conhecimento da prática profissional de tradução, não prepara ou fornece os materiais de apoio relevantes para um projeto. Abdallah (2010) indica que, para um tradutor desempenhar o seu trabalho adequadamente, são-lhe indispensáveis certos materiais e informações, tais como textos de partida,

glossários com a terminologia do cliente e dados que contextualizam o produto a traduzir. Relativamente ao texto de partida, Foedisch (2017) refere que, se este for legível, livre de erros e de ambiguidade, será mais provável que o tradutor não necessite de entrar em contacto com os seus principais, permitindo-lhe dedicar mais tempo ao seu trabalho. No entanto, é comum os LSPs receberem textos de partida com erros, em formatos não editáveis, e sem um *translation brief* associado; e materiais de apoio de má qualidade, ou não correspondentes ao texto de partida (Foedisch, 2017, p. 30). Todos estes fatores podem criar interrupções no ritmo de trabalho do tradutor e, conseqüentemente, levar a atrasos na entrega da tradução e a custos adicionais para o cliente.

Ao mesmo tempo, a informação assimétrica pode ser intencional, promovida por principais que procuram proteger os seus interesses ou os dos respetivos clientes (Abdallah, 2010, p. 20), tais como a salvaguarda de informações confidenciais. A assimetria tem origem, novamente, na falta de confiança entre intervenientes. Em alguns casos, os tradutores poderão nem ter conhecimento do cliente final de um projeto (Abdallah, 2010, p. 21), fator que contribui para a descontextualização dos conteúdos por ele trabalhados.

A falta de apoio ao tradutor está diretamente relacionada com a estrutura das redes de produção, cuja configuração favorece não este agente, mas, sim, os interesses comerciais dos seus principais. O tradutor serve como agente de pelo menos dois principais, o cliente final e um LSP, que poderão ter objetivos diferentes entre si. Estas diferenças notam-se, nomeadamente, na questão da qualidade de traduções. Abdallah (2012) indica que os tradutores geralmente têm como objetivo desempenhar o seu trabalho com qualidade, por tal lhes trazer satisfação pessoal e profissional (p. 33); um cliente final ou uma empresa de tradução intermediária, por outro lado, poderão valorizar fatores como a rapidez e um baixo custo de produção, com vista ao aumento de lucros. Face a estes possíveis conflitos de interesses e à obrigação de agir em prol dos seus principais, o tradutor poderá encontrar-se perante um “dilema ético” (Abdallah, 2010, p. 22) ao ter de escolher entre seguir a sua ética profissional e os requisitos do ambiente de trabalho.

Esta situação poderá agravar-se em projetos extensos, nos quais é habitual a intervenção de vários tradutores. Estes poderão trabalhar sob principais diferentes, caso o cliente final delegue trabalho a várias empresas de tradução. Nesta configuração, é impossível para os tradutores comunicarem entre si e definirem um entendimento comum de qualidade, o que poderá resultar em traduções pouco coesas estilística e terminologicamente, com níveis de qualidade variáveis. Este risco pode ser mitigado através

da implementação de guias de estilo e documentação normativa do cliente, mas, como referido acima, estes materiais frequentemente não são disponibilizados.

Do mesmo modo que, para receberem serviços de alta qualidade, um cliente final e LSP intermediário necessitam que um tradutor se comporte de modo ético, também o tradutor depende da cooperação dos seus principais para cumprir as suas obrigações contratuais. Apesar disto, como se pode verificar, nem sempre se encontram reunidas as condições para tal. Todos os fatores referidos (a falta de confiança mútua, de informação relevante e de apoio ao tradutor) se interligam para formar uma “rede” de obstáculos à agência do tradutor, tendo como consequência mais frequente e proeminente a redução da eficiência e qualidade do seu trabalho. A agência do tradutor, definida no ponto 2.2. como a sua capacidade de produzir traduções úteis, compreensíveis e orientadas para o utilizador final de uma tradução, sofre bastantes limitações em redes de produção.

Num mundo em que a informação detém particular importância como bem de troca e de consumo e as entidades com mais e melhor informação têm mais poder, o tradutor em redes de produção encontra-se numa posição “estruturalmente desfavorável” (Abdallah, 2010, pp. 19-20) na qual a sua agência é colocada em “segundo plano” a favor da conveniência e interesses dos seus principais. Na teoria da agência, a configuração social de um ambiente de trabalho é abordada de forma algo pessimista (e, de certo modo, cínica), uma vez que a desconfiança e o oportunismo são considerados elementos intrínsecos a relações interpessoais.

As considerações expostas neste capítulo servirão de pano de fundo para a descrição e análise do estágio desenvolvido na Wordattachment. Procurar-se-á contrapô-las à experiência da estagiária e, sobretudo, avaliar a sua agência neste contexto.

III. Detalhes do estágio

3.1. Apresentação da empresa de acolhimento

A Wordattachment é uma empresa prestadora de serviços linguísticos sediada no Porto, cuja atividade se concentra na tradução, edição e revisão de conteúdos linguísticos numa variedade de línguas, nomeadamente, português de Portugal e do Brasil, inglês, alemão, espanhol, francês e italiano.



Figura 2 - Página inicial da Wordattachment (reproduzido de <https://www.wordattachment.com/>)

É especializada na tradução de documentação técnica, como manuais de equipamentos e instruções de utilização, e comercial, como cartas, panfletos e catálogos. Dispõe, ainda, de serviços de localização de *software* e de *websites*. Dentro destes projetos, os ramos especializados mais prevalentes são os de Ciências da Vida (que abrange a Medicina e a Farmacêutica), *Marketing*, Informática e Tecnologias da Informação (TI), Indústria Automóvel e Construção e Maquinaria.

A equipa interna da Wordattachment é integrada pela Dra. Sara Martins, Account Manager e orientadora do presente estágio; pela Dra. Helena Lima, Quality Manager; por dois Project Managers; e por uma linguista no âmbito do português do Brasil. Dedicase predominantemente a tarefas de gestão de projetos, confiando a maioria do trabalho linguístico (como tradução ou revisão) aos seus *vendors*, ou *resources*, linguistas que colaboram com a empresa em regime *freelance*.

A atividade da Wordattachment alicerça-se nos princípios de flexibilidade, qualidade e rapidez, adaptando-se ao ritmo acelerado da indústria sem sacrificar, em nome deste, a qualidade do seu trabalho.

3.1.1. Estrutura interna

Apesar de existirem algumas exceções, a Wordattachment não costuma trabalhar diretamente com os seus clientes finais – ou seja, os proprietários dos conteúdos linguísticos a trabalhar. Internamente, estes são chamados de “contas” (*accounts*) ou clientes finais (*end clients*).

Os seus clientes diretos são, efetivamente, outros LSPs de maiores dimensões, que gerem um elevado volume de projetos numa variedade de temáticas e pares linguísticos para os clientes finais. Comparativamente, o âmbito da Wordattachment é menor, mas mais especializado: a empresa concentra os seus serviços numa seleção de domínios temáticos, e, nomeadamente, nas línguas de chegada de português de Portugal e do Brasil.

Como indicado no capítulo II, o trabalho na indústria da tradução é desenvolvido maioritariamente em redes de produção (Abdallah, 2010), conceito em que a Wordattachment se enquadra pela sua estrutura e dinâmica profissionais; tal permite incorporar a teoria da agência na descrição da empresa.

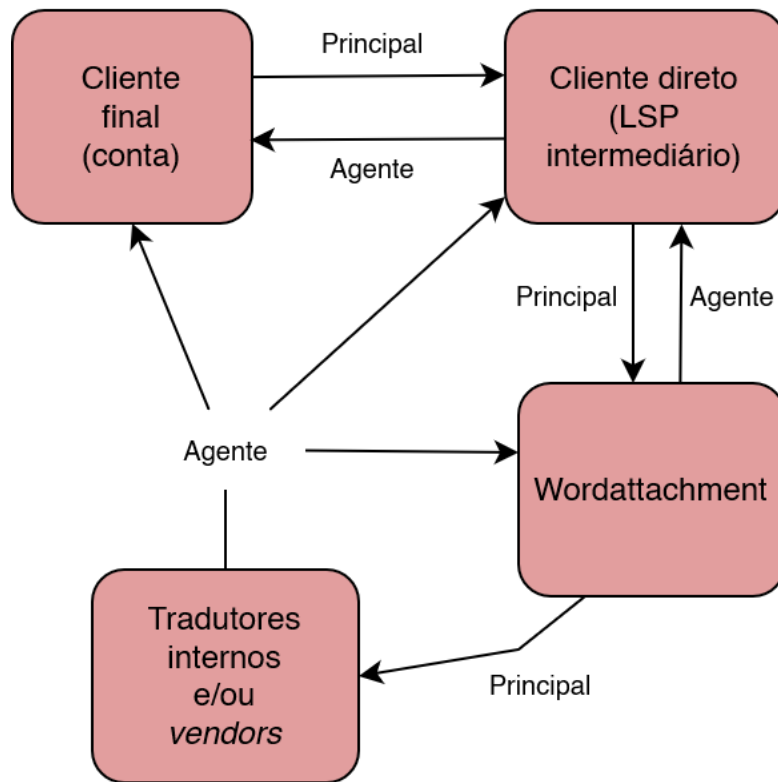


Figura 3 - Rede de produção integrada pela Wordattachment (elaboração própria)

A Figura 3 ilustra a estrutura padrão das redes de produção em que a Wordattachment se insere, nas quais normalmente trabalha como agente de dois principais: o cliente final e um LSP intermediário (que, por sua vez, é agente do cliente final). Internamente, os PMs, enquanto representantes da empresa, servem como principais dos linguistas (tanto internos como *vendors*); estes, em todas as suas díades com os outros atores, ocupam a posição de agente. Do mesmo modo descrito no ponto 2.2., a comunicação é feita principalmente dentro de cada díade: entre cliente final e LSP intermediário, entre LSP intermediário e Wordattachment, e entre Wordattachment e os seus *vendors*.

Tendo como ponto de referência a norma ISO 17100 (2015), o fluxo de trabalho seguido na Wordattachment pode ser dividido em três fases, como referido no ponto 2.3: pré-produção, produção e pós-produção. O esquema na Figura 4 ilustra o “ciclo de vida” de um projeto de tradução.

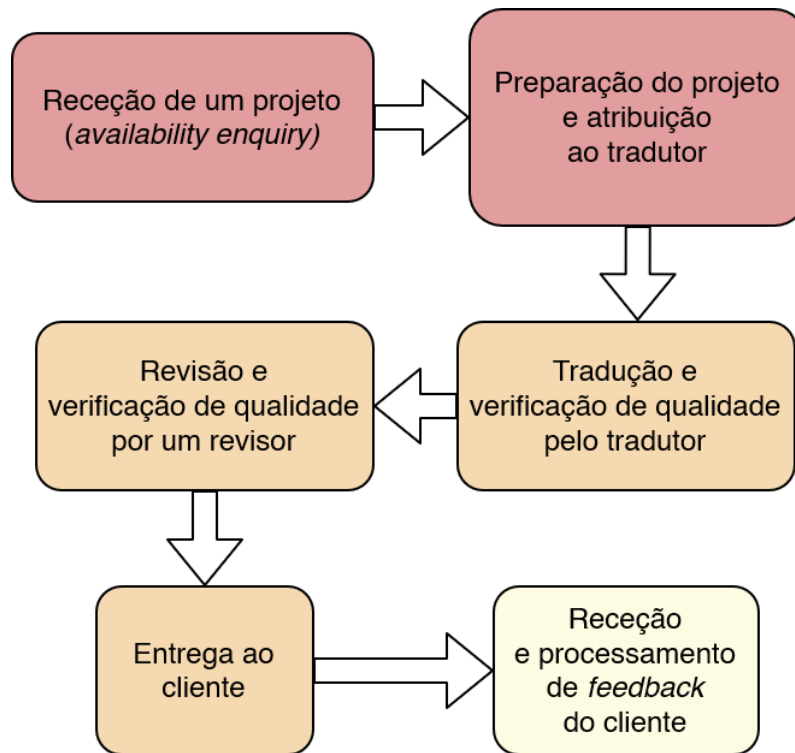


Figura 4 - Visão geral do fluxo de trabalho de projetos na Wordattachment (elaboração própria)

A pré-produção consiste, sobretudo, na receção e preparação de um projeto pelos PMs. Para tornar a organização interna mais eficiente, cada conta da empresa é, de um modo geral, gerida exclusivamente por um PM, e cada PM gere uma seleção de contas. Todo este trabalho é acompanhado pela Account Manager, que é responsável pela gestão de todos os assuntos relacionados com as contas.

A pré-produção parte do envio, pelo cliente, de uma consulta de disponibilidade (*availability enquiry*), em que são apresentados os detalhes mais importantes para o projeto, tais como o cliente final; o domínio especializado e a tipologia textual dos conteúdos linguísticos; a sua dimensão (normalmente, o número de palavras); as línguas de trabalho; os prazos de entrega; e quaisquer requisitos ou especificações a destacar. Estes detalhes inserem-se no conceito de *translation brief*, referido no ponto 2.4., um documento que contém as instruções do cliente e a informação mais relevante para um projeto.

O PM responsável pela conta deve considerar todos estes aspetos e seleccionar o(s) tradutor(es) mais adequado(s) a estas especificações. Esta escolha dependerá, nomeadamente, da sua experiência com o ramo de especialidade e com os projetos da conta. Depende igualmente da disponibilidade do tradutor, ou seja, da sua capacidade de cumprir com os prazos estabelecidos, considerando o volume

de trabalho que já se encontra nas suas mãos. Depois de avaliar estes fatores, o PM entra em contacto com o tradutor, que deverá confirmar se tem, ou não, disponibilidade para trabalhar.

Todas as fases de um projeto são geridas através da própria plataforma de gestão de trabalho da Wordattachment. Esta permite aos PMs inserir e organizar todos os dados de um projeto (como o respetivo número de referência e prazo de entrega) e atribuí-lo a um tradutor, após respetiva aceitação. Esta plataforma é especialmente importante para o tradutor, dado que é também nela que são disponibilizados os materiais de apoio e a documentação relevantes, tanto de uso interno como fornecidos pelo cliente. Estes elementos variam consoante o projeto, mas frequentemente incluem os seguintes:

- Os ficheiros de partida do projeto, no formato original e na língua de partida, que permitem conhecer o respetivo contexto e formatação.
- Guias de estilo do cliente: esta documentação estabelece regras para a uniformização estilística que podem abranger a ortografia (por exemplo, a utilização de abreviaturas e de letras maiúsculas e minúsculas), o tom a utilizar (por exemplo, formal ou informal) e o público-alvo. Torna-se essencial para manter consistentes e coesos todos os conteúdos linguísticos de grandes empresas, trabalhados por vários tradutores.
- O *project hand-off*, um documento fornecido imprescindivelmente com cada projeto que apresenta os seus detalhes mais importantes, como o nome do projeto, o cliente final, a ferramenta CAT a utilizar, o par linguístico, o prazo de entrega, o número de palavras e, nomeadamente, quaisquer instruções a seguir (da Wordattachment e/ou do cliente).
- Cada uma das principais contas da Wordattachment dispõe do próprio *translation brief*, um documento importante de referência elaborado internamente. Apesar de partilharem a nomenclatura, o conceito deste documento é mais abrangente do que o de *translation brief* presente nos Estudos de Tradução (que, por sua vez, mais se assemelha ao *project hand-off*, respeitante a um projeto individual). Cada *translation brief* abrange todos os projetos de uma determinada conta: contém informações e instruções gerais, principalmente relacionadas com diretrizes e procedimentos a seguir pelos linguistas (internos e *vendors*) no âmbito desses projetos, assim como quaisquer detalhes importantes que não se encontrem na documentação fornecida por um cliente.

- Documentação e recursos relativos às ferramentas do projeto (cuja utilização pode variar entre contas, por exemplo, devido a requisitos específicos).

Após a preparação do projeto pelo PM, segue-se a fase de produção. Esta divide-se em três principais tarefas: tradução, revisão e avaliação de qualidade.

Antes e durante o processo de tradução, o tradutor deve familiarizar-se com o texto de partida e os materiais do projeto disponíveis na plataforma da empresa, fazendo toda a pesquisa que considerar necessária. Quando concluída a tradução, o tradutor deve revê-la em função do texto de partida, certificando-se de que cumpre todos os requisitos estabelecidos.

Antes de entregar o projeto na plataforma da Wordattachment, é necessário fazer verificações de qualidade em três ferramentas diferentes. Na ferramenta CAT do projeto, são utilizadas as funções de QA para identificar e corrigir erros ortográficos e de formatação (como *tags* ou pontuação em falta no texto de chegada). Depois, é feita uma verificação ortográfica mais minuciosa do texto de chegada com recurso ao Microsoft Word. Por fim, é utilizado o Xbench, a ferramenta de avaliação de qualidade mais exhaustiva, para pesquisar erros numa variedade de categorias e até identificar inconsistências formais (por exemplo, em termos de terminologia ou ortografia) numa tradução.

Concluída a fase de avaliação de qualidade, o tradutor poderá carregar os *deliverables* do projeto na plataforma da Wordattachment e finalmente entregar o seu trabalho. Por *deliverables*, entende-se o conjunto de ficheiros a entregar estipulados no *hand-off* de cada projeto, tais como uma *return package* do projeto, o documento de texto utilizado para a verificação ortográfica (sem erros) e um relatório da verificação de qualidade do Xbench (igualmente, sem erros, ou apenas com falsos positivos).

Por fim, caso tal seja acordado com o cliente, a tradução poderá ser submetida a uma segunda revisão interna, feita por outro *vendor* da Wordattachment, antes da entrega do projeto. O revisor, obrigatoriamente um falante nativo da língua de chegada, é responsável por assegurar a adequação da tradução às especificações do projeto, corrigindo quaisquer erros ou inconformidades com os requisitos da conta. Deve, ainda, realizar as mesmas verificações de qualidade que o tradutor – na ferramenta CAT, Microsoft Word e Xbench – e, por fim, registar os erros encontrados e/ou as alterações feitas num relatório de LQA.

Poderá, ainda, ser feita uma revisão do lado do cliente. Esta insere-se na fase de pós-produção, dedicada ao processamento do *feedback* recebido, que normalmente chega na forma de relatórios de LQA ou de Quality Assurance Reports (QARs).

No caso do processo de LQA, este incide sobre a componente linguística; a revisão é, novamente, feita por um falante nativo da língua de chegada. Caso o revisor encontre erros linguísticos ou de tradução, estes constarão no relatório com a respetiva justificação, nível de gravidade e categoria de erro, juntamente com novas propostas de tradução. O PM recebe este documento e reencaminha-o para o tradutor, que deve aceitar ou rejeitar cada ocorrência com a devida justificação, apresentada de forma clara, concisa e objetiva. Por outro lado, caso não sejam encontrados erros, a Wordattachment poderá receber apenas um relatório de LQA com uma pontuação de 100%, ou seja, um parecer positivo.

Os QARs, por sua vez, são relatórios de verificações feitas em ferramentas de QA (sendo Xbench e Verifika as mais frequentemente utilizadas) baseadas em critérios de pesquisa automatizados. Logo, não são necessariamente feitos por falantes nativos da língua de chegada. A Wordattachment normalmente recebe estes relatórios para uma verificação final e são respondidos com vista a esclarecer de que forma os erros encontrados são reais ou falsos positivos.

3.2. Trabalho desenvolvido

O estágio decorreu entre os dias 7 de março e 9 de junho de 2022, de segunda a sexta-feira, entre as 9h e as 18h. Deu-se presencialmente, no escritório da Wordattachment no Porto.

Tal como previsto no projeto de estágio, a primeira semana foi dedicada à receção da aluna sob a coordenação da Dra. Sara Martins, orientadora do estágio do lado da empresa. Após a sua apresentação ao escritório, à equipa da Wordattachment e ao seu espaço e equipamento individuais de trabalho, a estagiária começou por ler alguma documentação interna relativa ao funcionamento e aos procedimentos internos da empresa, descritos no ponto 3.1.1., servindo como um primeiro ponto de contacto com estes aspetos. Foi também assinado um acordo de confidencialidade (ou *non-disclosure agreement*, NDA), com vista a assegurar o sigilo dos dados manuseados no decorrer do estágio.

Durante a formação, foram apresentadas à estagiária as plataformas digitais indispensáveis para o trabalho na Wordattachment. Destacam-se as seguintes, pela sua importância e utilização diária:

- a plataforma de gestão de trabalho da Wordattachment, referida anteriormente;
- serviço de correio eletrónico em linha, utilizado para receber notificações de projetos novos e confirmações de entrega, assim como para a comunicação com a equipa;
- serviço de armazenamento de ficheiros em nuvem: na Wordattachment, toda a documentação e ficheiros de trabalho são armazenados em servidores, em detrimento do armazenamento local – esta medida serve para proteger estes dados em casos de emergência, tais como falhas de *hardware*;
- uma aplicação de mensagens instantâneas, utilizada para a comunicação entre a equipa interna.

Seguiu-se uma apresentação de conceitos e noções básicas da indústria da tradução que fariam parte das atividades diárias do estágio. De modo geral, internamente, era dada preferência à terminologia inglesa (como anglicismos ou empréstimos), possivelmente como resultado de a comunicação com clientes ser feita predominantemente nesta língua.

Este é um ponto de interesse, dado que reflete a sua qualidade de língua franca – um reflexo do seu papel na globalização. Na indústria da tradução, interessantemente, é preponderante o uso (e a disponibilidade de informação) em inglês, que serve, acima de tudo, como um instrumento linguístico neutro, por exemplo, assegurando que dois intervenientes se referem aos mesmos conceitos, mais bem estabelecidos nessa língua. Serve, portanto, para facilitar a comunicação entre pessoas de diferentes culturas e países.

Para além dos conceitos já mencionados, como *deliverables* e *hand-off*, destacam-se os seguintes, que serão relevantes para a análise do estágio:

- Métricas de produtividade
Médias de palavras traduzidas ou revistas por hora, utilizadas na indústria da tradução como valores de referência para o ritmo de trabalho de um linguista profissional. Os valores variam consoante a tarefa: a média em projetos de tradução é de 300 palavras por hora (aproximadamente 2500 palavras traduzidas num dia de trabalho de 8 horas), e, em projetos de revisão, de 1000 palavras por hora.

- Número de palavras ponderadas (*weighted word count, WWC*)

Número aproximado de palavras “reais” a traduzir, calculado pela ferramenta CAT a partir da taxa de correspondência entre segmentos do projeto e a respectiva memória de tradução (*translation memory, TM*). A partir da TM, onde são armazenadas traduções anteriores, é possível preencher partes do texto de chegada; isto, em teoria, reduz o trabalho do tradutor. O número de palavras ponderadas serve como um indicador mais preciso da sua produtividade, ou seja, do tempo de que necessitará para concluir o projeto. Por exemplo, num projeto de 3000 palavras, das quais 1500 são *100% matches* (segmentos com resultados idênticos na TM), o tempo estimado para o completar não será 10 horas, mas sim aproximadamente 5 horas, dado que metade dos segmentos do projeto já têm traduções.

Match types	Values
NoMatch	608
50%-74%	199
75%-84%	85
85%-94%	8
95%-99%	38
100%	406
Repetitions	90
Hours	0
Pages	0

Figura 5 - Exemplo da contagem de palavras num project hand-off: taxa de correspondência com dados na TM

- Segmentos *out of scope*

Numa ferramenta CAT, estes são segmentos que, a pedido do cliente, estão fora do âmbito de trabalho; ou seja, apesar de aparecerem como parte do projeto numa ferramenta CAT, não devem ser alterados. São, geralmente, traduções de projetos anteriores, provenientes da TM do cliente, que contêm termos ou expressões já amplamente utilizadas e enraizadas na “voz” de uma empresa.

- Termos DNT (*Do Not Translate*)

Termos ou expressões inseridas em segmentos *in scope* (ou seja, dentro do âmbito de trabalho) que, a pedido do cliente, não devem ser traduzidas, mantendo a terminologia utilizada na língua de partida. Nomes de marcas ou de produtos são frequentemente termos DNT.

Ainda como parte da formação inicial, a estagiária fez um teste de gramática da língua portuguesa. Requeria respostas completas e fundamentadas, pelo que foi necessário pesquisar e discernir fontes fidedignas de informação. Este exercício serviu para avaliar conhecimentos linguísticos e competências de pesquisa, assim como orientar o resto da formação, com base em pontos de maior dificuldade. Nesta fase, destacava-se uma certa falta de capacidade e recursos de pesquisa: tal teve maior impacto na tradução de simulações (apresentadas infra), durante as quais a recolha de informações sobre produtos e terminologia foi especialmente problemática. Esta dificuldade, bem como a posterior capacitação da estagiária, serão descritas com mais detalhe no capítulo IV.

O teste de gramática permitiu, ainda, sensibilizar a estagiária para o funcionamento do processo de LQA. Neste, as correções ou alterações feitas por um revisor devem ser igualmente respondidas de forma clara, concisa e objetiva, recorrendo, sempre que possível, a fontes reconhecidas como legítimas, tais como dicionários e bases terminológicas oficiais.

Estabelecidas as bases para o seu trabalho na empresa, foram atribuídos à estagiária os seus primeiros projetos, enquadrados no método *shadowing* de formação. Este favorece uma abordagem “*hands-on*”, em que um cargo é dado a conhecer de forma prática; o seu nome é uma referência ao facto de o formando observar e repetir o trabalho de um profissional, seguindo-o como uma sombra.

No caso do presente estágio, este método traduziu-se principalmente em simulações de projetos de tradução², criadas a partir de projetos reais já traduzidos, revistos e entregues aos clientes e atribuídos à estagiária nas mesmas condições em que a Wordattachment os recebera. As simulações seguiam o mesmo fluxo de trabalho que os projetos reais, desde a receção na plataforma da empresa, tradução numa ferramenta CAT e verificações de qualidade até à sua entrega. Estes primeiros projetos inseriram-

² Internamente, estas simulações tinham a designação de “projetos *dummy*”.

se em seis principais ramos especializados – Ciências da Vida, Direito, Indústria Automóvel, *Marketing*, TI e Construção – e contribuíram para uma formação inicial polivalente e dinâmica, com espaço para experimentar e explorar diferentes domínios temáticos.

Após a entrega de um projeto de simulação, este era revisto e avaliado pela Dra. Helena Lima. Sob o método *shadowing*, esta revisão tinha como ponto de referência a tradução entregue ao cliente, que já tinha passado várias verificações de qualidade; tal permitiu contrastar as duas versões e apontar diferenças entre elas com precisão. Quaisquer correções e observações relativas à tradução da estagiária eram compiladas em relatórios de LQA, no formato de folhas Excel, e classificadas por categoria e nível de gravidade – estas eram idênticas aos parâmetros do modelo DQF/MQM (Lommel, 2018) descritos no ponto 2.5.

Estes primeiros projetos impulsionaram a formação inicial de várias formas. Permitiram conhecer algumas das principais contas da Wordattachment, e serviram de introdução às convenções, terminologia e estilística dos ramos especializados trabalhados com maior frequência na empresa. Depois, permitiram que a estagiária se habituasse gradualmente ao funcionamento da empresa: interiorizou o respetivo fluxo de trabalho e a utilização de recursos transversais ao estágio, como a plataforma de gestão de trabalho da Wordattachment e ferramentas CAT.

A formação através de simulações ocupou a maior parte do primeiro mês de estágio, e, pelo início do segundo mês, a estagiária começou a trabalhar em projetos reais. Para facilitar esta transição, os primeiros projetos reais estavam ligados apenas a duas contas e eram relativamente menores do que os simulados. Tal como anteriormente, para trabalhar com contas novas, foi necessário estudar a respetiva documentação, considerando as diferentes especificidades e requisitos entre clientes.

Os projetos reais foram sendo intercalados com algumas simulações, que permitiram continuar a praticar e contribuíram para a experiência de gerir vários projetos em simultâneo. A entrega de projetos reais foi sempre prioritária, naturalmente: ao passo que as simulações serviam apenas para avaliação interna, como parte da formação contínua da estagiária, os projetos reais tinham prazos de entrega a respeitar, acordados com o cliente. Ambos os tipos de projeto continuaram a ser objeto de LQAs, para que a estagiária recebesse *feedback* do seu trabalho.

Por volta do fim do primeiro mês, a estagiária foi incumbida de redigir um *“internship brief”*. Como o seu nome indica, era um documento semelhante a um *translation brief*, no sentido em que deveria incluir a informação e orientações mais importantes para um estágio na Wordattachment. Foi redigido em inglês e a sua formatação e estilo linguístico tiveram como base os *translation briefs* da empresa.

O *internship brief* permitiu ir compilando e consolidando, entre projetos, aprendizagens e conhecimentos adquiridos ao longo do estágio, pelo que foi uma referência valiosa para a elaboração do presente relatório.

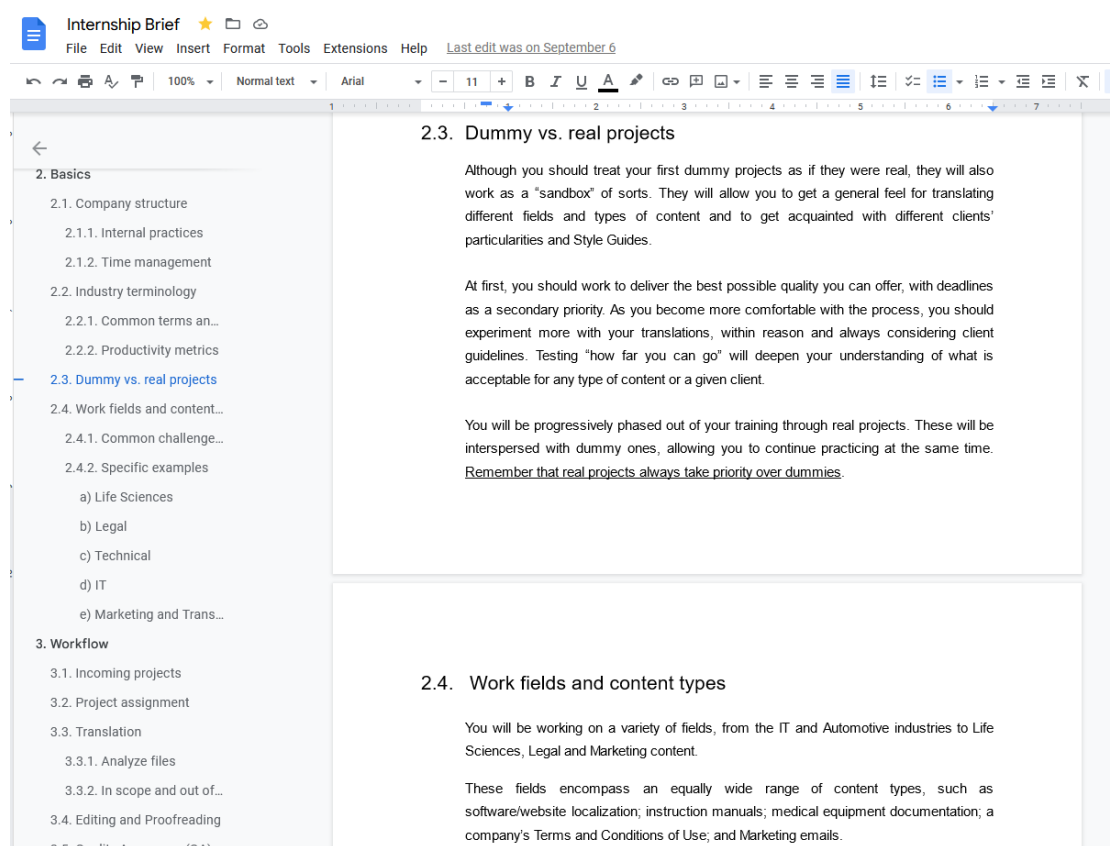


Figura 6 - Captura de ecrã do internship brief, redigido na plataforma Google Docs

2.4.1. Common challenges faced by translators in training

- **Little to no context.** Some incoming projects may not be accompanied by enough information to understand how, why or where the translation will be used, as with software strings or UI text. This may be troubling when translating to Portuguese, namely with references to noun gender and number. In this example, the segments are "scattered" and without any obvious connections. Without a query to the client, it was not entirely clear whether "Live" referred to "Online store status" or "Theme Settings".

<u>Source</u>	<u>Translation</u>
Live	Ativo
Draft	Rascunho
Trial	Avaliação
Online store status:	Estado da loja online:
Theme Settings	Definições do tema
App Embeds	Aplicações incorporadas

- **Literal translations.** To ensure that all the information in the source text is conveyed, novice translators may follow the source language's syntax too closely, resulting in awkward, confusing translations. For this issue, practicing more and assimilating feedback on one's work will help gradually internalize common solutions for improved fluency and naturalness.

Figura 7 - Captura de ecrã do internship brief: desafios de tradução encontrados durante o estágio

No terceiro e último mês do estágio, foi sendo delegado um número gradualmente maior de projetos reais. Em comparação com o segundo mês, estes eram de maiores dimensões e pertencentes a algumas contas novas, em ramos especializados próximos aos trabalhados até esse ponto. Esta ligeira aceleração do ritmo de trabalho refletiu-se num maior número de projetos geridos em simultâneo; após a entrega, estes continuaram a ser sujeitos a LQAs internos.

Pelo fim do mês, foi introduzido à estagiária um novo tipo de tarefa, previsto na planificação: a revisão de traduções. Foram realizados apenas dois projetos de simulação, pertencentes à mesma conta e temática, que incidiam sobre traduções entregues anteriormente ao cliente. A revisão deveria avaliar a adequação da tradução ao seu propósito; verificar a existência de quaisquer erros, de acordo com os parâmetros referidos no ponto 2.5.; e assegurar a conformidade com a documentação da empresa e do cliente (*guias de estilo, translation briefs...*), bem como com quaisquer instruções presentes no *hand-off* do projeto. As correções (ou mudanças preferenciais) feitas eram implementadas diretamente no projeto, na ferramenta CAT, e registadas e justificadas num relatório de LQA.

As tarefas de revisão foram um exercício interessante. Permitiram à estagiária refletir sobre o que constitui um erro e sobre a atribuição, na prática, de categorias e níveis de gravidade. Também pôde ponderar sobre que tipos de correções seriam necessárias e distingui-las de alterações preferenciais, nomeadamente, no que toca à consideração pelo estilo individual de cada tradutor. Deste modo, foi-lhe possível adquirir uma nova perspetiva do processo por trás dos relatórios de LQA recebidos.

O projeto de estágio contemplava, ainda, uma visão geral do trabalho de gestão de projetos, concentrada no último mês; mas, na prática, foi dada a conhecer de forma mais informal por todo o estágio. Foram apresentados alguns dos instrumentos e plataformas de gestão de projetos utilizados pelos PMs e explicado o trabalho por eles desenvolvido. Passou a conhecer o enquadramento dos PMs no funcionamento global da empresa; exemplos de decisões por estes tomadas e os critérios seguidos para as mesmas (como, por exemplo, na escolha de tradutores durante a atribuição de projetos); e alguns dos princípios que orientam a sua comunicação com clientes e tradutores.

3.3. Caracterização dos projetos

Para recolher dados quantitativos e qualitativos do seu trabalho, a estagiária criou e manteve um “diário de bordo”, na forma de um ficheiro Excel. Nele, registava diariamente detalhes dos projetos realizados e observações relativas ao próprio trabalho. Destacam-se os seguintes dados recolhidos:

- nome e número de referência do projeto;
- datas de receção e de entrega;
- número de palavras;
- ramo especializado, assunto e tipo de documento;
- ferramentas utilizadas;
- tempo despendido;
- dificuldades gerais sentidas, exemplos específicos de problemas de tradução e as respetivas soluções adotadas;
- pontos fortes e fracos da tradução (índice de satisfação com o trabalho).

Nas alíneas seguintes, serão apresentados alguns destes dados, com vista a ilustrar a extensão e variedade do trabalho desenvolvido ao longo do estágio. Os restantes dados serão apresentados posteriormente, na análise do estágio (capítulo IV), como instrumentos de avaliação da agência e evolução da estagiária.

3.3.1. Dados gerais

Como referido anteriormente, o estágio concentrou-se, acima de tudo, em tarefas de tradução, revisão e avaliação de qualidade, cujas línguas de trabalho foram exclusivamente o inglês (língua de partida) e o português de Portugal (língua de chegada). A análise neste ponto concentrar-se-á nos projetos de tradução, dado que foram desenvolvidas apenas duas tarefas de revisão, produzindo poucos dados quantitativos.



Gráfico 1 - N.º de projetos de tradução realizados

Foram desenvolvidos, no total, 75 projetos de tradução, dentro dos quais 8 foram simulações e 67 projetos reais.

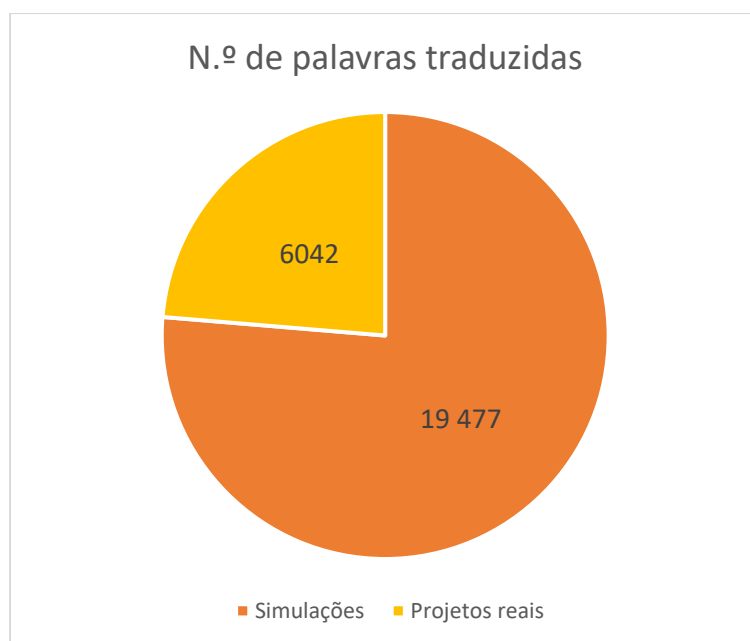


Gráfico 2 - N.º de palavras traduzidas

Foi traduzido um total de 25 519 palavras, a partir do inglês, 19 477 das quais pertencentes a simulações e 6 042 a projetos reais. Com efeito, as simulações foram sempre mais extensas, com uma média de 2434 palavras por projeto. Por sua vez, a média por projeto real era de 90 palavras, tendo-se verificado alguns projetos com apenas 5 palavras. Esta observação será abordada na alínea seguinte, dado que é possível estabelecer uma relação entre estes dados e os ramos especializados dos projetos.

3.3.2. Ramos especializados

Este parâmetro é, possivelmente, o melhor indicador da polivalência do trabalho de estágio. No ponto 2.1., foram referidas algumas características dos textos especializados, nomeadamente, a sua abordagem de temáticas inseridas em campos – ramos – de conhecimento especializado.

Os projetos de tradução inseriram-se em seis principais ramos especializados: TI, Ciências da Vida, *Marketing*, Direito, Indústria Automóvel e Construção. Dentro de cada ramo, os tipos de documentos mais frequentemente traduzidos foram os seguintes:

- TI: texto integrado na Interface do Utilizador (*user interface*, UI) de *software* e *websites*, como, por exemplo, em caixas de texto e botões interativos;
- Ciências da Vida: documentação de equipamento médico, como folhetos informativos ou instrucionais, e texto integrado na UI de *software* médico;
- Marketing: textos informativo-publicitários e infográficos;
- Direito: informações legais e/ou contratuais relativas à utilização de serviços, tais como políticas de privacidade de dados.

É interessante destacar que alguns projetos no ramo de *Marketing* se inseriam, paralelamente, noutro ramo especializado, demonstrando o seu hibridismo. Estes tinham características de textos especializados – tratavam temáticas especializadas, utilizavam a terminologia do ramo e tinham públicos-alvo específicos – mas a sua linguagem, apresentação e propósito eram fundamentalmente publicitários.

Reiss (em Munday, 2016) caracteriza três tipos de texto, associados a diferentes funções da linguagem: informativo, expressivo e operativo. O texto informativo procura comunicar conhecimentos, factos e opiniões de forma lógica ou objetiva; o texto expressivo tem particular ênfase na dimensão estética da linguagem, tendo em primeiro plano o autor e a forma da mensagem; e o texto operativo tem uma função apelativa, procurando persuadir o leitor a agir de uma determinada forma – por exemplo, a comprar um produto, no caso de um anúncio publicitário.

Uma vez que os projetos de *Marketing* referidos tinham duas funções – fornecer informações sobre produtos e apelar à sua compra – estes podem ser considerados textos híbridos.

Nos ramos da Indústria Automóvel e da Construção, foi trabalhado apenas um projeto em cada um, ambas simulações. O projeto no ramo da Indústria Automóvel era um curso de formação interativo, orientado para vendedores de um determinado produto do cliente. Este é um dos textos híbridos referidos: a sua linguagem tinha uma forte componente de *Marketing*, e, ao mesmo tempo, utilizava bastante terminologia especializada. No ramo da Construção, foi traduzido um manual de utilização de equipamento de construção.

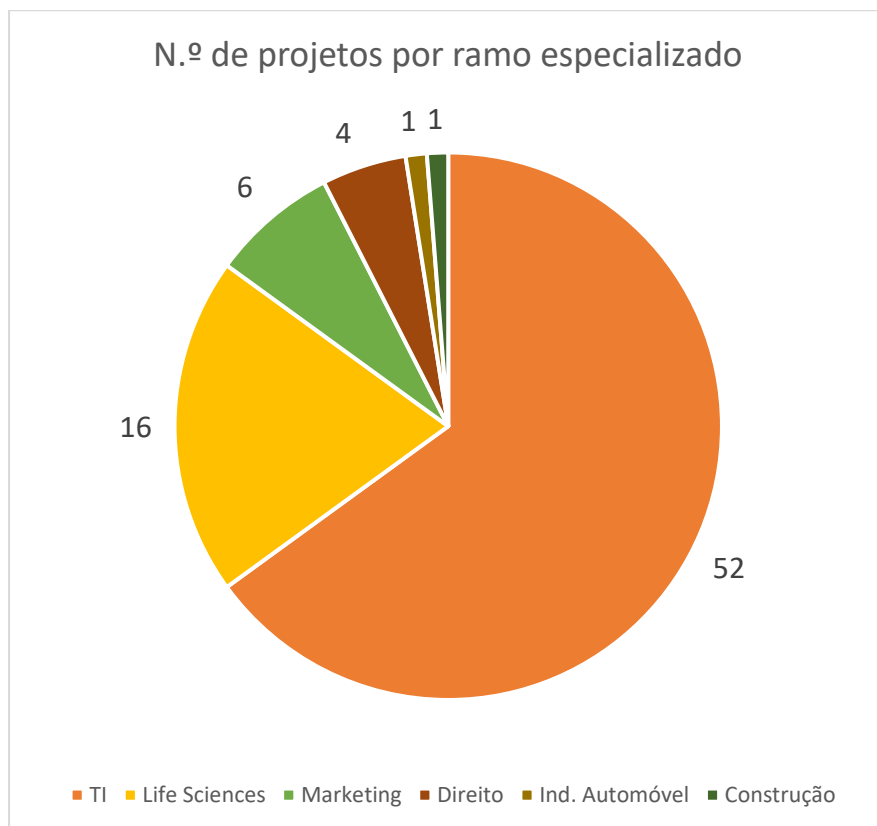


Gráfico 3 - N.º de projetos por ramo especializado

O ramo com o maior número de projetos foi o de TI, que representa 69,3% de todos os projetos de tradução. Este valor deve-se ao elevado fluxo de projetos de uma conta neste setor que começaram a ser atribuídos à estagiária após a formação inicial.

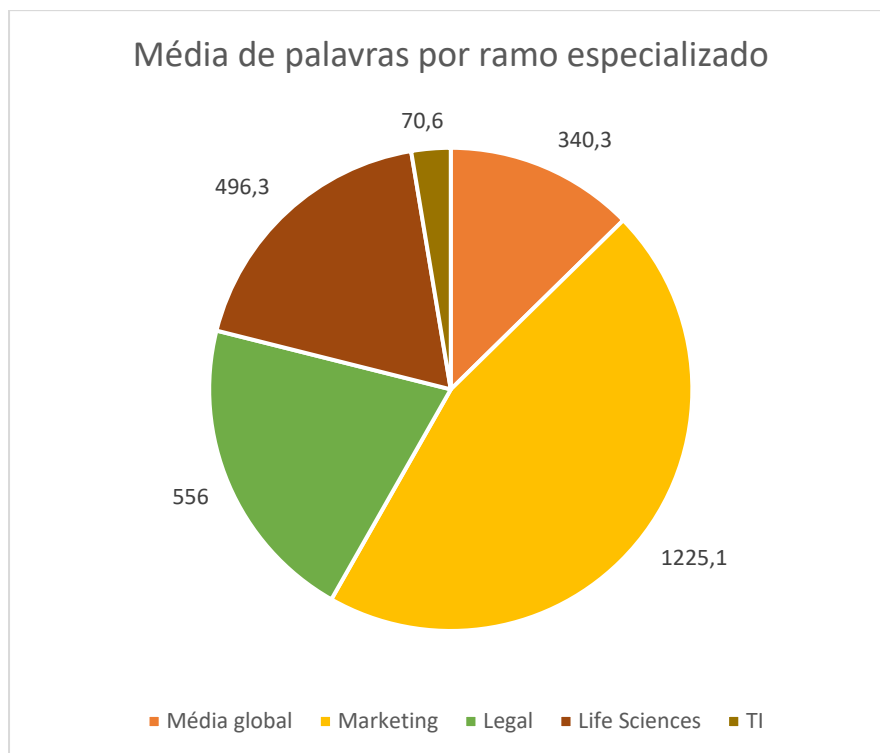


Gráfico 4 - Média de palavras por projeto em cada ramo especializado

No entanto, apesar de aparentar ser o ramo com maior peso, estes projetos – especialmente os iniciais – eram relativamente pequenos. O Gráfico 4 é uma melhor representação da dimensão dos projetos de cada ramo: enquanto TI ocupa o primeiro lugar em número de projetos, é o ramo com a menor média de palavras por projeto. Tal deve-se, também, ao facto de nenhuma das simulações, com uma maior média de palavras, ter pertencido ao ramo de TI.

3.3.3. Ferramentas CAT e de QA

Com algumas exceções, praticamente todos os projetos requereram a utilização de ferramentas CAT e de QA, indispensáveis ao fluxo de trabalho da Wordattachment. Como mencionado no ponto 2.3., as ferramentas CAT permitem economizar tempo de trabalho e assegurar a qualidade e rapidez do trabalho de um linguista. As ferramentas de QA, por sua vez, permitem detetar uma variedade de problemas, desde erros ortotipográficos até inconsistências entre os textos de partida e de chegada.

As principais ferramentas CAT utilizadas durante o estágio foram a Smartling, Across, SDL Trados Studio e memoQ.

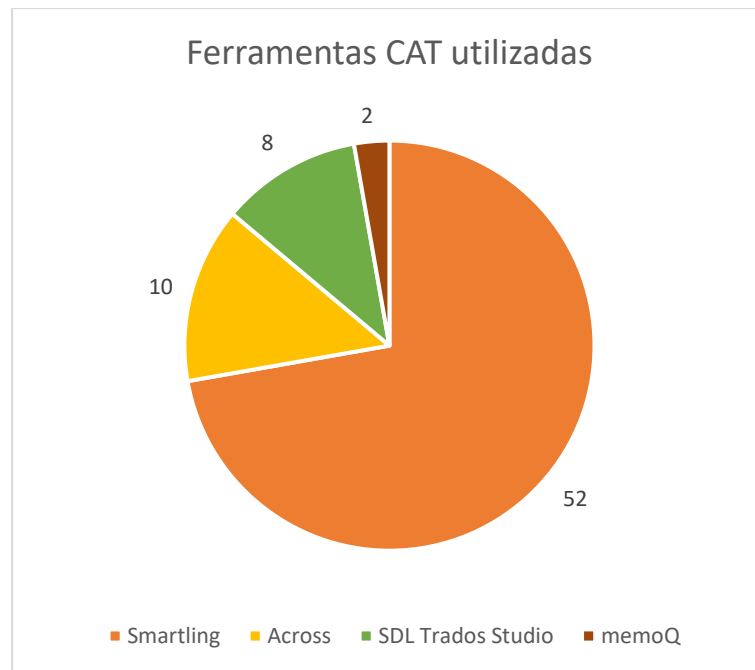


Gráfico 5 - N.º de projetos de tradução por ferramenta CAT utilizada

Todas dispõem das seguintes funcionalidades, que se destacam pela sua utilidade:

- Memórias de tradução (*translation memories, TMs*)

Bases de dados em que são armazenados segmentos na língua de partida e de chegada de projetos traduzidos anteriormente.³ Durante a tradução, a ferramenta CAT pode sugerir a aplicação destas traduções anteriores a um segmento, com base na correspondência entre os segmentos de partida. As TMs são particularmente importantes para manter a consistência com os materiais publicados de um cliente, e são dos recursos que mais contribuem para melhorar a qualidade, velocidade e eficácia do trabalho linguístico.

- Termbases (glossários)

Bases de dados que contêm a terminologia a utilizar num projeto, aprovada pelo cliente, nas línguas de partida e de chegada. A sua integração numa ferramenta CAT permite introduzir termos-chave na tradução de forma automatizada, o que contribui para a rapidez de trabalho. Ao assegurar que são utilizados os termos pretendidos pelo cliente, reduz o risco de erros terminológicos, e, ainda, fornece informação adicional sobre o tópico do projeto ao linguista.

³ *What is Translation Memory?* (n.d.). <https://www.trados.com/solutions/translation-memory/>

- Pesquisa de concordância (*concordance search*)

Função que permite pesquisar diretamente por palavras ou frases específicas na TM do projeto, em qualquer uma das línguas de trabalho. É particularmente útil para averiguar como já foram traduzidos termos, frases ou expressões em projetos anteriores do cliente, quando estes não se encontram no glossário ou aparentam não ter correspondências na TM. Por predefinição, os resultados de pesquisa são apresentados num painel posicionado acima da interface de tradução, o que facilita a sua comparação com o projeto atual e a manutenção da conformidade e consistência com traduções anteriores.



Figura 8 - Janela de pesquisa de concordância no SDL Trados Studio (reproduzido de https://www.youtube.com/watch?v=00Xna2_NGRO)

- Verificador ortográfico e *QA checker*

Funções de controlo de qualidade: o verificador ortográfico permite encontrar e corrigir erros ortotipográficos, enquanto o *QA checker* verifica se existem inconsistências entre os textos de partida e de chegada, palavras repetidas, segmentos por traduzir e a conformidade dos termos na tradução com o glossário do cliente.

As ferramentas memoQ e SDL Trados Studio já tinham sido apresentadas na unidade curricular de Ferramentas e Recursos para Tradução. A estagiária estava familiarizada com o seu funcionamento aquando da formação inicial, mas, ao longo do estágio, conheceu e passou a incorporar algumas funcionalidades mais avançadas no seu método de trabalho – nomeadamente, a pesquisa de concordância. De modo geral, são ferramentas bastante semelhantes entre si, com modos de utilização, recursos e utilidade comparáveis.

Por outro lado, a estagiária teve o seu primeiro contacto com as duas outras principais ferramentas CAT no Gráfico 5: Across e Smartling (utilizada na grande maioria dos projetos no ramo de TI).

A Smartling é uma ferramenta CAT *online*: é direcionada particularmente para a localização de *software* e *websites*, característica esta que explica a sua preponderância em projetos no ramo especializado de TI. É baseada num sistema de “*cloud translation*” (“tradução em nuvem”), que permite que todo o trabalho seja guardado automaticamente nos seus servidores, e, ainda, gerir e atualizar TMs e glossários e partilhá-los em tempo real com todos os intervenientes num projeto.

A interface de tradução é simples e intuitiva, e permite pesquisar com bastante facilidade dentro das TMs e glossários de um projeto, através das abas dispostas no topo da página.

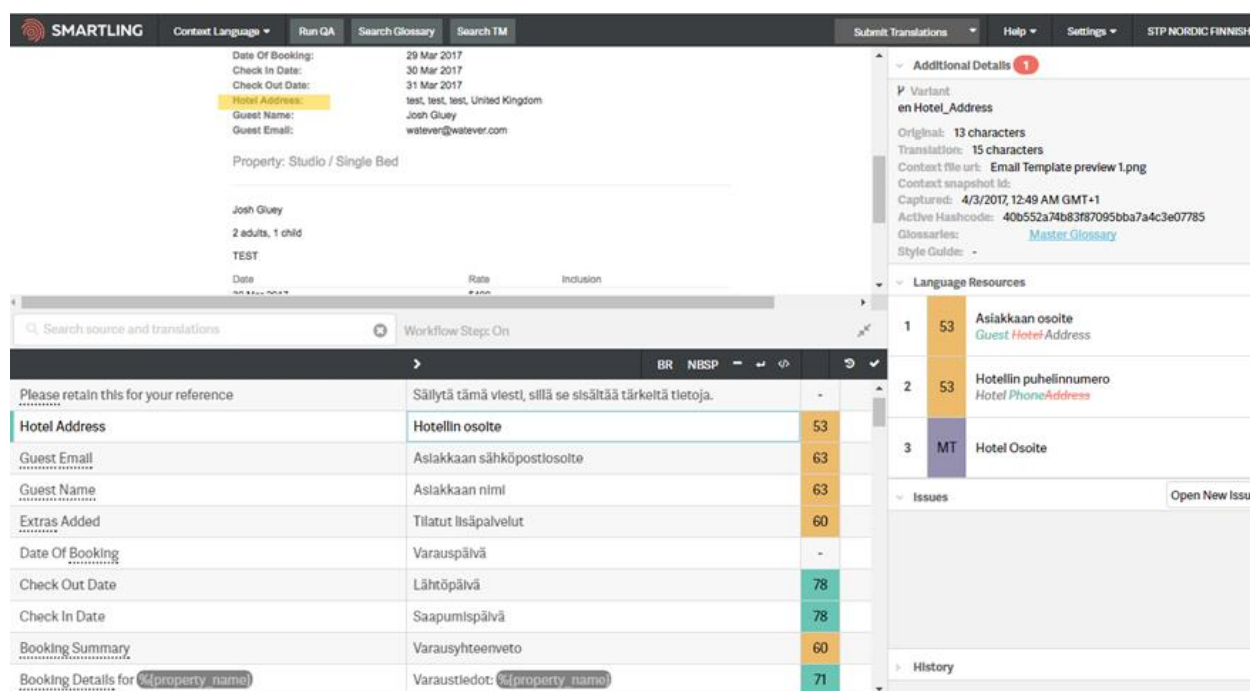


Figura 9 - Interface da ferramenta Smartling (reproduzido de <https://kb.stptrans.com/Article.aspx?p=862>)

Dentro das funcionalidades da Smartling, merecem particular destaque a possibilidade de disponibilizar o contexto de segmentos e o sistema de *Issues* (“questões” ou “problemas”). A ferramenta permite ao cliente associar a segmentos de um projeto imagens, detalhes e outras informações úteis sobre o contexto em que o texto de partida se insere. Esta opção é particularmente útil para a tradução do ramo de TI – muitos projetos traduzidos durante o estágio continham texto de UIs descontextualizado,

como em botões ou caixas de texto de um *website*. Nestas condições, o fornecimento de contexto pelo cliente permitia compreender as condições de utilização e finalidades do conteúdo a traduzir.

String Details

The screenshot displays the 'String Details' interface. At the top, it shows the original string 'This is a string' in English (United States) and its translation 'Ceci est une chaîne' in French (France). Below this, there are three tabs: 'Issues' (selected), 'Instructions', and 'History'. A link '< All issues for this string' is visible. The main content area shows an issue titled '#3 : Open issue Source - Clarification' with 0 comments, medium severity, and 0 watchers. It was opened by Rachel Carey on Oct 13, 2020 at 04:46 PM and assigned to 'Unassigned'. The issue description is 'This is an example Issue'. To the right, there is a 'Resolve Issue' button, an 'Answered' checkbox, and a file upload area with the text 'Drop files to attach, or browse'. At the bottom, there is a 'Comments' section with the message 'There are no comments yet' and an 'Add Comment' button.

Figura 10 - Exemplo de uma questão colocada no sistema de Issues do Smartling (reproduzido de <https://help.smartling.com/hc/en-us/articles/115004480513-Using-Issues>)

O sistema de *Issues*, por sua vez, é acessível diretamente na página de tradução. Este serve como um “fórum” para os linguistas que lhes permite colocar questões ao cliente sobre um determinado projeto, nomeadamente, relativas ao conteúdo do texto de partida. Podem ser pedidos de esclarecimento do contexto ou significado de um segmento⁴, ou mesmo uma indicação de erros encontrados no texto de partida ou em traduções anteriores, presentes na TM. Podendo ser relevantes para outros pares linguísticos, as questões colocadas podem ser vistas e comentadas por todos os linguistas encarregados de um determinado projeto.

⁴ Como se verifica na Figura 10, a categoria da questão de exemplo é “Source – Clarification”.

A ferramenta Across, por sua vez, foi utilizada principalmente para projetos de uma conta no ramo de Ciências da Vida. É uma ferramenta CAT mais técnica e complexa, com uma interface menos intuitiva, mas dispõe de todas as funcionalidades básicas das outras ferramentas CAT. Tal como a Smartling, é baseada em servidores *online*: cada tarefa de um projeto (tradução, revisão...) é recebida e entregue diretamente na Across.

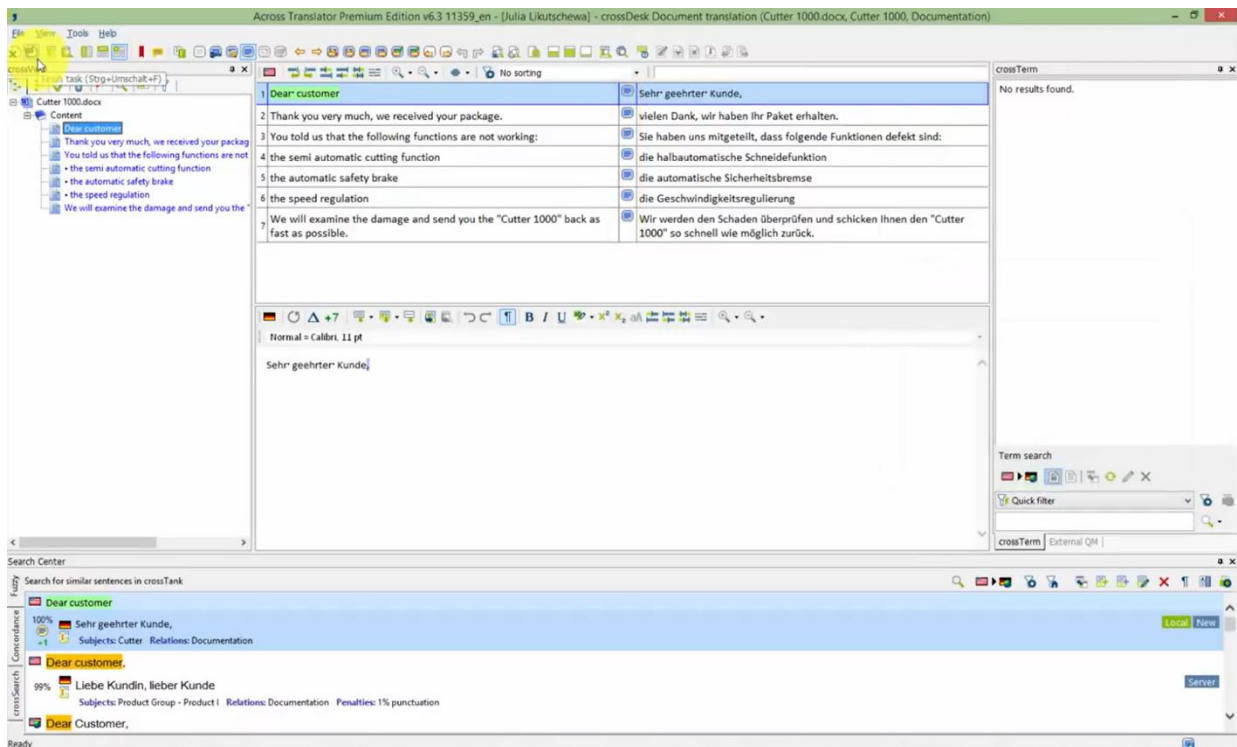


Figura 11 - Interface da ferramenta Across (reproduzido de https://www.youtube.com/watch?v=ws_UWx4iDlw)

Dentro das ferramentas de avaliação de qualidade, destaca-se o Xbench. É uma componente fundamental do fluxo de trabalho da Wordattachment, e o relatório de erros produzido pela ferramenta é normalmente exigido como *deliverable*, pelo que foi utilizado em praticamente todos os projetos, com a exceção dos que tinham um número de palavras muito reduzido.

Após carregar no programa um projeto (e as respetivas TMs e glossários, quando aplicável), o Xbench permite executar verificações com base em parâmetros especialmente pertinentes para a avaliação da qualidade de uma tradução.

A ferramenta não só identifica erros reais, como também sinaliza causas frequentes dos mesmos; como tal, cabe ao utilizador verificar cuidadosamente os resultados para discernir entre erros reais e falsos positivos. Os principais parâmetros de verificação de erros integrados no Xbench são os seguintes:

- erros formais, tais como ortográficos e de formatação;
- segmentos por traduzir;
- segmentos cujo texto de chegada é idêntico ao texto de partida;
- inconsistência interna no texto de partida ou de chegada;
- inconsistência com o glossário do projeto (quando um termo do glossário, presente no texto de partida, não está no texto de chegada).

Por fim, uma outra ferramenta de QA utilizada em todos os projetos foi o verificador ortográfico do Microsoft Word. Apesar de as ferramentas CAT também disporem desta funcionalidade, o Microsoft Word permitia uma verificação mais minuciosa, pelo que o fluxo de trabalho da empresa contemplava sempre uma última verificação ortográfica do projeto nesta ferramenta, antes da entrega.

IV. Análise do estágio

Abdallah (2010) considera que, no contexto de redes de produção de traduções, a principal questão a colocar não é tanto se um tradutor dispõe das competências necessárias para desempenhar o seu trabalho corretamente, mas, sim, se é capaz de o fazer nessa configuração económica, na qual ocupa uma baixa posição hierárquica. Ou seja, se o contexto em que o tradutor se insere lhe permite exercer a sua agência e se lhe são proporcionadas as condições e ferramentas de que necessita para cumprir com os requisitos acordados.

Deste mesmo modo, a análise do estágio não se cingirá apenas à componente da tradução; também será abordada a estrutura em que todas as tarefas desenvolvidas se inseriram. Para este fim, estabeleceu-se o seguinte conjunto de parâmetros de análise, com base nas considerações teóricas apresentadas no capítulo II, considerados particularmente pertinentes para avaliar, do ponto de vista prático, a agência da estagiária.

Ambiente de trabalho

A análise do ambiente de trabalho focar-se-á essencialmente na estrutura e no funcionamento da Wordattachment. Como já foi realçado ao longo do relatório, as redes de produção são compostas por relações profissionais de maior complexidade, caracterizadas por hierarquias e desigualdades no acesso a uma variedade de recursos.

Para este parâmetro, serão avaliadas, em função do seu impacto na agência da aluna, a organização interna da Wordattachment, bem como da rede de produção por ela integrada; os procedimentos de comunicação entre intervenientes da rede; e questões de confiança e colaboração neste contexto.

Informação e materiais de apoio

Foedisch (2017) realça que um tradutor poderá não conseguir fornecer um serviço de qualidade se não lhe for disponibilizada a informação mais relevante para um dado projeto. Tal inclui, por exemplo, detalhes básicos sobre o produto, o público-alvo e o propósito da tradução, tais como os que configuram o conceito teórico de *translation brief*, referido no ponto 2.4.

Com base nestas considerações, o parâmetro de informação e materiais de apoio abrangerá duas vertentes. Primeiro, serão avaliadas a informação, os materiais de apoio e as referências para a pesquisa disponibilizados pelo cliente e pela Wordattachment. Depois, será considerada a informação disponível dentro dos próprios projetos, de forma a determinar quão compreensíveis eram, isoladamente. Deste modo, procurar-se-á apurar a existência de informação assimétrica, e de que forma tal afetou o trabalho da estagiária.

Ferramentas e recursos

Como já foi referido no ponto 2.2., no contexto da indústria da tradução, Abdallah (2012) define “agência” como a capacidade de um tradutor para produzir traduções compreensíveis e úteis para o público-alvo pretendido. Estabelecendo uma relação entre este conceito e as ferramentas de tradução e verificação de qualidade utilizadas ao longo do estágio, estas foram particularmente úteis na prevenção e correção de erros. Serão, portanto, avaliadas estas ferramentas e as respetivas funcionalidades, já referidas na alínea 3.3.3. do ponto 3.3., procurando demonstrar de que modo contribuíram para assegurar a qualidade do trabalho da estagiária.

Também será realçado o papel dos recursos de pesquisa utilizados, com ênfase na importância da recolha de informações para compreender temáticas especializadas, identificar detalhes sobre marcas e produtos e determinar a terminologia mais apropriada na língua de chegada.

Qualidade

O parâmetro de qualidade contemplará, primeiramente, a influência das instruções, da documentação e dos textos de partida recebidos na qualidade do trabalho da aluna. Como referido no ponto 2.6., no contexto da indústria da tradução, é frequente a receção de projetos sem um *translation brief* ou com materiais de apoio de má qualidade, o que acaba por não servir de apoio ao tradutor, nem por lhe facultar uma referência para a qualidade pretendida. Por outro lado, os interesses e requisitos de um cliente poderão comprometer a qualidade de um projeto, por exemplo, devido à priorização de fatores como a rapidez e baixos custos de produção em detrimento da qualidade. Também é relevante referir a qualidade dos textos de partida, dado que a precisão, correção e legibilidade destes otimiza o processo de tradução e reduz as probabilidades de surgirem dúvidas a esclarecer com o cliente (Foedisch, 2017).

Adicionalmente, será analisado o contacto da estagiária com traduções elaboradas por outros tradutores, encontradas em TMs e segmentos *out of scope*. Como referido, a intervenção de vários tradutores num único projeto pode dificultar a uniformização estilística e terminológica do mesmo, especialmente no âmbito de contas que não disponibilizem documentação normativa.

Por fim, será feito um balanço da qualidade das traduções elaboradas, tendo como base o processo de avaliação de qualidade. A partir dos relatórios de LQA recebidos, serão apresentados dados estatísticos (números de erros) e qualitativos (observações subjetivas da aluna), com vista a refletir sobre os padrões nestes encontrados e as principais dificuldades de tradução sentidas.

Para concluir a análise, será feita uma apreciação da evolução da aluna ao longo do estágio, procurando avaliar de que forma esta desenvolveu os seus conhecimentos e competências.

4.1. Ambiente de trabalho

Como já foi realçado ao longo do relatório, o trabalho na Wordattachment é desenvolvido no contexto de redes de produção, formadas entre a empresa, os seus clientes diretos e contas. A delegação de projetos de tradução é vertical e faseada, seguindo o ritmo descrito no ponto 3.1.1. Os projetos partem do cliente final (conta); passam por um LSP intermediário, cliente direto da Wordattachment; e chegam aos PMs da empresa, que os atribuem aos tradutores mais adequados. Esta delegação de trabalho é feita de principal para agente, e a comunicação dá-se no interior de cada uma destas relações diádicas, normalmente sem contacto entre intervenientes separados.

De facto, na prática, a estagiária comunicou predominantemente com a equipa interna da empresa. Salvo algumas exceções, que serão apresentadas ao longo deste capítulo, a estagiária não teve contacto direto com os clientes da Wordattachment.

Em alguns projetos de tradução, surgiram dúvidas relativas ao texto de partida que requereram contactar o cliente final através dos PMs da Wordattachment. Este processo exigia o preenchimento de uma ficha de consulta ou de questões (*"query sheet"*), um documento modelo fornecido pelo LSP intermediário, criado especificamente para encaminhar dúvidas para o cliente final. O documento continha uma tabela que deveria ser preenchida com toda a informação relevante, nomeadamente, o nome do projeto; a língua de chegada; o segmento do texto de partida em que originara a dúvida e, caso fosse relevante, a tradução proposta; a categoria da questão; e a própria questão, que deveria ser formulada de forma clara e concisa.

Project NO.:	[REDACTED]					
Project Description:	[REDACTED]					
Creation Date:	5/13/2022					
#	FileName	Language	Source	Target	Query Category	Query
1	[REDACTED]	PT-PT	[REDACTED] is a lyophilized buffered equine serum matrix with added recombinant prolactin in 2 concentration ranges.	O calibrador [REDACTED] é uma matriz de soro equino tamponada liofilizada com a adição de prolactina recombinante em 2 intervalos de concentração.	Source Clarification	Please clarify whether "lyophilized buffered" refers to "matrix" or "equine serum".

Figura 12 - Ficha de consulta preenchida no âmbito de um projeto de Ciências da Vida

As categorias contempladas pela ficha de consulta abrangem desde pedidos de esclarecimento acerca do texto de partida até dúvidas relativas às TMs e à terminologia do projeto (Figura 13). O documento permite, ainda, reportar erros encontrados no texto de partida.

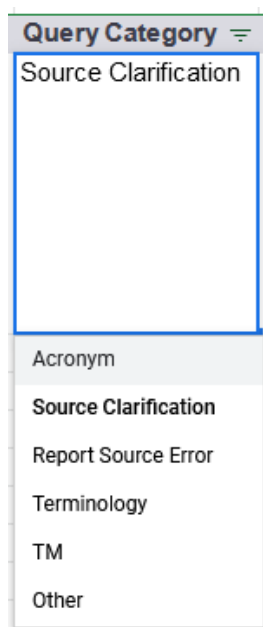


Figura 13 - Categorias de questões contempladas na ficha de consulta

Para concluir o processo, a ficha era enviada por correio eletrónico para o PM do projeto. Este reencaminhava-a para o LSP intermediário, que, por sua vez, fazia chegar o documento ao cliente final.

A estagiária foi instruída no sentido de ter sempre em consideração os prazos de entrega dos projetos ao enviar questões deste teor devido à variabilidade do tempo de resposta entre contas. Caso não se previsse a chegada de uma resposta que permitisse fazer quaisquer correções necessárias antes do prazo de entrega de um projeto, a estagiária deveria traduzir segundo o seu melhor julgamento, com base em toda a informação e os materiais de apoio disponibilizados. Durante a entrega, deveria incluir uma nota nos *deliverables* do projeto a indicar que o projeto fora concluído com uma consulta pendente, ainda sem resposta, o que permitiria ao PM comunicar esta situação ao outro LSP.

O envio de questões serviu como uma medida de salvaguarda do trabalho da estagiária. A Figura 12 e a Figura 13 são capturas de ecrã de uma ficha de consulta preenchida no âmbito de um projeto no

ramo de Ciências da Vida: no segmento apresentado, não era imediatamente óbvia a relação semântica entre os vários componentes do termo especializado “lyophilized buffered equine serum matrix”.

Foi, então, sugerido à estagiária que colocasse esta questão ao cliente. Caso entregasse a tradução com uma interpretação incorreta do termo, esta seria penalizada durante o processo de LQA. A notificação de clientes através de uma ficha de consulta preveniria esta situação, permitindo corrigir erros antes da entrega; caso não se recebesse uma resposta a tempo, também que este fosse considerado “neutro” no relatório de LQA, justificado pela falta de informação. Nestas situações, a responsabilidade passava a ser partilhada entre partes e deixava de ser imputada unicamente no linguista.

The matrix consists of lyophilized equine serum which has been buffered.

Does this answer your question? If not, please don't hesitate to ask again.

Figura 14 - Resposta recebida do cliente no âmbito de um projeto de Ciências da Vida

No caso da questão suprarreferida, a estagiária optara pela tradução “matriz de soro equino tamponada liofilizada”. No entanto, a resposta recebida da parte do cliente forneceu contexto adicional (Figura 14) que requereu uma correção, feita por uma revisora da Wordattachment, para “matriz de soro equino liofilizado tamponada”.

A teoria da agência coloca especial ênfase na questão dos interesses pessoais de cada interveniente, argumentando que existe sempre o risco de um agente priorizar os próprios objetivos em detrimento dos do seu principal. Para mitigar este risco, são normalmente implementadas medidas de controlo das ações do agente. O ambiente de trabalho em redes de produção é marcadamente hierárquico e, conseqüentemente, caracterizado pela falta de confiança entre principais e agentes.

Em contraste, o ambiente de trabalho na Wordattachment encontrava-se baseado na confiança e colaboração entre os seus membros, que partilhavam objetivos e expectativas e cumpriam diretrizes comuns.

Não existiam quaisquer práticas de microgestão⁵ na empresa. No início do estágio, a Dra. Sara Martins frisou que a aluna se deveria sentir à vontade para gerir o seu tempo da forma que melhor se adequasse ao seu estilo de trabalho. Este fator contribuiu para estabelecer, desde o primeiro dia de estágio, uma relação de confiança entre si e a equipa da Wordattachment, com base num acordo tácito de que a estagiária procuraria desempenhar o seu trabalho da melhor forma que conseguisse. Ao longo do estágio, esta configuração permitiu-lhe desenvolver a sua autonomia e flexibilidade, nomeadamente, no que diz respeito à gestão de vários projetos em simultâneo e ao cumprimento de prazos e requisitos internos e de clientes.

Na ótica da estagiária, a presença diária da maioria da equipa interna no escritório também foi um fator potenciador da colaboração. Era-lhe possível esclarecer, informalmente, dúvidas relacionadas com os procedimentos internos da Wordattachment, tarefas linguísticas ou, de modo mais abrangente, com a indústria da tradução. Ao contrário de procedimentos de comunicação com vários passos e intervenientes, como o preenchimento e envio de fichas de consulta, podia obter respostas e esclarecimentos prontamente e, dessa forma, adaptar-se de forma rápida à equipa.

Este ambiente de trabalho fomentava a colaboração e entendimento entre partes, não tanto como “peças” individuais, com os seus próprios interesses e métodos de trabalho individualizados, mas como uma equipa com objetivos em comum.

Apesar de ser um contexto diferente da prestação de serviços profissional, é possível afirmar que não existiu seleção adversa durante o estágio. A formação inicial e o teste gramatical serviram para avaliar as competências e qualificações da estagiária, permitindo à equipa delegar trabalho de dimensões e complexidade adequadas. Os interesses da estagiária (associados aos seus objetivos para o estágio, referidos no capítulo I) também se enquadraram nos princípios de qualidade e flexibilidade da Wordattachment: destaca-se o desenvolvimento das próprias competências profissionais, técnicas e pessoais, bem como uma preocupação com a capacidade de produzir traduções de melhor qualidade.

⁵ Definido no Dicionário Infopédia da Língua Portuguesa como um “modo de liderança de empresa, organização ou atividade em que a delegação de funções é mínima ou inexistente, havendo um acompanhamento próximo de cada situação e detalhe e um controlo excessivo por parte de quem dirige” (Porto Editora, n.d.).

De forma igual, também não existiu risco moral, dado que a estagiária procurou trabalhar sob as mesmas diretrizes e objetivos que a equipa da Wordattachment.

Outro aspeto a salientar é a dinâmica estabelecida entre as equipas interna e externa. A Wordattachment delega a maioria do trabalho linguístico que recebe aos seus *vendors*, linguistas *freelance* com quem mantém uma relação de estreita colaboração. Alguns *vendors* constituem equipas dedicadas aos projetos das principais contas da Wordattachment, que têm como representante um Language Lead. Este é o linguista principal, responsável pela coordenação dos projetos da conta, principalmente do ponto de vista da qualidade linguística.

A equipa interna da Wordattachment gere e potencializa a comunicação e colaboração entre os elementos destas equipas de tradução através de serviços de correio eletrónico e de mensagens instantâneas. Estes permitem aos linguistas discutir assuntos associados a projetos de tradução e coordenar a coesão linguística e terminológica em projetos referentes a uma conta. Logo, contrariamente ao panorama descrito no capítulo II, é possível afirmar que, na Wordattachment, os linguistas não trabalham necessariamente de modo isolado; pelo contrário, beneficiam de uma dinâmica profissional em que a qualidade do seu trabalho é valorizada e priorizada e na qual lhes são fornecidas as condições e ferramentas para a atingir, nomeadamente, através da comunicação com outros linguistas.

Quando trabalhou em projetos de uma conta no ramo de Ciências da Vida, a estagiária teve a oportunidade de comunicar e esclarecer dúvidas junto da respetiva equipa linguística. Diziam respeito, nomeadamente, a terminologia ainda sem tradução estabelecida na TM ou no glossário do cliente; aos requisitos de formatação do projeto; e ao significado de alguns segmentos no texto de partida. Os membros da equipa responderam sempre de forma prestável e atenciosa, e ajudaram a estagiária a compreender e a resolver as suas dúvidas.

Anteriormente, foi mencionada a complexidade acrescida que advém da intervenção de um maior número de linguistas nos projetos de um único cliente. No contexto deste estágio, verificou-se que este risco pôde ser contrabalançado através da comunicação direta entre intervenientes, a qual fomentou a colaboração e o estabelecimento de objetivos e diretrizes comuns a todos.

Conclui-se, portanto, que o ambiente de trabalho da Wordattachment era particularmente “saudável”, especialmente quando comparado às considerações apresentadas no capítulo II. As relações estabelecidas entre a estagiária e a equipa assentaram sobre princípios de confiança e ética profissional, o que permitiu contornar os riscos de controlo excessivo previstos pela teoria da agência.

4.2. Informação e materiais de apoio

Cada projeto trabalhado no estágio foi recebido através da plataforma de gestão de trabalho da Wordattachment, onde vinha acompanhado de um *project hand-off* e de quaisquer materiais de apoio relevantes, conforme referido no ponto 3.1.1. Dentro dos materiais e informações que eram frequentemente fornecidos pelo cliente, destacam-se guias de estilo; textos de partida no seu formato original; e informações sobre o produto ou conteúdo do projeto.

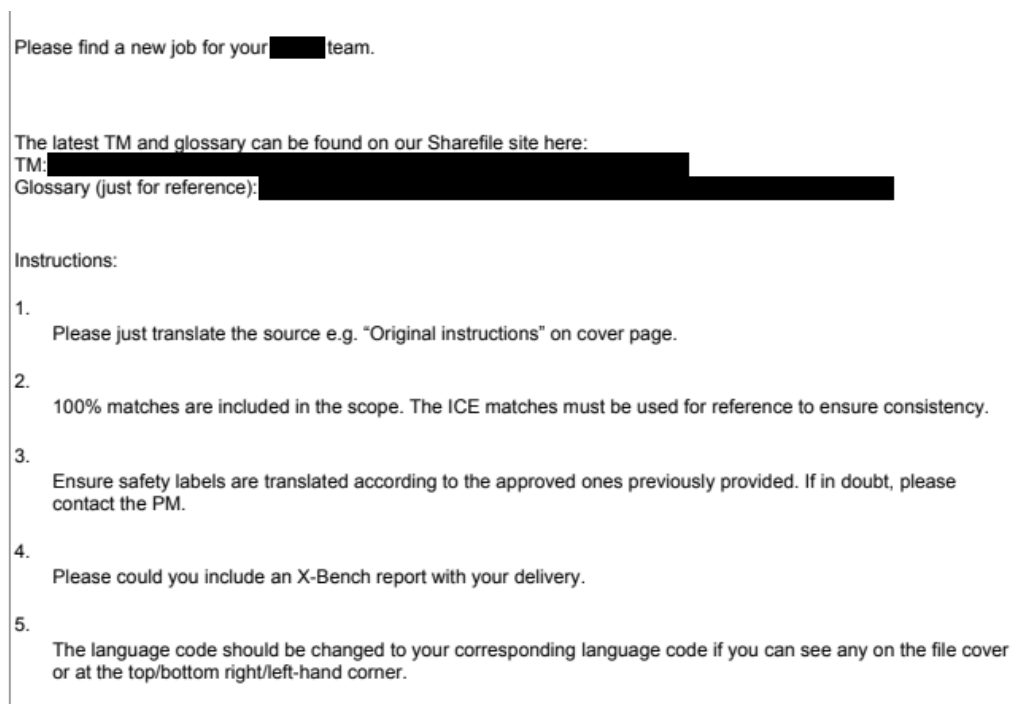


Figura 15 - Captura de ecrã de um project hand-off com instruções do cliente

A quantidade e qualidade destes elementos variavam entre clientes, mas constituíam, pelo menos, um ponto de partida para o enquadramento e compreensão globais de um projeto. O *project*

hand-off, elaborado pelos PMs, indicava o cliente final de cada projeto, o que também contextualizava os respetivos conteúdos linguísticos a trabalhar.

Mesmo que o cliente não fornecesse materiais de apoio ou indicações muito detalhadas, a Wordattachment dispunha de um grande volume de documentação interna, relativa tanto aos seus clientes como a diretrizes e procedimentos próprios da empresa. Os *translation briefs* referentes às principais contas da Wordattachment realçavam aspetos especialmente importantes a considerar nos seus projetos, como, por exemplo, a necessidade, ou não, de revisão de *100% matches*; informações sobre procedimentos importantes a seguir em ferramentas CAT ou de QA; ou requisitos linguísticos do cliente, como a utilização de linguagem neutra, sem referência ao masculino ou ao feminino.

A documentação da Wordattachment serviu de apoio particularmente em casos em que existiam poucos recursos do lado do cliente. Em projetos sem *translation brief* interno ou outra documentação da empresa, foi indicado à estagiária que seguisse as diretrizes gerais da Wordattachment e as regras gramaticais e ortográficas da língua portuguesa. Deste modo, todas as vertentes do trabalho de estágio tiveram algum ponto de referência e orientação.

Um exemplo da utilidade dos materiais de apoio encontra-se num conjunto de projetos de uma dada conta no ramo de Ciências da Vida. Estes consistiam na tradução de segmentos novos ou reformulados aquando da atualização de documentação referente a equipamento médico. Para alguns destes projetos, o cliente facultou os ficheiros originais, na língua de partida, a partir dos quais a estagiária conseguiu encontrar as traduções para português de Portugal das respetivas versões anteriores, ao pesquisar nos *websites* do cliente final. Estas traduções serviram de referência para o estilo e a terminologia a empregar.

Por outro lado, os projetos de uma determinada conta no ramo de TI, desenvolvidos na ferramenta Smartling, são outro exemplo a destacar neste contexto. Por norma, estes continham segmentos algo descontextualizados, inseridos na UI de *software* e de *websites*. Este cliente disponibilizava quase sempre texto explicativo ("*accessibility text*") ou capturas de ecrã para cada segmento, que informavam sobre o respetivo posicionamento e contexto de utilização. Estes elementos permitiam compreender melhor o texto de partida e traduzi-lo adequadamente à sua função.

Neste contexto, é também possível levantar a questão da disponibilidade de informação *online*. A documentação e informação fornecidas pelo cliente, independentemente da sua abrangência e nível de detalhe, deveriam ser sempre complementadas com pesquisa pertinente, nomeadamente, nos materiais já publicados da conta. A estagiária foi incentivada a tomar nota de quaisquer detalhes que não compreendesse num projeto e de os investigar em conformidade; tal era particularmente importante considerando o teor especializado dos projetos, sendo que estes requeriam uma compreensão mais robusta dos mesmos para produzir traduções de qualidade.

No entanto, a acessibilidade de informação sobre os ramos especializados trabalhados não era uniforme, e existia mais informação sobre os produtos ou conteúdos *online* de alguns clientes finais do que de outros. Por exemplo, o projeto híbrido nos ramos de TI e *Marketing* apresentava bastante documentação de apoio, e quaisquer detalhes em falta nesta eram facilmente compensados através da pesquisa *online*, orientada pelas “pistas” informacionais presentes nos materiais recebidos do cliente.

Por outro lado, não foi este o caso do projeto no ramo da Construção. Mesmo depois de bastante pesquisa, foi encontrada pouquíssima informação sobre a marca e os seus produtos, mesmo no *website* do cliente. Este foi um dos pontos que mais dificultou a conclusão do projeto.

As simulações, por sua vez, quando comparadas aos projetos reais, vinham geralmente acompanhadas de menos materiais de apoio. Tal deveu-se ao facto de serem instrumentos de treino, servindo, acima de tudo, como uma forma de a estagiária se adaptar à tradução especializada e desenvolver as suas competências de pesquisa. Ao disponibilizar menos documentação, fomentou-se uma adaptação mais gradual a todo o leque de recursos necessários para a tradução.

É possível estabelecer uma ligação entre este aspeto e a maior dificuldade sentida em projetos de simulação. Devido à menor familiarização da estagiária com ramos especializados (nomeadamente, a sua terminologia e convenções estilísticas e sintáticas) e ao facto de ainda ter competências de pesquisa pouco desenvolvidas, tinha menos pontos de referência para os quais orientar a atenção. As simulações demonstraram, de modo prático, a importância da disponibilização, ao tradutor, da informação fundamental para um projeto e de materiais de referência e apoio.

O nível de informação e materiais de apoio recebidos ao longo do estágio foi, globalmente, adequado a cada projeto. Mesmo nos casos com pouca documentação de apoio do cliente, a

Wordattachment dispunha de documentação interna que serviu de orientação para várias vertentes do trabalho na empresa.

Consequentemente, em termos estruturais, também não se verificaram casos de informação assimétrica que afetassem negativamente a agência da estagiária. Esta teve sempre conhecimento do cliente final de cada projeto, e beneficiou, igualmente, do apoio e acompanhamento da equipa da Wordattachment, que lhe esclareceu dúvidas e a informou acerca de uma variedade de detalhes a considerar em cada projeto.

No ponto 2.6., Foedisch (2017) refere casos de disponibilização, pelo cliente, de materiais de apoio não correspondentes a um projeto. No caso do presente estágio, estes materiais foram sempre organizados com cuidado pelos PMs; nunca foi recebida documentação que não fosse relevante para um dado projeto.

4.3. Ferramentas e recursos

4.3.1. Ferramentas CAT

Existem três principais recursos a ressaltar no âmbito das ferramentas CAT utilizadas: TMs, a pesquisa de concordância e glossários.

O trabalho de estágio concentrou-se na tradução de textos especializados, que, como referido no ponto 2.1., utilizam registos comunicativos específicos e respeitam convenções e tradições retórico-estilísticas únicas. Projetos com o mesmo cliente final apresentavam frequentemente terminologia e padrões sintáticos comuns e continham repetições parciais ou de segmentos inteiros presentes na TM do cliente, sendo que a grande maioria dos projetos reais vinha acompanhada deste recurso. A dimensão das TMs e a qualidade dos respetivos resultados variavam consoante a conta, mas todas permitiram à estagiária pesquisar traduções anteriores e adaptar o próprio trabalho a estas. Foram extremamente proveitosas a vários níveis: permitiram poupar tempo de tradução e de pesquisa, manter a consistência dentro de cada projeto e assegurar a coesão linguística com a restante documentação do cliente.

Verificaram-se alguns casos isolados de TMs de menor qualidade, nomeadamente, no ramo de TI. A TM de um determinado cliente continha traduções em ambas as versões da língua portuguesa (de Portugal e do Brasil), que apresentavam estilos e terminologia diferentes. Noutro caso, algumas traduções tinham vários anos, mostrando-se consideravelmente desatualizadas, por exemplo, em relação aos glossários mais recentes do cliente. Alguns destes resultados eram *100% matches* e tinham sido aplicados automaticamente a segmentos *in scope*, que puderam ser posteriormente corrigidos. Considerando que as TMs devem, também, servir como uma referência da qualidade pretendida para uma tradução, estes são casos em que o recurso apresentou menor utilidade.

No seguimento das TMs, é igualmente relevante referir a pesquisa de concordância. Esta foi particularmente útil no projeto simulado no ramo da Indústria Automóvel, cuja TM apresentava pouquíssimos resultados para cada segmento. Após pesquisas *online* pouco proficuas, sem conseguir apurar a terminologia estabelecida na língua de chegada, foi apresentado à estagiária o modo de utilização da pesquisa de concordância. Esta permitiu-lhe pesquisar com mais precisão dentro da TM do projeto e averiguar se, e de que forma, um dado termo, expressão ou segmento tinha sido traduzido anteriormente. A utilização desta função teve resultados marcadamente positivos na qualidade do trabalho da estagiária e simplificou bastante as tarefas de tradução e de pesquisa.

Os glossários, por sua vez, foram outro recurso vantajoso, embora disponibilizado com menor frequência do que as TMs. Eram uma referência importante para a terminologia do cliente e permitiam inserir termos diretamente numa tradução, sem sair da ferramenta CAT, o que reduziu o tempo e a frequência de pesquisa.

Os glossários tiveram particular relevância em projetos no ramo de Ciências da Vida, nos quais a estagiária frequentemente se deparava com frases terminologicamente densas, como o exemplo apresentado na Tabela 1.

Tabela 1 - Exemplo de um termo extenso no ramo de Ciências da Vida

Texto de partida	Texto de chegada
Automated High-throughput SAS-CoV-2 Antigen Testing	Testes de antígeno SARS-CoV-2 de elevado rendimento automatizados

Neste caso, o glossário apresentava entradas separadas para cada termo individual (*automated, high-throughput, antigen...*), pelo que a construção do termo na língua de chegada se assemelhou à organização das peças de um *puzzle*. A tradução de termos extensos foi feita frequentemente através da inversão da ordem dos termos na língua de partida, como é o caso do exemplo acima. Esta estratégia, conjugada com a utilização de glossários, agilizou o processo de tradução: sendo um processo quase mecânico, permitia produzir com menos esforço uma primeira tradução “protótipo”, com base na terminologia estipulada pelo cliente.

Para além dos recursos disponibilizados pelo cliente, a Wordattachment dispunha das suas próprias TMs e glossários no âmbito de algumas contas. Estes recursos eram geridos apenas pela empresa e de uso exclusivo dos seus linguistas.

Como exemplo, a Wordattachment construiu uma TM a partir dos projetos associados à conta referida no ponto 4.1., no ramo de Ciências da Vida. A TM continha apenas traduções elaboradas pela respetiva equipa linguística, já entregues e sujeitas a avaliações de qualidade. Foi especialmente útil para a estagiária, considerando que os projetos desta conta continham, com frequência, segmentos quase idênticos a outros traduzidos anteriormente. Apresentava resultados de boa qualidade, e raramente surgiu a necessidade de alterar a redação destes, quando aplicados. Tipicamente, bastava reproduzir a tradução anterior, com cuidado para verificar os pontos de diferença entre segmentos, que normalmente eram pequenos detalhes como números, símbolos ou componentes da formatação do projeto. Estes elementos também seriam verificados posteriormente pelo Xbench, o que diminuía bastante a probabilidade de erros.

A equipa linguística desta conta tinha compilado, também, um glossário no âmbito desta mesma conta, que serviu como uma referência terminológica importante. Este recurso continha termos que ainda não tinham sido incorporados no glossário do cliente, mas que já tinham ampla utilização em traduções pela Wordattachment entregues, avaliadas e aceites.

As simulações, por outro lado, do mesmo modo que vinham acompanhadas de menos documentação de apoio, não dispunham normalmente de TMs ou de glossários. Sem estes recursos, foi necessário um maior esforço de pesquisa para compreender os textos de partida e elaborar a sua tradução adequadamente, o que promoveu a formação inicial da estagiária neste âmbito. Tal como foi o caso com a documentação e materiais de apoio, a disponibilidade reduzida de TMs e glossários no início do estágio também ressaltou a importância destes recursos para o trabalho de tradução.

Um último assunto a destacar dentro das funcionalidades das ferramentas CAT utilizadas é o sistema de *Issues* da Smartling, já apresentado no ponto 3.3.3. Quaisquer questões colocadas por outros linguistas eram visíveis pela estagiária e permitiam-lhe recolher informações adicionais sobre um projeto, mesmo quando fossem relativos a outras línguas de chegada.

Source	Translation
Live	Ativo
Draft	Rascunho
Trial	Avaliação
Online store status:	Estado da loja online:
Theme Settings	Definições do tema
App Embeds	Aplicações incorporadas

Figura 16 - Exemplo de um projeto no ramo de TI com pouca informação contextual

A estagiária colocou as próprias questões em dois projetos, para pedir clarificações relativamente ao texto de partida. Num destes, apresentado na Figura 16, era impossível determinar a ligação sintática entre alguns dos segmentos. Sem documentação de apoio ou informação contextual, o texto de partida não deixava claro se “Live” se referia a “Online store status” ou “Theme settings”, e, logo, se o termo deveria ser traduzido no masculino ou feminino. Esta dúvida foi esclarecida pelo cliente e a tradução pôde ser entregue sem erros.

4.3.2. Ferramentas de QA

O Xbench foi a ferramenta de avaliação de qualidade com maior relevância para o estágio. Os minuciosos parâmetros de verificação do programa permitiam detetar erros e detalhes mais subtis, que, durante a revisão, requereriam atenção redobrada para serem encontrados. A estagiária procurou ter o maior cuidado possível durante a revisão de traduções, mas, mesmo assim, a ferramenta encontrou erros verdadeiros em alguns projetos, como, por exemplo, *tags* em falta no texto de chegada, em segmentos aos quais tinha aplicado um resultado da TM sem o ajustar ao projeto atual.

	Source	Target	Comments
Inconsistency in Target			
TASK13176363_EN-US-100%	Consistent	Seguro	ConsistenteSeguro
TASK13176363_EN-US-100%	Consistent	Consistente	

Figura 17 - Exemplo de uma inconsistência terminológica registada pelo Xbench

Nos primeiros projetos, em que a estagiária não utilizava a pesquisa de concordância de modo totalmente proficiente, deram-se alguns erros de inconsistência interna, como é o caso da Figura 17. Aqui, o mesmo termo, “*consistent*” fora traduzido de duas formas diferentes ao longo do projeto: “seguro” e “consistente”. Através do Xbench, foi possível corrigir este tipo de lapsos prontamente, antes da entrega.

Para além das predefinições do Xbench, a estagiária também utilizou uma lista de critérios de pesquisa construída pela própria Wordattachment. Esta incidia principalmente sobre questões gramaticais, como a falta ou utilização incorreta de preposições (por exemplo, “certificar-se de que” e não “certificar-se que”), e ortográficas, como pontos finais em falta e a obrigatoriedade de vírgulas em determinadas construções frásicas. Relativamente a este último ponto, era frequente a estagiária não empregar vírgulas corretamente entre conectores, tais como “portanto” ou “no entanto”, e utilizar, em vez, ponto e vírgula antes destes. Neste sentido, as verificações no Xbench eram lembretes importantes associados a este processo de aprendizagem.

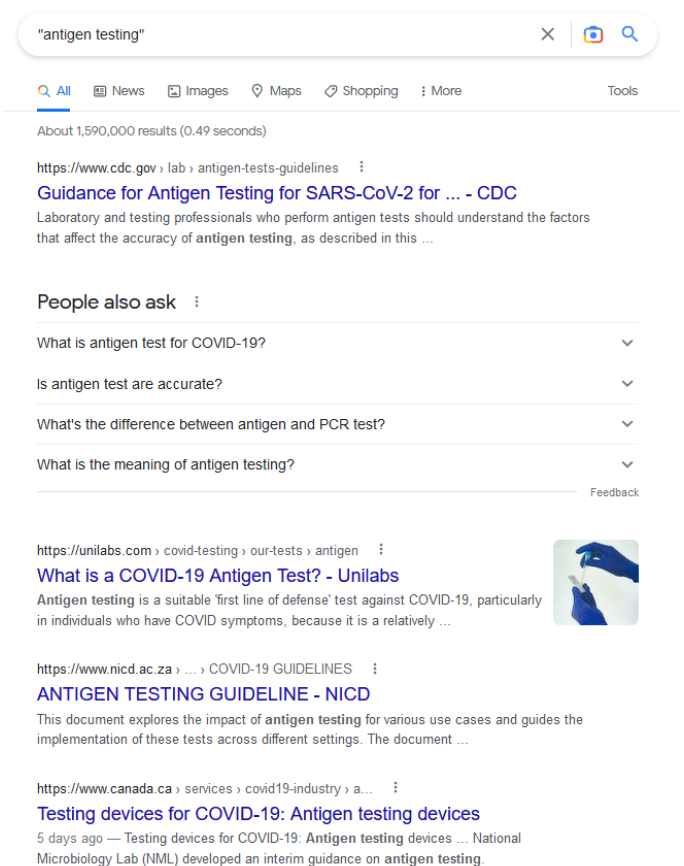
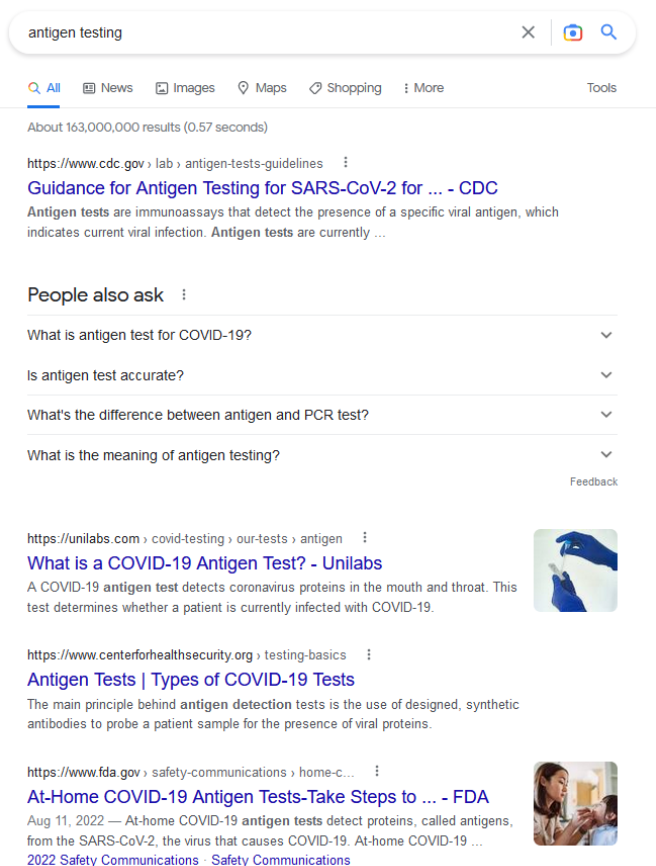
Estas verificações de qualidade finais reduziam significativamente a probabilidade de erros de tradução e serviam como uma medida de salvaguarda do trabalho da empresa e dos seus linguistas. A

utilização do Xbench permitiu à estagiária rever o próprio trabalho de forma mais exaustiva e entregá-lo com mais confiança na sua qualidade.

Deste mesmo modo, o verificador ortográfico do Microsoft Word também permitia identificar erros de ortografia e de gramática que haviam passado despercebidos em todas as outras verificações de qualidade.

4.3.3. Recursos de pesquisa

Durante a formação inicial da estagiária, foram-lhe apresentadas determinadas estratégias e recursos de pesquisa que se revelaram indispensáveis para o trabalho de tradução. Começou por adquirir competências de pesquisa no Google: primeiro, a introdução de “site:pt” nos termos de pesquisa permitia restringir os resultados a *websites* em português de Portugal, o que era particularmente útil para encontrar conteúdos especializados já traduzidos para esta língua. Ao mesmo tempo, prevenia a apresentação de resultados em português do Brasil, menos relevantes para a tradução para português de Portugal.



Figuras 18a e 18b - Utilização de aspas para pesquisar expressões exatas no Google

Depois, ao colocar um conjunto de dois ou mais termos entre aspas, o Google apresentaria resultados para essa combinação exata de palavras. Como se verifica nas Figuras 18a e 18b, ao pesquisar sem aspas, são apresentados resultados adjacentes aos termos de pesquisa, como “antigen tests” e “antigen detection”; a utilização de aspas, por sua vez, produz resultados que contêm exatamente a expressão pretendida, “antigen testing”.

Esta técnica permitia, ainda, comparar os números de resultados de determinados termos ou expressões. A conjugação desta com o termo “site:pt” numa pesquisa poderia servir como um indicador da terminologia e da sintaxe mais bem estabelecidas e consolidadas em português de Portugal, com vista a escolher traduções mais idiomáticas e compreensíveis.

Estas aprendizagens promoveram, gradualmente, a recolha mais eficaz e precisa de informação geral, relativa a conteúdos especializados, e específica, sobre produtos concretos, apresentados nos *websites* dos clientes finais.

Dentro dos outros recursos informacionais conhecidos, destacam-se os seguintes *websites* mais utilizados ao longo do estágio:

- [Interactive Terminology for Europe \(IATE\)](#)

Base de dados terminológica da União Europeia (UE), estabelecida com o objetivo de recolher, disseminar e gerir terminologia específica da UE. A IATE disponibiliza um grande volume de termos técnicos e especializados nas 24 línguas oficiais da EU, numa variedade de domínios temáticos. Cada entrada inclui, habitualmente, a definição de um termo e o seu contexto de utilização, e, quando existente na base de dados, os termos equivalentes em outras línguas.

A IATE, enquanto fonte oficial e fidedigna de terminologia, foi um recurso especialmente importante para a tradução de todos os tipos de conteúdos especializados.

- [EUR-Lex](#)

Portal de acesso *online* à legislação da EU, nas respetivas línguas oficiais. Disponibiliza um grande volume de documentação jurídica, como tratados, atos jurídicos e acordos internacionais.

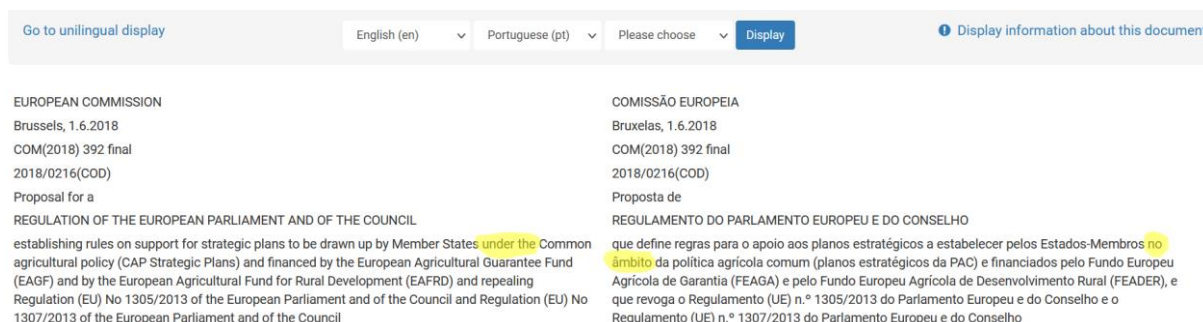


Figura 19 - Consulta multilingue de um documento no EUR-Lex

O EUR-Lex permite consultar um máximo de três versões linguísticas de um documento em paralelo (Figura 19), e verificar de que modo determinadas construções frásicas e termos jurídicos foram traduzidos. Por este motivo, foi indispensável para traduções no ramo de Direito, conforme apresentado no caso abaixo, na Tabela 2.

Tabela 2 - Excerto de um projeto no ramo de Direito, melhorado com recurso ao EUR-Lex

Texto de partida	Tradução inicial	Tradução melhorada
Under the CCPA, customers must give consent as defined by the General Data Protection Regulation (GDPR) before cookies may be used.	Sob a CCPA, os clientes devem dar o seu consentimento tal como definido no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) antes de serem utilizados cookies.	No âmbito da CCPA, os clientes devem dar o seu consentimento tal como definido no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) antes de serem utilizados cookies.

Neste exemplo, a tradução inicial fora gerada automaticamente pela ferramenta CAT a partir de um segmento idêntico (*100% match*) armazenado na TM do projeto. A estagiária considerou a expressão

“Sob a CCPA” pouco idiomática no contexto do ramo de Direito, sendo uma adaptação demasiado literal de “under”, com demasiado ênfase na expressão de inferioridade.

Recorreu ao EUR-Lex para averiguar se já existia alguma tradução consolidada: utilizou os termos de pesquisa “under the” site:eur-lex.europa.eu no Google e, ao encontrar documentos que continham esta expressão, contrapôs as respetivas versões em inglês e em português de Portugal (Figura 19). Tal permitiu-lhe confirmar que a tradução mais frequente era “no âmbito de”, pelo que pôde traduzir o segmento relevante em conformidade com a legislação da EU, uma fonte fidedigna.

A documentação encontrada no EUR-Lex também corroborou a tradução de “General Data Protection Regulation (GDPR)” utilizada na versão inicial, pelo que esta não necessitou de correções.

- Ciberdúvidas da Língua Portuguesa

Website dedicado ao esclarecimento de dúvidas relativas à língua portuguesa, nomeadamente, “do ponto de vista da ortografia, da fonética, da etimologia, da sintaxe, da semântica e da pragmática”.⁶ As publicações neste *website* explicam clara e objetivamente o funcionamento e a utilização correta da língua portuguesa com base em fontes e publicações fidedignas, como dicionários e gramáticas.

O *website* foi especialmente útil para a resposta a LQAs, facultando bases legítimas à estagiária para defender as suas traduções ou para reconhecer a origem de quaisquer erros cometidos e evitar a repetição destes.

O Ciberdúvidas também ajudou a estagiária a melhorar a fluência e a qualidade geral das suas traduções, permitindo-lhe aprofundar a sua compreensão das regras do português e esclarecer dúvidas linguísticas, e, conseqüentemente, reduzir a quantidade de erros ou problemas de redação.

⁶ <https://ciberduvidas.iscte-iul.pt/quem-somos>

4.4. Qualidade

A influência que os materiais de apoio e as instruções recebidas tiveram na qualidade do trabalho da estagiária variou entre contas. Alguns clientes não dispunham de documentação normativa nem estabeleciam muitos requisitos, pelo que os seus projetos não eram particularmente restritivos; de certa forma, tal conferia à estagiária mais liberdade durante a tradução. Era possível ter uma referência da qualidade pretendida através de traduções anteriores, presentes em TMs e segmentos já traduzidos.

Noutros casos, quando fornecida, a documentação do cliente estabelecia regras que, na ótica da estagiária, facilitavam a tomada de decisões linguísticas. Por exemplo, um dos projetos de simulação híbridos, inserido nos ramos de TI e de *Marketing*, era um panfleto informativo-publicitário. Este era dirigido tanto a utilizadores dos produtos como potenciais clientes novos, e apresentava um elevado nível de visibilidade; logo, requeria especial cuidado com a apresentação e atratividade da linguagem. Esta deveria ser apelativa e apresentar um elevado nível de fluência, como se não se tratasse de uma tradução, para manter um leitor interessado e recetivo; e não deveria apresentar quaisquer erros ortográficos, para evitar interrupções no ritmo de leitura.

Refletindo estas questões, a documentação referente a este projeto era marcadamente extensa e minuciosa. O guia de estilo da conta, por si, já contemplava uma variedade de diretrizes a seguir (como, por exemplo, a utilização de maiúsculas no início de cada palavra do nome de um produto) e abordava dúvidas e problemas de tradução comuns, tanto gerais como específicos; foi fornecida, ainda, documentação respeitante a outras empresas e marcas associadas ao cliente final, que estabelecia mais regras e indicações a seguir.

Estes materiais de apoio, abrangentes e rigorosos, colocavam informações mais acessíveis e detalhadas ao dispor da estagiária, permitindo-lhe facilmente esclarecer dúvidas através da sua consulta. Ao mesmo tempo, o número acrescido de diretrizes significava que quaisquer detalhes de uma tradução que não estivessem em conformidade com a documentação do projeto, por menores que fossem, poderiam ser rotulados como erros durante o processo de LQA. Logo, ao mesmo tempo que um volume maior de materiais de apoio otimizava, habitualmente, o trabalho de tradução, implicava também uma maior responsabilização da estagiária, dado que lhe tinham sido disponibilizados todos os recursos considerados necessários para produzir traduções de qualidade, fluentes e sem erros.

Apresentados estes dois extremos, o que se verificou foi que, na maioria dos projetos trabalhados, a documentação e os requisitos do cliente se situavam num ponto intermédio: forneciam alguma informação contextual e não eram demasiado restritivos.

Independentemente da quantidade e da qualidade da documentação recebida do cliente, a Wordattachment dispunha das próprias diretrizes, documentação e materiais de apoio para uso interno, como referido nos pontos anteriores. Destacam-se indicações relativas ao uso da linguagem (baseadas em fontes objetivas e regras linguísticas) e instruções sobre procedimentos a seguir (como os de controlo de qualidade referidos no ponto 4.3.).

Deste modo, é possível afirmar que a documentação da Wordattachment serviu consistentemente de apoio à estagiária, sobretudo em projetos com menos orientações do lado dos clientes. Todas as instruções e os prazos estipulados internamente privilegiavam a qualidade final de uma tradução.

O elemento seguinte a examinar no âmbito da qualidade é o texto de partida. Este era habitualmente apresentado na ferramenta CAT ao abrir qualquer projeto, e deram-se alguns casos em que os clientes forneceram este documento no seu formato original, com a aparência pretendida para a respetiva utilização ou publicação. Durante a tradução, este ficheiro serviu de referência para aspetos como a formatação ou o posicionamento de cada segmento no produto final.

Relativamente à dimensão linguística dos textos de partida, estes encontravam-se redigidos de forma clara e compreensível, sem erros ortográficos ou problemas de formatação, com muito poucas exceções. Alguns projetos apresentavam linguagem e contextos de utilização mais ambíguos, nomeadamente, no ramo de TI (como referido no ponto 4.2.), mas tal raramente interferiu na sua tradução, dado que costumavam vir acompanhados de informações sobre o seu contexto de utilização. Os erros encontrados ao longo de todos os projetos foram sobretudo ortográficos e não afetaram a sua compreensão global.

Tendo estes fatores em conta, verificou-se que a boa qualidade global dos textos de partida trabalhados facilitou a compreensão destes e contribuiu para o desempenho e a eficiência da estagiária.

É igualmente importante referir as traduções anteriores presentes em TMs de clientes ou em segmentos *out of scope*. De modo geral, as ferramentas CAT apresentavam o nome do autor e a data de criação de cada entrada, e, por vezes, os resultados relevantes para um dado projeto eram traduções elaboradas por vários linguistas em diferentes ocasiões. No entanto, estas mantinham-se coesas entre si, pelo que, mesmo que as instruções do cliente não permitissem a alteração de traduções anteriores, tal raramente ameaçou a qualidade das traduções da estagiária.

Uma exceção a destacar é o projeto simulado no ramo da Construção, em que foi particularmente difícil conciliar a própria tradução com as anteriores. Estas tinham sido nitidamente elaboradas por vários tradutores e apresentavam uma falta de coesão estilística e terminológica. A Tabela 3 apresenta um exemplo das inconsistências encontradas entre segmentos *out of scope*: num, o termo “*breather*” encontrava-se traduzido como “respiradouro”, e, noutro, como “ventilador”. A adaptação da própria tradução a um destes termos implicava, necessariamente, inconsistência com o outro.

Tabela 3 - Inconsistência terminológica entre segmentos *out of scope*

Texto de partida	Texto de chegada
Breather/Dipstick	Respiradouro/vareta
Stop the engine and unscrew the dipstick/ breather and remove from the tank.	Pare o motor e desaperte a vareta/o ventilador e retire do depósito.

Este problema repetiu-se ao longo do projeto e levantou bastantes dúvidas quanto à melhor forma de proceder. Foi indicado à estagiária que esta deveria informar o cliente deste tipo de situação, comunicando-a ao PM responsável. Neste sentido, foi um aspeto em que teve o apoio da equipa da Wordattachment, sendo que a empresa primava pela elaboração de traduções corretas, adequadas e compreensíveis para o público-alvo, independentemente da qualidade do texto de partida ou de traduções anteriores encontradas em segmentos *out of scope* ou numa TM.

Ao considerar as observações da estagiária pertinentes para serem comunicadas ao cliente e relevantes para a qualidade de um determinado projeto, a empresa suportava a sua agência enquanto tradutora, o que contraria as noções referidas no ponto 2.6. relativas à falta de confiança entre principais e agentes e ao apoio insuficiente do tradutor em redes de produção.

4.4.1. Relatórios de LQA

Após a avaliação de qualidade das traduções da estagiária, esta recebia os respetivos relatórios de LQA em formato de folha de cálculo do Microsoft Excel. Os erros a corrigir eram registados na tabela representada na Figura 20, que era preenchida com os segmentos de partida e de chegada relevantes, acompanhados pela respetiva correção sugerida pelo revisor, devidamente justificada. A cada registo era atribuída uma categoria, uma subcategoria e um nível de gravidade. Ao receber um LQA, a estagiária deveria analisá-lo, corrigir quaisquer erros verdadeiros e responder-lhe, preenchendo a coluna de observações do tradutor, de forma a rapidamente entregar a versão definitiva de uma tradução.

C	D	E	F	G	H	I	K
							Translator
Source	Target	Suggested Target	Error Category	Error Subcategory	Severity	Comments	Translator's Comments
<rp id="3">...infectious-disease-assays </rp id="3" transform="close"><rp id="4">antigen-assay-sars-cov-2-diagnosis-positionpaper</rp id="4" transform="close">	<rp id="3">...ensaios-doencas-infeciosas </rp id="3" transform="close"><rp id="4">ensao-antigeno-diagnostico-sars-cov-2-tomadaposicao</rp id="4" transform="close">	<rp id="3">...ensaios-doencas-infeciosas </rp id="3" transform="close"><rp id="4">documento-posicao-sars-cov-2-antigen-assays</rp id="4" transform="close">	Accuracy	Mistranslation	Minor	"Position paper" should be translated as "documento de posição". "paper" within the client's contents is consistently translated as "documento".	Accept
Automated High-throughput SARS-CoV-2 Antigen Testing in the Diagnosis of SARS-CoV-2 Infection	Testagem de antígeno de SARS-CoV-2 de elevado rendimento automatizada para o diagnóstico de infeção por SARS-CoV-2	Testes de antígeno SARS-CoV-2 de elevado rendimento automatizados no diagnóstico da infeção por SARS-CoV-2	Other		Neutral	Global issue. When referring to the specific tests, give preference to the translation "testes" instead of "Testagem".	Accept
Automated high-throughput SARS-CoV-2 antigen testing provides an additional testing option with sensitive detection and expedient delivery of results that complements existing diagnostic testing programs by supporting expansion into large, and largely untested, asymptomatic populations.	A testagem de antígeno de SARS-CoV-2 de elevado rendimento automatizada fornece uma opção de testagem adicional com deteção sensível e um envio conveniente de resultados, complementando programas vigentes de testagem de diagnóstico ao promover a sua expansão até grandes populações assintomáticas e maioritariamente não testadas.	Os testes de antígeno SARS-CoV-2 de elevado rendimento automatizados proporcionam uma opção de testagem adicional com deteção sensível e fornecimento rápido de resultados que complementa os programas de teste de diagnóstico existentes, apoiando a expansão para grandes populações assintomáticas, e em grande parte não testadas.	Style	Awkward	Minor	"envio" may lead to misinterpretation.	Accept

Figura 20 - Captura de ecrã de uma folha de LQA

Como referido anteriormente, alguns dos LQAs recebidos serviram apenas como uma confirmação de que o processo de revisão tinha sido concluído sem registo de erros ou de correções a fazer. Por este motivo, para a análise do trabalho da estagiária, serão considerados apenas relatórios com erros verdadeiros.

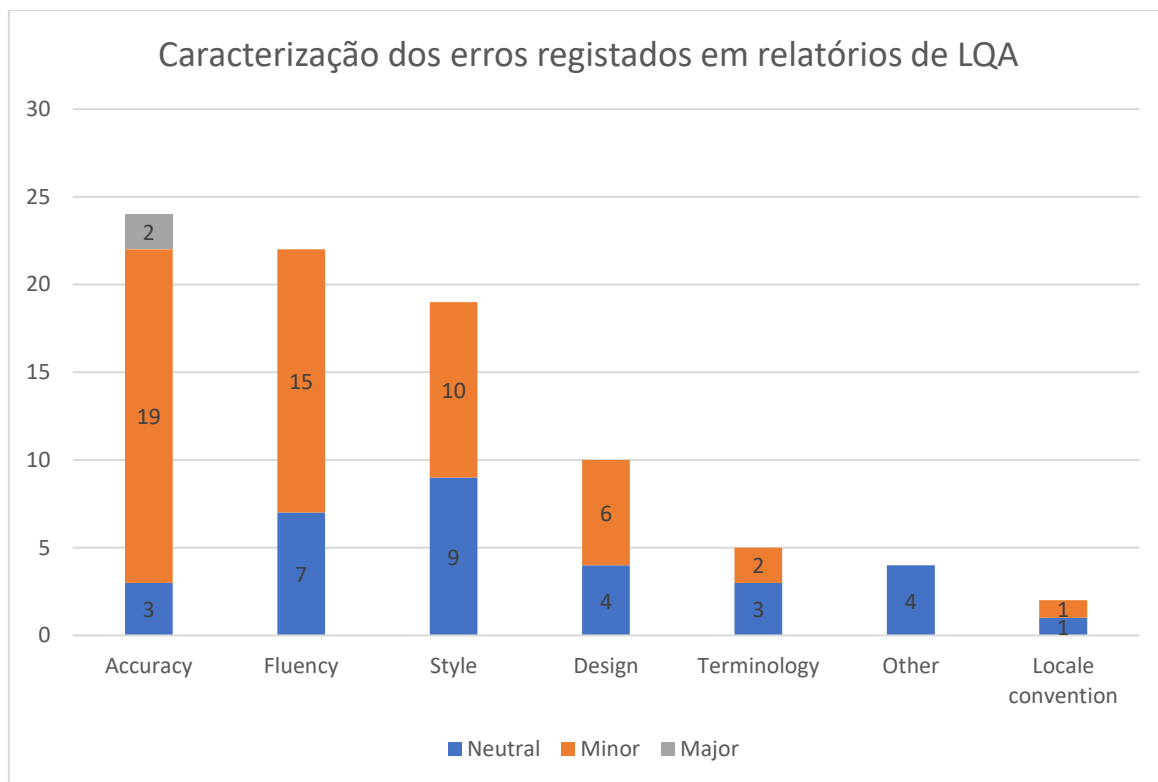


Gráfico 6 - Erros registados nos LQAs de projetos trabalhados, agrupados por categoria e nível de gravidade

O Gráfico 6 apresenta os erros registados nos LQAs de nove projetos, agrupados em conformidade com as categorias e níveis de gravidade apresentados anteriormente no ponto 2.5. Estes projetos tinham uma extensão total de 9074 palavras, e, dentro destes, foram assinalados 86 erros.

A maioria dos erros encontra-se concentrada nas simulações, o que reflete a dificuldade sentida na adaptação às convenções linguísticas de cada ramo especializado. Não obstante, é possível associar estes dados – nomeadamente, algumas das categorias no Gráfico 6 – aos principais desafios encontrados em tarefas de tradução.

Os erros registados na categoria preponderante, de *Accuracy*, estiveram relacionados com a interpretação da mensagem pretendida dos textos de partida e do significado de segmentos individuais. A respetiva subcategoria mais frequente foi de *Mistranslation* (“tradução incorreta”), o que reflete a forma como a estagiária entendia e expressava incorretamente alguma informação. Por conta das suas competências e recursos mais limitados, especialmente no início do estágio, foi igualmente difícil compensar a sua falta de conhecimentos especializados e experiência profissional através da pesquisa de informações.

Também se verificou, frequentemente, uma fidelidade excessiva ao texto de partida, nomeadamente, à sintaxe da língua inglesa. Isto era uma tentativa de preservar toda a informação presente no texto a traduzir, derivada de uma dificuldade em discernir que elementos poderiam ser alterados ou removidos sem comprometer a mensagem no texto de chegada.

No exemplo presente na Tabela 4, a tradução inicial apresenta uma redação confusa e demasiado próxima da sintaxe inglesa. Face à tradução literal e pouco clara de “verify infection”, a proposta de tradução recebida no LQA apresentou uma alternativa mais idiomática, natural e compreensível.

Tabela 4 - Exemplo de um erro registado na categoria de Accuracy

Texto de partida	Tradução inicial	Proposta de correção
Accurate, scalable, high-volume central lab test for testing large groups to help verify COVID-19 infection.	Teste de laboratório central exato, escalável, de elevado volume para a testagem de grandes grupos, para ajudar a verificar infeção por COVID-19.	Teste de laboratório central preciso, escalável e de elevado volume para testar grandes grupos e ajudar na deteção da infeção por COVID-19.

Para lidar com estes desafios, a estagiária procurou ler e interpretar cada projeto com mais cuidado, concentrando-se na expressão de sentido mais do que em cada componente gramatical do texto original. Tal ficou gradualmente mais fácil, à medida que trabalhava em mais projetos e melhorava as suas capacidades de pesquisa. Foi igualmente proveitoso analisar as traduções de outros linguistas, presentes em TMs ou em segmentos *out of scope*: estas permitiram verificar, de modo prático, que técnicas de tradução funcionavam, e porquê.

A categoria de *Fluency* está relacionada com problemas com a forma e o conteúdo de um texto, com menor ênfase na dimensão tradutória. Ou seja, observa a adesão de uma tradução às regras da língua de chegada, enquanto produto independente do texto original.

Os erros registados nesta categoria foram essencialmente gramaticais ou de pontuação. Alguns resultaram de construções fráscas incorretas ou pouco idiomáticas que reduziram a fluência de leitura, como é o caso do exemplo na Tabela 5.

Tabela 5 - Exemplo (A) de um erro registado na categoria de Fluency

Texto de partida	Tradução inicial	Proposta de correção
Measuring at just 3.7m, Aygo X is 240mm more compact than Yaris.	Medindo apenas 3,7 m, o Aygo X é mais compacto que o Yaris por 240 mm.	Medindo apenas 3,7 m, o Aygo X é 240 mm mais compacto do que o Yaris.

Na Tabela 6, por sua vez, a adição da contração “do” na proposta de correção contribuiu para a facilidade de leitura da tradução, assinalando a referência a dois elementos diferentes (“organização” e “representante da [empresa]”). É de notar, também, a vírgula realçada na tradução inicial, que, neste contexto, não deveria preceder a conjunção “e” sob o risco de criar uma interrupção inapropriada no discurso.

Tabela 6 - Exemplo (B) de um erro registado na categoria de Fluency

Texto de partida	Tradução inicial	Proposta de correção
If this is the case, please follow the following instructions to complete the Update Report Form and additional instructions from your organization or [company] representative on how to return it.	Se for esse o caso, siga as instruções que se seguem para preencher o Formulário de relatório de atualização, e as instruções adicionais da sua organização ou representante da [empresa] relativamente à sua devolução.	Se for esse o caso, siga as instruções que se seguem para preencher o Formulário de relatório de atualização e as instruções adicionais da sua organização ou do representante da [empresa] relativamente à devolução do mesmo.

Por fim, deram-se alguns casos de inconsistência interna. Por exemplo, num projeto simulado no ramo de Ciências da Vida, a estagiária traduzira “high-throughput” de duas formas, “elevado rendimento” e “alto rendimento”. Este tipo de erro foi posteriormente prevenido através da utilização mais proficiente de TMs e da pesquisa de concordância em ferramentas CAT, bem como do Xbench, que permitiram grassegar a coesão lexical.

Os erros registados na categoria de *Style* estiveram relacionados com qualidade estilística das traduções e à adesão destas às convenções de cada ramo especializado. A falta de familiaridade com a linguagem especializada, distante da corrente, gerou dúvidas quanto à melhor forma de proceder à sua tradução. Como tal, as primeiras traduções tiveram alguns problemas estilísticos, nomeadamente, devido à frequente transposição quase direta da sintaxe do texto de partida para o de chegada, como é o caso do exemplo apresentado na Tabela 7. Nos piores casos, tal não permitia uma leitura natural do texto de chegada, que era facilmente identificado como uma tradução.

Tabela 7 - Exemplo de um erro registado na categoria de *Style*

Texto de partida	Tradução inicial	Proposta de correção
[Company], through this policy, provides notice about its privacy practices.	Através desta política, a [empresa] fornece avisos sobre as suas práticas de privacidade.	Através da presente política, a [empresa] informa sobre as suas práticas de privacidade.

A abordagem a estes problemas foi essencialmente a mesma do que a adotada para a categoria de *Accuracy*: um primeiro investimento na compreensão de cada projeto, e, depois, na sua tradução de forma idiomática, tendo em consideração as regras da língua e a influência da redação na transmissão de uma mensagem.

Depois, a estagiária procurou otimizar o próprio método de trabalho, dividindo-o claramente em duas fases. Começava por fazer uma primeira tradução que continha toda a informação presente no texto de partida (por vezes, seguindo de perto a respetiva sintaxe), com especial atenção conferida à intenção comunicativa, ou seja, à mensagem que deveria ser interpretada pelo leitor. Após esta fase, fazia uma revisão com vista a melhorar a tradução em termos estilísticos, ou seja, para alcançar um texto de redação natural, que parecesse ter sido redigido originalmente em português. Ao assegurar, primeiramente, que a tradução continha todas as informações indispensáveis do texto de partida, podia evitar comprometer a transmissão destas durante a revisão.

Por fim, é de ressaltar que os erros na categoria de *Design* se encontraram limitados a um único projeto no ramo de Ciências da Vida – o primeiro projeto traduzido no âmbito de uma determinada conta. Durante a tradução, a estagiária não seguiu uma regra de formatação presente na documentação

recebida, aplicável a vários segmentos ao longo do projeto. Após a receção do respetivo LQA, procurou tomar as devidas precauções em projetos subsequentes, pelo que não se voltaram a registar erros nesta categoria.

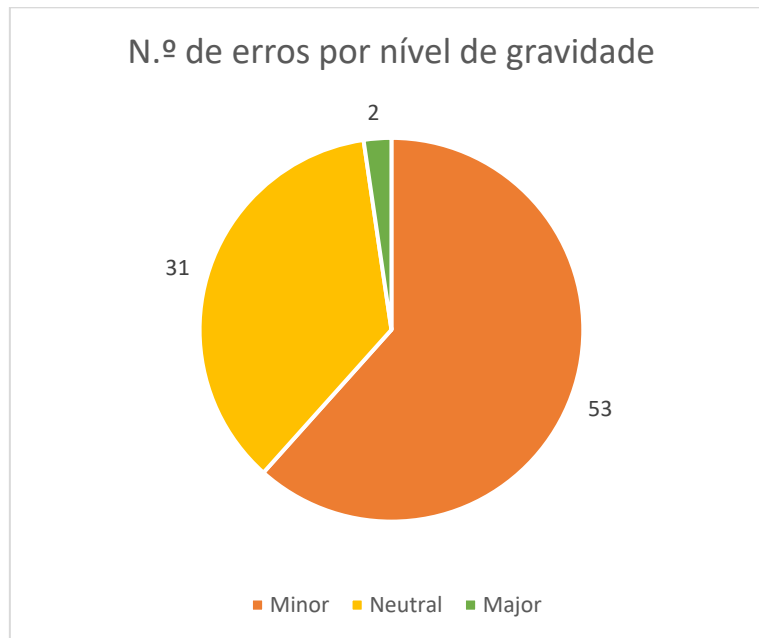


Figura 21 - Erros registados nos LQAs por nível de gravidade

Relativamente aos níveis de gravidade registados (cujas definições se encontram apresentadas no ponto 2.5.), verifica-se que estes foram predominantemente *neutral* e *minor*, com poucas incidências de erros *major* e nenhum erro *critical*. A prevalência de erros *minor* está associada à categoria de *Accuracy*, dado que a maioria destes interferia com a comunicação da mensagem pretendida por um texto de partida. Os erros *major* também se inseriram nesta mesma categoria.

O processo de LQA foi uma componente particularmente importante deste estágio. Os relatórios recebidos permitiram à estagiária reconhecer as suas principais dificuldades de tradução e de redação, assim como as respetivas origens. Deste modo, pôde compreender que medidas tomar para lidar com elas e melhorar o seu trabalho de forma gradual e constante. Este processo foi apoiado, naturalmente, pela equipa da Wordattachment, que frequentemente lhe deu *feedback* informal (fora dos relatórios de LQA).





4.5. Evolução da estagiária

Os dados registados no diário de bordo servem como um indicador da evolução da aluna ao longo do estágio. Para demonstrar esta progressão, neste ponto, serão apresentados dois projetos no âmbito de cada um dos três principais ramos especializados (TI, Ciências da Vida e *Marketing*): um elaborado no início e outro no fim do estágio. Procurou-se selecionar projetos comparáveis em termos de extensão, temáticas e complexidade.

Estes dados serão apresentados nas Tabela 8, Tabela 9 e Tabela 10⁷ através dos seguintes critérios:

- a **produtividade** da aluna, determinada através da média de palavras traduzidas por hora;
- o **número de erros** encontrados durante o processo de LQA;
- o nível de **esforço** despendido. Este terá em consideração o tempo total demorado para concluir um projeto, paralelamente com indicadores mais subjetivos, nomeadamente, a dificuldade sentida pela estagiária na compreensão dos conteúdos; durante a tradução e verificações de qualidade, assim como na utilização das ferramentas relevantes; na pesquisa de informação geral e especializada; e na gestão de tempo e de *stress*, tendo em conta prazos de entrega;
- a **satisfação** pessoal com o trabalho, ligada à perceção do próprio desempenho e da qualidade do produto.

Tabela 8 - Evolução da aluna: comparação de dois projetos no ramo de TI

TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO (TI)		
	Início do estágio	Fim do estágio
 Produtividade	352 palavras em 165 min. (128 palavras por hora)	103 palavras em 25 min. (247 palavras por hora)
 Número de erros	Três (3)	Zero (0)
 Esforço	●●●●○	●●●○○
 Satisfação	●●●○○	●●●●○

⁷ Ícones ilustrativos retirados de flaticon.com.

Tabela 9 - Evolução da aluna: comparação de dois projetos no ramo de Ciências da Vida









CIÊNCIAS DA VIDA		
	Início do estágio	Fim do estágio
 Produtividade	247 palavras em 150 min. (99 palavras por hora)	272 palavras em 80 min. (204 palavras por hora)
 Número de erros	Um (1)	Zero (0)
 Esforço	●●●●○	●●○○○
 Satisfação	●●●○○	●●●●●

Tabela 10 - Evolução da aluna: comparação de dois projetos no ramo de Marketing

MARKETING		
	Início do estágio	Fim do estágio
 Produtividade	634 palavras em 420 min. (91 palavras por hora)	262 palavras em 60 min. (262 palavras por hora)
 Número de erros	Nove (9)	Um (1)
 Esforço	●●●●●	●●●○○
 Satisfação	●●●○○	●●●●○

Todos os ramos especializados apresentaram uma evolução positiva em cada critério, e é possível estabelecer uma relação entre estes resultados e as vertentes do estágio detalhadas ao longo do presente relatório.

Para além das dificuldades já referidas, o trabalho da estagiária também sofreu devido a indecisão e perfeccionismo, nomeadamente, ao demorar demasiado tempo na tomada de decisões claras de tradução em cada projeto e até mesmo em segmentos individuais. À medida que foi trabalhando

numa maior diversidade temática e volume de projetos, começou a adaptar-se gradualmente ao ritmo de trabalho da Wordattachment e a ultrapassar estas tendências.

Ao acumular experiência, conseguiu discernir melhor o nível de esforço requerido para cada projeto e, assim, otimizar o próprio tempo. Apesar de não ter atingido a métrica padrão de projetos de tradução, de 300 palavras por hora, a produtividade da estagiária melhorou, praticamente duplicando em todos os exemplos apresentados.

O número de erros registados foi diminuindo concomitantemente com todos estes fatores e, ainda, com a utilização mais eficiente das ferramentas CAT e de QA, assim como dos vários recursos de pesquisa utilizados. Este fator encontra-se ligado, por fim, à crescente satisfação com a qualidade do próprio trabalho. À medida que foi recebendo relatórios de LQA e *feedback* da equipa, a estagiária pôde aplicar estes conhecimentos novos e fazer escolhas de tradução mais informadas, alicerçadas na sua experiência.

V. Considerações finais

No presente relatório, procurou-se descrever e analisar o estágio realizado na Wordattachment através de uma abordagem alicerçada na teoria da agência. Procurou-se avaliar, sobretudo, de que forma a estagiária teve agência neste contexto, enquanto tradutora.

No capítulo II, foram apresentadas as noções básicas da teoria da agência e salientadas as principais dificuldades encontradas pelos tradutores inseridos em redes de produção. Abdallah (2012) afirma que, nestes ambientes de trabalho, a agência dos tradutores encontra-se limitada e não se costumam encontrar reunidas as condições para desempenharem o seu trabalho mais eficientemente e com melhor qualidade. Tal deve-se, principalmente, à falta de confiança entre principais e agentes; à insuficiência da informação disponibilizada; e a um apoio reduzido ao tradutor.

É possível concluir, partindo das secções III e IV, que a experiência de estágio contrariou estas previsões, e a aluna usufruiu de um nível positivo de agência. Todas as fases do estágio capacitaram a aluna não só para o trabalho na Wordattachment, como também para o seu futuro profissional.

Primeiramente, a formação inicial forneceu-lhe bases importantes para a tradução profissional e serviu como um pano de fundo para desenvolver, ao longo do estágio, a sua autonomia e competências linguísticas, tradutórias, de pesquisa e de comunicação. O trabalho realizado na fase final do estágio, comparado às primeiras traduções elaboradas, apresentava melhorias em termos de clareza e fluência e, ainda, menos erros.

Depois, na Wordattachment, existia um ambiente de confiança e colaboração entre os membros da equipa. A partilha de um espaço de trabalho físico permitia-lhe comunicar de forma célere e eficiente. Quando confrontada com dúvidas ou incertezas em relação ao próprio trabalho ou à forma correta de proceder, a estagiária teve sempre o apoio da equipa da empresa, que procurou ajudá-la a melhorar. Considera-se que, neste contexto, foi atingido o objetivo de desenvolver as próprias competências de comunicação interpessoal.

Os materiais de apoio que recebeu, especialmente os da Wordattachment, foram sempre pertinentes, permitindo conhecer os requisitos e o nível de qualidade esperado dos projetos de cada conta, e, especialmente, as diretrizes gerais a seguir para assegurar a qualidade das traduções.

O processo de LQA foi também particularmente importante para a estagiária: através dos relatórios recebidos, pôde compreender os seus principais pontos de dificuldade e trabalhar no sentido de os corrigir, ou atenuar gradualmente; e, ainda, aprender a defender o próprio trabalho de forma profissional e objetiva.

O estágio complementou, de forma pertinente, a formação conferida pelo Mestrado em Tradução e Comunicação Multilíngue, nomeadamente, no que toca à componente prática da profissão. Em contraste com o teor fortemente académico e teórico do Mestrado, o estágio permitiu um contacto próximo com o mercado de trabalho e serviu como um primeiro passo para a integração da estagiária neste. Proporcionou-lhe, ainda, uma experiência profissional polivalente e versátil, abrangendo esta uma variedade de tipologias textuais e domínios especializados de conhecimento e aplicação. É de realçar, novamente, o apoio de toda a equipa da Wordattachment e os conhecimentos e *know-how*, decorrentes da experiência, transmitidos à aluna.

Considera-se que conseguiu atingir os objetivos que estabelecera e que o estágio curricular ultrapassou as suas expectativas, em termos da experiência e dos conhecimentos que lhe foram proporcionados, pelo que a sua apreciação geral desta experiência é extremamente positiva.

VI. Referências bibliográficas

- Abdallah, K. (2010). Translators' agency in production networks. Em T. Kinnunen, & K. Koskinen, *Translators' agency* (pp. 11-46). Tampere University Press.
- Abdallah, K. (2012). Translators in Production Networks: Reflections on Agency, Quality and Ethics. Publications of the University of Eastern Finland. *Dissertations in Education, Humanities, and Theology*, 21.
- Byrne, J. (2006). *Technical Translation: Usability Strategies for Translating Technical Documentation*. Springer.
- Cabré, M. T. (s.d.). Textos especializados y unidades de conocimiento: metodología y tipologización. Em J. García Palacios, & M. T. Fuentes (Edits.), *Texto, terminología y traducción* (pp. 15-36). Ediciones Almar.
- Cronin, M. (2003). *Translation and Globalization*. Routledge.
- Cronin, M. (2010). Globalization and translation. Em Y. Gambier, & L. V. Doorslaer, *Handbook of Translation Studies* (pp. 134-140). John Benjamins Publishing Company.
- Ferreira Alves, F. (2010). *Brave New Wor(l)ds: Translation, Standardization and the Reshaping of a Professional Profile in the Language Industry*. Obtido de T21N: <https://www.t21n.com/articles/T21N-2010-06-Ferreira-Alves.pdf>
- Foedisch, M. (2017). *Managing Translation Projects: Practices and quality in production networks*. University of Manchester.
- Friedman, T. L. (2007). *The World is Flat: A Brief History of the Twenty-First Century*. Farrar, Straus and Giroux.
- Gouadec, D. (2007). *Translation as a Profession*. Benjamins Translation Library.
- House, J. (2015). *Translation quality assessment: Past and present*. Routledge.
- International Organization for Standardization. (2015). Translation services - Requirements for translation services (ISO 17100).
- Kinnunen, T., & Koskinen, K. (2010). *Translators' agency*. Tampere University Press.
- Lommel, A. (2018). Metrics for Translation Quality Assessment: A Case for Standardising Error Typologies. *Machine Translation: Technologies and Applications*, 1, pp. 109-127. doi:10.1007/978-3-319-91241-7_6
- Mateo, R. M. (2014). A deeper look into metrics for translation quality assessment (TQA): a case study. *Miscelánea: A Journal of English and American Studies*, 49. Obtido de <https://www.miscelaneajournal.net/index.php/misc/article/view/170>
- Munday, J. (2016). *Introducing Translation Studies: Theories and Applications* (4^a ed.). Routledge.
- Nord, C. (2018). *Translating as a Purposeful Activity: Functionalist Approaches Explained* (2^a ed.). Routledge.

Porto Editora. (s.d.). *microgestão*. Obtido de Infopédia: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/microgest%C3%A3o>

Zampieri, M., & Vela, M. (2014). Quantifying the Influence of MT Output in the Translators' Performance: A Case Study in Technical Translation. (A. f. Linguistics, Ed.) *Proceedings of the EACL 2014 Workshop on Humans and Computer-assisted Translation*, pp. 93-98. doi:10.3115/v1/w14-0314

VII. Anexos

Anexo 1 – Autorização para utilizar e citar conteúdos propriedade da Wordattachment



Autorização para utilizar e citar conteúdos propriedade da
Wordattachment

Vimos por este meio autorizar Yara de Almeida Pereira a citar e utilizar exemplos e informação, no seu relatório, obtidos através de trabalho realizado no âmbito do estágio curricular na Wordattachment.

Porto, 23 de janeiro de 2023

A Gerência,

Anexo 2 – Avaliação do estágio curricular pela empresa de acolhimento



Avaliação do estágio de Yara Pereira na empresa Wordattachment

No decorrer do estágio profissional, a aluna Yara Pereira demonstrou:

- 1) Facilidade e rapidez na compreensão e colocação em prática de instruções e informações verbais e escritas.
- 2) Um nível de conhecimento teórico adequado ao exercício da futura profissão de tradutora.
- 3) Boas capacidades de organização e método de trabalho.
- 4) Qualidade e precisão na execução das tarefas a ela atribuídas.
- 5) Iniciativa e independência, com boas capacidades de investigação e na busca de soluções sem necessidade de orientação prévia, mas proatividade na busca de ajuda quando necessário.
- 6) Excelentes capacidades de sociabilidade e de cooperação com o grupo de trabalho, contribuindo para um ambiente positivo.
- 7) Responsabilidade nas tarefas e pelos equipamentos e bens da empresa que lhe foram confiados no decurso do estágio profissional.

- 8) Assiduidade e comunicação atempada e proativa de qualquer situação que pudesse ter impacto no seu horário ou regime de trabalho.
- 9) A aluna foi convidada a fazer parte da equipa de tradução *in house* da empresa após o término do mestrado, o que demonstra a nossa total confiança no futuro profissional da aluna e nas suas capacidades enquanto tradutora.

Porto, 23 de janeiro de 2023