

**Tradução na empresa Certas Palavras, Lda. (Eurologos Portugal):  
desafios da relação empresa-cliente**

**Pedro Martins Henriques**

**Relatório de Estágio de Mestrado em Tradução**

**Área de especialização em Inglês**

**Abril de 2025**

Relatório de Estágio apresentado para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Tradução – Especialização em Inglês realizado sob a orientação científica da Professora Karen Bennett

## **AGRADECIMENTOS**

À Prof.<sup>a</sup> Doutora Karen Bennett pela orientação e disponibilidade durante todo o processo da elaboração deste relatório de estágio. Agradeço também pela grande paciência e por todos os esclarecimentos de dúvidas que foram essenciais para a redação deste documento.

Ao Prof. Doutor Marco Neves que embora não seja o meu orientador formal foi fundamental para a realização deste relatório, através do apoio e disponibilidade durante a fase letiva do Mestrado em Tradução e pelos conselhos na fase inicial do estágio e ao longo de todo o projeto.

À Certas Palavras, Lda. / Eurologos Portugal e a todos os colaboradores da empresa, desde a minha orientadora, Zélia Neves, até aos gestores de projeto Bernardo Calhanas e Teresa Santos, agradeço pela paciência, por criarem um ambiente seguro e confortável que me incentivou a evoluir todos os dias em termos pessoais e profissionais.

A todos os professores da Nova FCSH que me guiaram durante a componente letiva da Licenciatura e Mestrado em Tradução e que me ajudaram a criar os fundamentos e conhecimentos necessários para navegar no mundo da tradução e da linguística.

Aos meus pais Simone Martins e José Luis Henriques, por me apoiarem de forma incondicional durante o processo, pelos valores que me inculcaram ao longo da minha vida e pela compreensão e amor incondicional que continuam a demonstrar todos os dias.

# **Tradução na empresa Certas Palavras, Lda. (Eurologos Portugal): desafios da relação empresa-cliente**

**Pedro Martins Henriques**

## **RESUMO**

Este relatório de estágio descreve as atividades desenvolvidas pelo estagiário durante a experiência em contexto de trabalho na instituição de acolhimento Certas Palavras, Lda. (Eurologos Portugal). A atividade decorreu entre 16 de setembro e 16 de dezembro de 2024, com um total de 400 horas. Primeiramente é feita uma descrição da empresa e é detalhado o método de trabalho aplicado durante o estágio. De seguida, são sistematizadas as várias tarefas executadas durante o mesmo com o auxílio de exemplos práticos selecionados pelo estagiário. Na etapa seguinte é efetuado um levantamento das dificuldades e obstáculos inerentes à relação entre uma empresa profissional de tradução e o cliente, recorrendo a um exemplo real experienciado pelo estagiário. Por fim é feito um balanço de todas as atividades realizadas e dos objetivos alcançados, quer do ponto de vista profissional, quer pessoal.

**PALAVRAS-CHAVE:** tradução, empresa de tradução, cliente, feedback do cliente, revisão, formatação, memoQ, ferramentas de tradução

# **Translation at Certas Palavras, Lda. (Eurologos Portugal): challenges regarding company-client communication**

**Pedro Martins Henriques**

## **ABSTRACT**

The following internship report describes the activities carried out by the intern during the work experience at the host institution Certas Palavras, Lda (Eurologos Portugal). The activities started on September 16, 2024, and ended on December 16, 2024, with a total of 400 hours. Firstly, a description of the company is presented, as well as a deep dive into the working method applied during the internship. Then, the various tasks carried out during the internship are analysed in depth with the help of specific examples chosen by the intern. In the next stage, the difficulties and obstacles relating to the relationship between a professional translation company and the client are analysed, with the help of a real example experienced by the trainee. Finally, a summary of all the activities is made from the intern's perspective, along with a balance of the professional and personal goals achieved during the internship.

**KEYWORDS:** translation, translation company, client, client feedback, proofreading, formatting, memoQ, CAT tools

## Índice

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	1
<b>1. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA</b> .....	3
<b>1.1. Serviços prestados</b> .....	3
<b>1.2. Principais clientes</b> .....	4
<b>2. TAREFAS REALIZADAS NO ESTÁGIO</b> .....	4
<b>2.1. O formato do estágio</b> .....	4
<b>2.2. Software utilizado</b> .....	5
<b>2.3. Metodologia de trabalho</b> .....	6
<b>2.4. Controlo de qualidade</b> .....	7
<b>2.5. Tarefas realizadas</b> .....	9
2.5.1. Tradução .....	10
2.5.2. Revisão .....	11
2.5.3. Formatação .....	11
2.5.4. Transcrição .....	13
2.5.5. Outras tarefas .....	14
<b>3. DESAFIOS DA RELAÇÃO EMPRESA – CLIENTE</b> .....	16
<b>3.1. Aspetos que influenciam a avaliação do cliente</b> .....	16
<b>3.2. Responsabilidades do tradutor</b> .....	17
<b>3.3. Caso de estudo</b> .....	18
3.3.1. Apresentação do projeto .....	18
3.3.2. Principais dificuldades .....	20
3.3.3. Análise do feedback .....	26
<b>CONCLUSÃO</b> .....	27
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	28
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	30
<b>ÍNDICE DE TABELAS</b> .....	30

## INTRODUÇÃO

Este relatório de estágio destinado à obtenção do grau de Mestre em Tradução – Especialização em Inglês, da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, descreve a experiência em contexto de trabalho na empresa Certas Palavras Lda / Eurologos Portugal, doravante designada por Eurologos que decorreu, em regime de teletrabalho, entre 16 de setembro e 16 de dezembro de 2024, com um total de 400 horas.

A principal motivação para a realização da componente não letiva na empresa Eurologos, deveu-se ao facto de se tratar de uma empresa que integra um grupo multinacional com reconhecido mérito de qualidade linguística e profissional. A experiência de estágio permite aplicar na prática os conhecimentos teóricos linguísticos e tecnológicos adquiridos durante a parte letiva do Mestrado, compreender o funcionamento de uma empresa de tradução e assimilar de forma mais completa o desenvolvimento e a magnitude das relações empresa-cliente, assim como os desafios inerentes a essas interações.

O relatório inicia-se com uma apresentação da entidade de acolhimento do estágio, na qual se descreve o papel da empresa no mercado de tradução em Portugal e da sua integração num grupo de sucesso global, incluindo ainda uma descrição dos principais serviços prestados, das etapas que integram o controlo de qualidade e do tipo de clientes que contratam os seus serviços.

Em seguida, descrevem-se as tarefas realizadas durante o estágio, dando relevo aos aspetos positivos e negativos inerentes ao regime de teletrabalho. É ainda apresentada detalhadamente a metodologia de trabalho adotada entre o estagiário e os restantes colaboradores da empresa, através da utilização de múltiplas ferramentas tecnológicas que auxiliam na conexão fluida das várias etapas do processo de tradução. Para além disso, esta fase dá especial ênfase às tarefas de tradução, revisão, formatação, transcrição e pesquisa, com uma breve contextualização de cada tarefa e a abordagem específica utilizada na empresa.

O item seguinte engloba a parte mais relevante e fulcral deste relatório e foca-se nos desafios da relação empresa-cliente. É utilizado um caso de estudo específico de um

trabalho de tradução/revisão aceite durante o estágio, atendendo sempre às normas e políticas de privacidade estipuladas pela Eurologos.

Por fim, são feitas as considerações finais em relação ao conhecimento e competências profissionais, pessoais e curriculares adquiridas durante a experiência como estagiário e dos objetivos que foram explorados e alcançados durante o mesmo. É também importante salientar que o estágio e o consequente relatório são o culminar de toda a informação teórica angariada durante os períodos curriculares referentes à Licenciatura e Mestrado em Tradução na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, numa forma prática e em contexto profissional.

## **1. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA**

A Certas Palavras Lda / Eurologos Portugal é uma empresa de tradução fundada em 2006, que atualmente faz parte integrante do grupo Eurologos. Em Portugal, iniciou a sua atividade em Lisboa, com sede no Parque das Nações e desde 2009 possui ainda um segundo escritório no Porto. A empresa é também membro da Associação Portuguesa de Empresas de Tradução (APET), juntamente com outras empresas linguísticas de renome, que tem como objetivo fomentar a qualidade dos serviços prestados pelos seus membros e representar os mesmos.

O grupo Eurologos iniciou a sua atividade em 1977, com o seu primeiro escritório em Bruxelas. Atendendo às necessidades crescentes da empresa e dos seus clientes, a Eurologos expandiu-se, abrindo escritórios em mais de 10 países, para garantir a competitividade dos serviços prestados e a qualidade de excelência que só pode ser obtida por tradutores nativos imersos na cultura de chegada.

### **1.1. Serviços prestados**

A Eurologos presta serviços de tradução, interpretação, formação, consultoria e outros serviços linguísticos.

Na tradução destaca-se a tradução técnica de documentos que possuem uma terminologia especializada e complexa, nomeadamente da área financeira, médica e industrial. É de referir também a tradução certificada/autenticada, que envolve documentos oficiais, tais como certidões de nascimento ou certificados de habilitações. Este tipo de tradução implica uma declaração oficial emitida por parte de um notário ou advogado que atesta a veracidade e fidelidade da tradução associada ao documento original. A tradução pode também servir como um veículo de localização que consiste na adaptação cultural do conteúdo do texto original a certas necessidades e requisitos da cultura de chegada. Este tipo de tradução implica um conhecimento profundo do contexto cultural no qual o texto de chegada está inserido.

A Eurologos conta também com um vasto portfólio na área da interpretação de eventos, quer seja interpretação simultânea ou consecutiva. A interpretação simultânea consiste na tradução em tempo real do discurso do orador para um público-alvo, que geralmente usa auscultadores. Neste caso o intérprete está limitado em termos de tempo e equipamento tecnológico utilizado, o que requer conhecimentos profundos e grande capacidade de compreensão e reprodução da mensagem. Este tipo de interpretação é

bastante comum em congressos, seminários e conferências nas quais esta técnica é necessária para uma boa transmissão da informação e para manter o fluxo da mensagem comunicada pelo orador. Na interpretação consecutiva o intérprete começa a traduzir depois do orador terminar o seu discurso. Neste caso, a interpretação é dividida em segmentos, para que o intérprete consiga transmitir a mensagem pretendida da forma mais verdadeira e precisa possível. Devido à sua natureza, este tipo de interpretação é utilizado principalmente no setor médico para comunicar entre pacientes e médicos, ou em entrevistas profissionais.

Para além dos serviços descritos, a Eurologos aposta também em trabalhos mais esporádicos nas áreas de legendagem, revisão, adaptação, transcrição, pós-edição, criação de conteúdos e edição gráfica.

## **1.2. Principais clientes**

A Eurologos conta com um vasto grupo de clientes que foi angariando ao longo dos anos em atividade que incluem instituições públicas como sejam universidades e direções-gerais, instituições financeiras e empresas privadas de renome. Além disso, ocasionalmente, a Eurologos também presta serviços a particulares.

## **2. TAREFAS REALIZADAS NO ESTÁGIO**

### **2.1. O formato do estágio**

O estágio decorreu em regime teletrabalho, uma vez que os próprios colaboradores permanentes da empresa também adotaram o mesmo regime por motivos logísticos. Devido em grande parte à necessidade de distanciamento social criado pela pandemia, o trabalho remoto tornou-se uma prática cada vez mais comum em setores nos quais não é imprescindível a presença física dos colaboradores, como é o caso da maioria dos trabalhos ligados aos serviços de tradução.

Este formato permite reduzir o tempo necessário para as deslocações e uma maior autonomia na gestão do tempo. Para além disso, permite também que o trabalho seja realizado num ambiente fisicamente familiar e pessoal, o que aumenta o conforto e consequentemente a produtividade.

Por outro lado, o teletrabalho dificulta a comunicação entre os colaboradores da empresa e a divisão entre o mundo pessoal e profissional, apesar dos esforços e soluções

tecnológicas existentes para minimizar o impacto social desta medida. A natureza das tarefas realizadas durante um estágio curricular, que tem como um dos objetivos a introdução do estagiário no mercado de trabalho, também pode ser prejudicada pela falta de um ambiente físico que reforce os métodos e as rotinas de trabalho diários.

## **2.2. Software utilizado**

Na Eurologos, tal como em muitas outras empresas de tradução, é prática comum utilizar algumas ferramentas de tradução e outros tipos de software para facilitar as várias etapas do fluxo de trabalho.

O memoQ é uma ferramenta de tradução assistida por computador, ou uma ferramenta CAT (Computer-Assisted Translation), que divide o texto original em segmentos, o que torna os documentos bastante mais perceptíveis pelo tradutor. Para além disso, dá acesso a memórias de tradução, ou TMs (Translation Memories), que permitem criar uma tradução uniforme e coerente quando um projeto requer a participação de vários tradutores, principalmente se estes trabalharem em regime freelancer sem um conhecimento muito aprofundado dos métodos usados pela empresa. Criado em 2004 na Hungria, tinha como principal objetivo transformar o mundo da tradução num mundo digital, através de tecnologia revolucionária. Atualmente, muitas outras empresas seguiram os passos do memoQ, e a empresa foca-se agora em conectar os vários intervenientes do processo de tradução. Na Eurologos, o memoQ desempenha um papel fundamental em ambas estas visões, já que grande parte dos projetos passa por um servidor interno do género “nuvem” onde todos os tradutores podem trabalhar em simultâneo e em tempo real. Para além disso, os revisores e gestores de projeto têm acesso ao progresso da tradução e a capacidade de interagir com os tradutores através de comentários nos próprios segmentos do memoQ.

A trabalhar em complemento com o memoQ, a Eurologos utiliza o XTRF como principal plataforma de gestão de projetos. Ligada diretamente ao memoQ, esta plataforma permite fazer uma ligação harmoniosa entre os dois programas, já que possibilita aos gestores de projeto atribuírem tarefas aos vários intervenientes com indicações pertinentes tais como, prazo limite de entrega, documentos originais e adjacentes ao projeto e compensação monetária atribuída aos colaboradores.

Por fim, é utilizada a plataforma de mensagens Slack, enquanto espaço de trabalho digital, no qual todos os trabalhadores podem comunicar entre si através de mensagens privadas ou de grupos. O Slack, com aplicações disponíveis para computador e telemóvel,

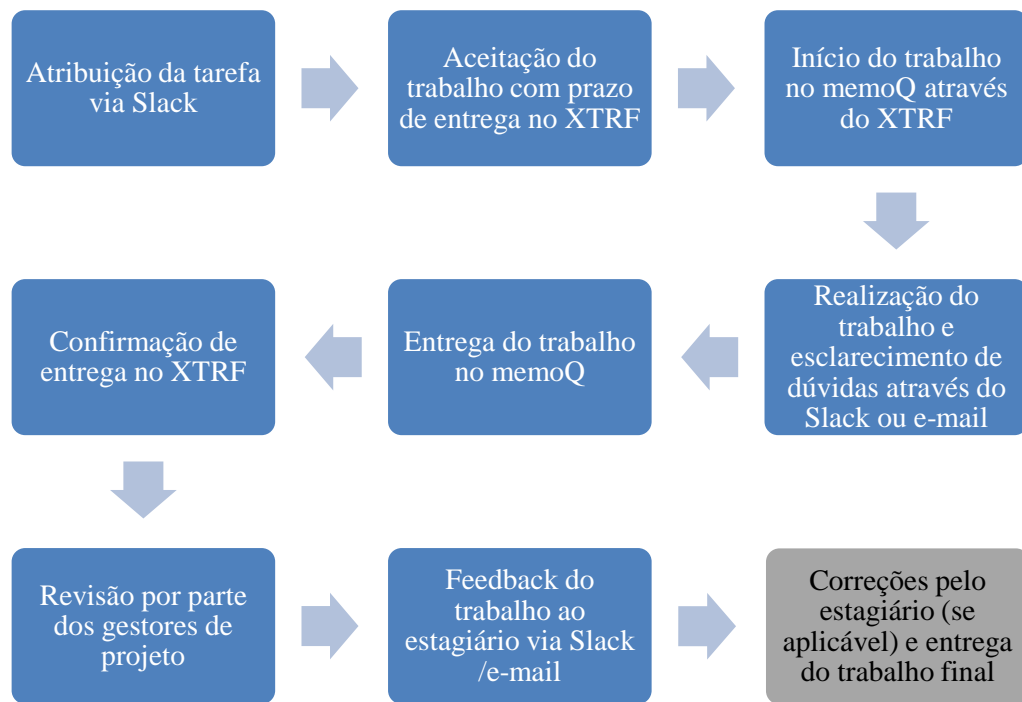
foi fundamental para a realização do estágio, já que serviu como a principal plataforma para levantamento e esclarecimento de dúvidas e partilha de informação com os gestores de projeto.

### **2.3. Metodologia de trabalho**

Um dos aspetos mais importantes para uma empresa de tradução é ter um bom fluxo de clientes e projetos e uma metodologia bem definida e uniformizada, adotada por todos os colaboradores.

Na Eurologos, o primeiro contacto efetuado pelo cliente passa geralmente por um pedido de orçamento a um dos gestores de projeto. Este orçamento é feito considerando diversos fatores tais como o par de línguas em questão, o volume do trabalho, a preparação necessária antes do projeto iniciar, entre outros.

No que toca ao processo específico da experiência de estágio, a atribuição de cada tarefa é efetuada por Slack, ou correio eletrónico. Caso se trate de uma tradução/revisão, o próximo passo é aceitar o trabalho no XTRF para o gestor de projeto receber a notificação de que o mesmo está em progresso, tendo em especial atenção o prazo limite definido para a entrega do projeto. De seguida, há que fazer login no servidor virtual do memoQ e começar a tradução/revisão através do código gerado pelo XTRF, esclarecendo quaisquer dúvidas que surjam através do Slack. Por fim, depois do estagiário fazer o seu próprio controlo de qualidade, ou quality assurance (QA), através do memoQ, a correção ortográfica do Word e a sua própria revisão manual, resta então entregar o projeto no XTRF, para que os revisores possam fazer quaisquer retificações necessárias antes do cliente receber os ficheiros finais. Se necessário, os documentos podem ser ainda enviados de volta ao tradutor, caso sejam necessárias de mudanças significativas (Figura 1).



*Figura 1: Fluxograma geral de realização das tarefas atribuídas*

No caso se tratar de um projeto de formatação ou outros trabalhos esporádicos que não necessitam do apoio de uma ferramenta de tradução, é possível que toda a comunicação seja feita apenas por correio eletrónico ou Slack.

#### **2.4. Controlo de qualidade**

O primeiro passo do controlo de qualidade acontece imediatamente a seguir à tradução e passa por uma revisão efetuada por um dos gestores de projeto. Este passo pretende principalmente eliminar erros gramaticais e ortográficos, bem como erros de distração e permitir que o estagiário melhore a qualidade das traduções futuras. Depois de cada revisão, o gestor de projetos entra em contacto com o estagiário para discutir os erros presentes no projeto. Nesta fase são detalhadas e explicadas as razões para cada erro específico e a melhor forma de os evitar em projetos futuros.

No caso de a revisão não esclarecer todas as dúvidas, o gestor do projeto tem a hipótese de contactar o cliente, dependendo do nível de proximidade com o mesmo. Isto é especialmente útil para clarificar partes do texto de partida ou certas expectativas que o cliente possa ter em relação ao projeto em específico.

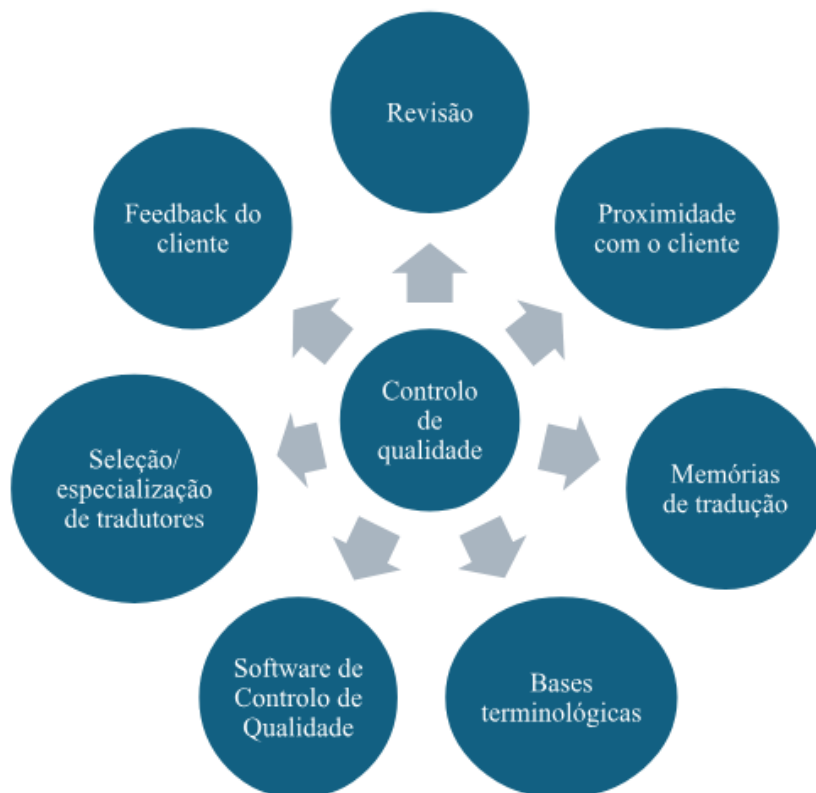
Durante o processo de tradução em si, é importante utilizar vários softwares para garantir a qualidade da tradução, nomeadamente ferramentas de tradução como o

memoQ. Este programa possui a sua própria funcionalidade de controlo de qualidade (QA) como foi mencionado no item anterior que integra uma correção ortográfica e assegura a coerência entre os termos dos vários segmentos do texto através das memórias de tradução. Estas memórias também permitem manter uma maior coerência entre projetos diferentes e os vários colaboradores da empresa, para além de minimizar erros terminológicos.

Juntamente com as memórias da tradução, também são utilizadas bases terminológicas. Estas bases funcionam como glossários específicos a cada tradutor ou a cada cliente e têm uma funcionalidade semelhante às memórias de tradução já que garantem que todos os termos presentes na base são traduzidos da mesma forma.

Para além disso, é importante escolher os tradutores corretos para cada projeto específico, garantido assim que são os mais adequados para esse mesmo projeto. Isto ajuda a garantir que o tradutor se sente confortável com o nível de complexidade da terminologia presente, assegurando assim a qualidade das traduções. No caso particular do estagiário, o grau de exigência e a diversidade das tarefas atribuídas foi aumentando gradualmente ao longo do período de estágio, à medida que o mesmo se ia familiarizando com as especificidades da empresa.

Por fim, o feedback do cliente depois de cada projeto, é fundamental ao permitir, melhorar a relação com o cliente e a qualidade da própria tradução. A Figura 2 ilustra um esquema dos vários elementos presentes durante o controlo de qualidade.



*Figura 2: Elementos do controlo de qualidade*

## **2.5. Tarefas realizadas**

As tarefas atribuídas durante o período do estágio foram maioritariamente relativas a tradução, revisão e formatação, com trabalhos esporádicos em transcrição e pesquisa.

Para auxiliar na realização destas mesmas tarefas, foi fornecido um documento com instruções gerais para os tradutores, no qual é resumida a política que rege os projetos de tradução da empresa. Para além disso, foi também disponibilizado um documento com instruções detalhadas sobre a preparação gráfica de documentos, de forma a harmonizar os processos de tradução e revisão futuros e otimizar a relação entre a qualidade e o tempo despendido em cada projeto.

No primeiro dia de estágio, antes do início da realização de projetos, foi dada uma ação de formação focada na metodologia de trabalho adotada pela empresa, incluindo também uma síntese do funcionamento da ferramenta de tradução memoQ e do programa de gestão de projetos XTRF.

A Tabela 1 contabiliza os trabalhos realizados durante o período de estágio.

*Tabela 1: Trabalhos realizados durante o estágio*

<b>Trabalhos realizados</b>	<b>Quantidade (N.º)</b>
Revisão	22
Formatação	20
Tradução	10
Transcrição	2
Pesquisa	1

#### 2.5.1. Tradução

Os trabalhos de tradução realizados durante o estágio podem ser divididos em três grupos: tradução jurídica (certidões de nascimento/casamento, certificados e procurações), tradução de marketing (folhetos de apresentação e publicidade) e tradução empresarial (comunicações internas e cartas empresariais).

O objetivo da Tabela 2 é ilustrar, a título de exemplo, as alterações introduzidas na versão final de uma tradução específica (confidencial), referente a uma carta empresarial na área da educação, após a revisão pelos gestores de projeto.

*Tabela 2: Exemplos de alterações após revisão*

<b>Original</b>	<b>Tradução (estagiário)</b>	<b>Revisão</b>
Please refer	Por favor, consulte	Consulte
August	Agosto	agosto
M.Ed.	M.Ed.	Mestrado em Educação

Este feedback foi bastante importante, principalmente no início do estágio, já que permitiu um crescimento visível ao longo da duração do mesmo. Neste caso, a razão para

a primeira alteração é baseada na baixa frequência de utilização de “Por favor” em documentos deste tipo, o que neste caso justifica a sua omissão no texto de chegada. A seguinte correção, referente à capitalização do termo “agosto” trata-se de um erro de distração que é sempre evitável através de uma revisão mais atenta e da utilização do QA no memoQ e da correção ortográfica no Word. Por fim, o último erro é referente às habilitações académicas de um indivíduo mencionado no texto. Neste caso “M.Ed.” é a sigla referente a “Master’s of Education” e não é utilizada em português para se referir a alguém com um Mestrado em Educação, logo a melhor opção será redigir por extenso. De forma a não cometer o mesmo erro, é importante adicionar este termo à TM do memoQ, já que a tradução será a mesma na maioria das situações.

### 2.5.2. Revisão

No que toca a trabalhos de revisão (ou proofreading), a grande maioria das tarefas fez parte de um único projeto que envolveu mais de 50 biografias de historiadores e figuras importantes para Portugal nos séc. XIX e XX (cliente confidencial). De forma a completar este projeto com a melhor qualidade possível, a tradução e a revisão dos vários documentos foi atribuída aos diferentes colaboradores, que trabalharam sempre dentro da mesma TM, garantindo assim a uniformidade ao longo de todo o processo. Para além destes, também foram atribuídos outros projetos de revisão ao longo do estágio, principalmente nas áreas de marketing e tradução empresarial.

### 2.5.3. Formatação

A tarefa de formatação, ou preparação gráfica de textos, foi uma das mais relevantes durante o estágio, já que está intimamente ligada ao processo de tradução e constitui o primeiro passo da maioria dos projetos de tradução. Para além disso, foi uma matéria pouco explorada durante o currículo da Licenciatura e Mestrado em Tradução, o que tornou o processo de aprendizagem durante o estágio trabalhoso, mas gratificante.

Para utilizar ferramentas como o memoQ da forma mais eficiente possível, é necessário fornecer documentos com formato e características específicas. Neste contexto, os documentos enviados pelos clientes podem surgir em vários formatos, tais como PDF, Word, Excel, PowerPoint, HTML, ou até em formato de papel. Cada um destes formatos tem as suas particularidades e obstáculos para uma leitura completa pelo memoQ, e por isso o objetivo é, geralmente, converter o documento original num documento Word com o formato mais simples possível. Por vezes esta transformação

passa pela utilização de ferramentas de conversão como o OCR (Optical Character Recognition), um processo que converte imagens em texto escrito. No caso de se tratar de um documento simples, ou um documento demasiado complexo para ser submetido ao processo de conversão do OCR, este documento pode ser transcrito à mão pelo próprio tradutor ou outro colaborador.

De forma a facilitar esta aprendizagem, foi fornecido ao estagiário um documento intitulado “Preparação dos Ficheiros”, que detalha os procedimentos a adotar na formatação de vários tipos de documentos. O principal objetivo destas instruções é diminuir o tempo dedicado à formatação em si, reduzindo a quantidade de erros na mesma, de forma a dedicar o máximo de esforço à tarefa final de tradução e melhorar assim a qualidade do produto final entregue ao cliente. O primeiro passo é uniformizar o tipo e tamanho da letra, seleccionando todo o texto legível no documento Word resultante do OCR. De seguida, devemos aceder às opções avançadas do Word e garantir que a escala está a 100%, com espaçamento normal. Em termos de esquema, é necessário que o formato seja o de uma página A4 com orientação vertical e margens normais. Para além disso, para que o documento possa ser lido corretamente pelo memoQ, devemos também inserir quebras de página, sempre que no documento original a página termina. Por fim, é importante ter atenção às tabelas, já que geralmente estas não são reconhecidas pelo OCR, sendo necessário replicá-las à mão para garantir que não existem erros de formatação. Por fim, é de referir que, embora a formatação deva ser o mais fiel possível ao texto original, a prioridade será sempre que o documento seja uniforme, leve, funcional e legível pelo memoQ.

As Tabelas 3, 4 e 5 representam exemplos reais de um trabalho de formatação durante as várias etapas do processo.

*Tabela 3: Formato original*

Criteria	Assessment				Comments (*) max. 300 letters
	1	2	3	4	
Assiduity and Pontology				<input checked="" type="checkbox"/>	
Professional attitude (Initiative, level of autonomy, responsibility, interest, commitment, critical thinking)				<input checked="" type="checkbox"/>	
Key Competentes / Nuclear (Europssy)			<input checked="" type="checkbox"/>		
Professional Competentes / Transversal (Europssy)				<input checked="" type="checkbox"/>	
Achievement of proposed goals				<input checked="" type="checkbox"/>	
Group Integration / Organization			<input checked="" type="checkbox"/>		
Motivation /Engadgment:				<input checked="" type="checkbox"/>	
Other:					

*Tabela 4: Formato após a conversão no OCR*

Criteria	Assessment				Comments (*) max. 300 letters
	1	2	3	4	
Assiduity and Puntuality				0	
Professional attitude (Initiative, level of autonomy, responsibility, interest, commitment, critical thinking)				0	
Key Competentes / Nuclear (Europsy)				0	
Professional Competentes / Transversal (Europsy)				0	
Achievement of proposed goals				0	
Group Integration / Organization				0	
Motivation /Engadgment:				0	
Other:					

*Tabela 5: Formato final*

Criteria	Assessment				Comments (*) max. 300 letters
	1	2	3	4	
Assiduity and Puntuality				<input type="checkbox"/>	
Professional attitude (Initiative, level of autonomy, responsibility, interest, commitment, critical thinking)				<input type="checkbox"/>	
Key Competentes / Nuclear (Europsy)			<input type="checkbox"/>		
Professional Competentes / Transversal (Europsy)				<input type="checkbox"/>	
Achievement of proposed goals				<input type="checkbox"/>	
Group Integration / Organization			<input type="checkbox"/>		
Motivation /Engadgment:				<input type="checkbox"/>	
Other:					

#### 2.5.4. Transcrição

No que respeita à transcrição os trabalhos são menos frequentes e não estão diretamente ligados à prática da tradução. Apesar de se tratar também de um serviço linguístico com o objetivo de transformar um original num texto de chegada, a transcrição implica a conversão de um ficheiro de áudio num documento de texto na mesma língua. Dito isto, é possível reconhecer algumas semelhanças nas especificidades que um profissional deve ter para melhorar a qualidade do projeto, tais como um domínio da língua e cultura de origem e um conhecimento profundo da terminologia do texto em questão. Por outro lado, pode apresentar o seu conjunto único de dificuldades, tais como a qualidade do áudio original ou a dicção, o timbre e entoação do orador.

No caso específico dos projetos de transcrição efetuados durante o estágio, os áudios originais em inglês foram das áreas da medicina e biologia, pelo que continham terminologia técnica específica a estes domínios. Embora apresentassem elevada

qualidade de áudio e os oradores fossem bastante perceptíveis, continham alguns termos que necessitaram de confirmação ou pesquisa em textos paralelos e em dicionários antes da transcrição, tais como: “atopic dermatitis”, “gauze”, “cytokine”, “heterodimer”.

#### 2.5.5. Outras tarefas

Uma das qualidades que um tradutor deve possuir é a capacidade de efetuar pesquisa de forma eficaz e sintética. Embora todos os trabalhos de tradução incluam algum tipo de pesquisa, devido à terminologia específica de cada projeto, tarefas focadas unicamente na procura de informação podem ser uma mais-valia para tradutores no início de carreira.

Neste caso, o trabalho de pesquisa realizado foi o de a elaboração de duas listas de Excel com informação referente às Câmaras de Comércio e Ordens Profissionais existentes em Portugal, bem como os contactos telefónicos e eletrónicos dos vários departamentos que englobam estas mesmas entidades (Figuras 3 e 4). Para além de formar uma oportunidade para praticar a procura de informação, este projeto serviu também para praticar o uso do Excel, um programa pouco utilizado durante o programa curricular do ensino superior e que pode ser bastante útil, por exemplo, para a elaboração de orçamentos para clientes.

Ordem profissional	Departamento	E-mail	Telefone	Fax
Ordem dos Advogados	Geral	cons.geral@cg.ao.pt		
	Finanças	pagamento.quotas@cg.ao.pt	218823550	218862403
	Administrativo	dept.administrativo@cg.ao.pt		
Ordem dos Arquitetos	Geral	lvt.geral@ordemdosarquitectos.org	213241110	213241169
Ordem dos Assistentes Sociais	-	-	-	-
Ordem dos Biólogos	Sede	sede.nacional@ordemblogos.pt	218401878	
	Secretariado	secretariado@ordemblogos.pt	934100260	
Ordem dos Contabilistas Certificados	Geral	geral@occ.	217999700	
	Comunicação	comunicacao@occ.pt	217999737	
Ordem dos Despachantes Oficiais	Geral	geral@odo.pt	sede: 2139931201 Porto: 210962079-80	2139931209
			Geral: 213929470 Apoio Membros: 213929479 Eventos: 213929474 Inscrições: 213929472 Secretaria: 213929476-7 Secretaria direcção: 213929472	
Ordem dos Economistas	Geral	geral@ordemeconomistas.pt	218455230 Contact Center: 210138888	
Ordem dos Enfermeiros	Sede	mail@ordemsenfermeiros.pt		
Ordem dos Engenheiros	Secretaria-Geral	secretariageral@esp.pt		
	Direção Administrativa e Financeira	daaf@esp.pt gaf@esp.pt	213132600	
Ordem dos Engenheiros Técnicos	Geral	srtd@est.pt	213261600	213261609
Ordem dos Farmacêuticos	Geral	geral@ordemfarmaceuticos.pt	213191380	
	Direção Nacional Gabinete de Comunicação	direcao.nacional@ordemfarmaceuticos.pt comunicacao@ordemfarmaceuticos.pt	213191390	
Ordem dos Fisioterapeutas	Geral	secretariado@ordemdosfisioterapeutas.pt	210415932	
Ordem dos Médicos	Geral	ordemdosmedicos@ordemdosmedicos.pt	211517100	
Ordem dos Médicos Dentistas	Geral	geral@omd.pt	Sede: 226197 690 Lisboa: 217941344	
Ordem dos Médicos Veterinários	Geral	omv@omv.pt		
	Assembleia Geral	ag@omv.pt	213129370	
Ordem dos Notários	Geral	geral@notarios.pt	213468176	
Ordem dos Nutricionistas	Exercício Profissional	geral@ordemdosnutricionistas.pt exercicio.profissional@ordemdosnutricionistas.pt	222083876	220991856
	Sede	info@ordemdospsicologos.pt	213400250	213400259
Ordem dos Psicólogos				
Ordem dos Revisores Oficiais de Contas	Geral	geral@oroc.pt	213536158	213536149
Ordem dos Solicitadores e dos Agentes de Execução	Geral	geral@oas.pt	213894200	213534870
	Conselho Regional de Lisboa Ponto de Contacto para Itália	c.r.lisboa@oas.pt 4929@solicitador.net		

Figura 3: Ordens Profissionais

Câmaras de Comercio	E-mail	Telefone	Fax
Câmara de Comércio e Indústria Portugal-República Dominicana	info@ccilprd.com	Lisboa: 21 340 7380 Porto: 917 535 081	
Câmara de Comércio e Indústria Luso-Alemã	info@ccila-ao.pt info@porto@ccila-ao.pt	213 211 2000 226 061 560	213 467 150 226 003 788
Câmara de Comércio e Indústria Luso-Argentina	clact@clact.pt	217 939 223	
Câmara de Comércio e Indústria Luso-Brasileira	info@ccilb.pt	910 836 516	
Câmara de Comércio e Indústria Luso-Chinesa	geral@ccilc.pt	21 793 42 84	21 793 43 16
Câmara de Comércio e Indústria Luso-Colombiana	geral@portugalcolombia.com	21 388 7026 911 799 210	
Câmara de Comércio e Indústria Luso-Francesa	info@ccilf.pt	Lisboa: 21 324 19 90 Porto: 226 031 500	
Câmara de Comércio e Indústria Luso-Japonesa	comunicacao@ccilj.pt	213 889 632 919 680 870	
Câmara de Comércio e Indústria Luso-Marroquina	ccilm@ccilm.org	224 924 105 967 146 698	
Câmara de Comércio e Indústria Luso-Mexicana	info@camaralusoamericana.org	217 939 161	217 939 161
Câmara de Comércio e Indústria Luso-Panamense	info@ccilpa.org	-	
Câmara de Comércio e Indústria Luso-Sul Africana	info@ccilsa.org	934 927 500	
Câmara de Comércio e Indústria Portugal-Angola	ccipa@cciportugal-angola.pt	213 940 133	
Câmara de Comércio e Indústria Portugal-Indonésia	-	218459470	
Câmara de Comércio e Indústria Portugal-Senegal	-	-	
Câmara de Comércio e Indústria Portugal-Suíça	info@camsuica.com	-	
Câmara de Comércio e Indústria Portugal-Turquia	-	937971555	
Câmara de Comércio e Promoção Cultural Portugal-Roménia	-	-	
Câmara de Comércio Hispano-Portuguesa	info@chp.es	(+34) 91 442 23 00	
Câmara de Comércio Indústria e Turismo Portugal-Cabo Verde	comunicacao@chp.ao portugalcaboverde@gmail.com	216 060 009	
Câmara de Comércio Luso-Bélgica-Luxemburguesa	hello@ccibl.com	910 531 753	
Câmara de Comércio Luso-Britânica	bpec@bpec.pt	213 942 020 965 225 895	
Câmara de Comércio Luso-Canadense	aiccp@portugalglobal.pt	Lisboa: 217 909 500 Porto: 226 055 300	
		Contact Center: 808 214 214	
Câmara de Comércio Luso-Croata	-	-	
Câmara de Comércio Luso-Finlandesa	-	-	
Câmara de Comércio Luso-Húngara	-	-	
Câmara de Comércio Luso-Sueca	info@camaralusoosca.pt	910 091 731	
Câmara de Comércio Portugal-Atlântico Sul	direccion@camaraatlanticosul.com	917 826 696	
Câmara de Comércio Portugal-Chile	info@chilportugal.org	211 516 912	
Câmara de Comércio Portugal-Holanda	office@ccph.pt	218 935 580 / 1	
Câmara de Comércio Portugal-Índia	rajan@ccpi.pt	-	
Câmara de Comércio Portugal-Mocambique	geral.lisboa@ccpm.pt	212 445 157	
Câmara de Comércio Portugal-Noruega	svy.ougandal@ccpn.pt	(+47) 900 469 94	
Câmara de Comércio Portugal-Polónia	info@eoccc.pl	(+48) 22 400 76 60	

Figura 4: Câmaras de Comércio

### **3. DESAFIOS DA RELAÇÃO EMPRESA – CLIENTE**

O cliente tem um papel fundamental na qualidade da tradução, quer na fase inicial do processo de tradução, já que é este que faz o pedido da tradução e transmite o contexto no qual a mesma se insere, quer na fase de entrega, dependendo da sua reação ao produto final e da avaliação que faz ao projeto. Embora o caso de estudo aprofundado nas páginas seguintes retrate um exemplo real do impacto negativo que o processo pode sofrer devido à intervenção do cliente, também é possível que esta influência seja uma mais-valia para a qualidade e fluidez do processo de tradução.

#### **3.1. Aspetos que influenciam a avaliação do cliente**

Um dos aspetos que mais influencia a avaliação do cliente é o grau de confiança existente entre o tradutor ou gestor de projetos e o cliente, especialmente se este for um indivíduo. Geralmente, esta confiança é fomentada ao longo de anos e é fundamental para o sucesso da tradução. No entanto, se o cliente for uma empresa, esta confiança pode ser mais difícil de criar, já que a comunicação é necessariamente mais impessoal. Dito isto, nos casos em que esta confiança já está estabelecida, as instruções e expectativas do cliente já são conhecidas o que diminui a possibilidade de erros desta origem. Para além disso, mesmo na ocorrência de um erro de outra natureza, é menos provável que este erro cause dano irreparável na relação entre o cliente e o tradutor.

Outro fator que impacta a reação do cliente perante o produto final apresentado pelo tradutor, é o seu conhecimento do par de línguas em questão e dos princípios gerais do processo de tradução. No caso de existir pouco conhecimento, é mais provável que o cliente confie mais nas decisões tomadas pelo tradutor, visto que não tem as aptidões necessárias para combater as escolhas do tradutor. Por outro lado, quando o cliente é mais competente nestas áreas, pode existir uma desconfiança implícita, já que é mais provável que o cliente tenha preconceitos e tendências precipitadas em relação à profissão de tradutor e à língua em geral.

Uma das formas de o cliente ter um impacto positivo no decorrer do projeto é fornecer instruções detalhadas ao requisitar a tradução. Estas instruções podem conter, entre outros, o grau de formalidade pretendido, exemplos de projetos anteriores com o mesmo objetivo, o público-alvo do texto de chegada ou memórias de tradução. Estas instruções ajudam a estabelecer expectativas em relação ao projeto final e por isso são especialmente importantes no primeiro contacto entre a empresa/tradutor e o cliente. Para além disso,

limitam também a necessidade de contactos posteriores por parte do tradutor para esclarecer dúvidas e diminuem a ansiedade e incerteza criada no tradutor durante todo o processo.

Por fim, o feedback por parte do cliente e a forma como este é transmitido, é também um fator que pode influenciar o tradutor de forma negativa ou positiva. Por vezes pode ser difícil apreender desde início as intenções do cliente e por isso é importante que o feedback seja efetuado da forma mais detalhada possível, para que certas escolhas possam ser retificadas para refletir as preferências do cliente da melhor forma.

### **3.2. Responsabilidades do tradutor**

Um bom tradutor deve ter competências em várias áreas técnicas e teóricas para conseguir ultrapassar os vários problemas que surgem inevitavelmente durante o processo de tradução. Dito isto, a profissão de tradutor engloba necessariamente a interação com o cliente, o que exige qualidades que o tradutor, principalmente em início de carreira, pode ainda não ter desenvolvido.

Como foi mencionado anteriormente, uma das etapas mais influentes no processo de tradução é o primeiro contacto entre o cliente e a empresa de tradução, através do qual este requisita o projeto. Nesta fase, é particularmente importante que sejam solicitadas certas informações sobre o projeto, caso estas não tenham sido voluntariamente fornecidas pelo cliente (exemplos mencionados na secção 3.1), de forma a alcançar o objetivo pretendido pelo mesmo. Para além disso, também pode ser uma mais-valia manter a linha de comunicação aberta, no caso de surgirem problemas ou obstáculos que possam beneficiar de algum tipo de esclarecimento por parte do cliente.

Outro tipo de comunicação que pode beneficiar ou prejudicar o tradutor passa pelo feedback feito pelo cliente depois do projeto estar finalizado, já que, quer seja positivo ou negativo, este será usado para melhorar o serviço de tradução e o controlo de qualidade.

É importante desenvolver espírito crítico em relação ao próprio trabalho para que seja possível distinguir entre reclamações válidas e inválidas. No primeiro caso, o tradutor pode aprender com os erros e crescer enquanto profissional como foi mencionado na secção 1.2 sobre o controlo de qualidade. Por outro lado, se a reclamação não tiver mérito, cabe ao tradutor agir de forma firme, decidida e profissional, defendendo assim a sua tradução perante o cliente. O objetivo deste processo é que o cliente reconheça a escolha do tradutor, considerando sempre que, em princípio, este não saberá tanto sobre a língua

ou o processo de tradução como o próprio tradutor. Neste contexto, mesmo no caso de reclamações bem fundamentadas em termos técnicos, o cliente pode não saber como transmitir a informação da melhor forma e por isso é importante saber extrair a parte relevante da reclamação para tirar o máximo de aproveitamento possível da mesma.

Por fim, ao longo da sua carreira, é fundamental que o tradutor (ou o gestor de projetos no caso de uma empresa) desenvolva a capacidade de escolher com que clientes quer colaborar. Por vezes, a melhor opção pode ser mesmo a de deixar um cliente, se as reclamações não forem substanciadas ou se forem comunicadas de forma hostil e desrespeitosa. No entanto, isto pode não ser uma opção para tradutores em início de carreira, já que qualquer cliente é uma mais-valia, quer por razões monetárias, quer para ganhar experiência/portfólio.

### **3.3. Caso de estudo**

#### **3.3.1. Apresentação do projeto**

Atendendo aos princípios da confidencialidade, não será possível entrar em detalhe em relação ao cliente e ao projeto apresentados nesta secção. Para este fim, qualquer informação de carácter sigiloso será assinalada como “(confidencial)”. No caso em questão, o projeto foi solicitado por uma empresa de tradução de renome sediada fora de Portugal, com uma relação próxima e duradoura com a Eurologos. Este projeto consistiu na tradução de uma ação de formação para um cliente dessa mesma empresa com representação em Portugal. O documento, um PowerPoint com cerca de 75 slides, abordava vários tópicos relevantes para os colaboradores dessa empresa tais como, comunicação com os seus clientes, manutenção de taxas de fidelização e outras estratégias de gestão.

O exemplo prático apresentado refere-se a um projeto de revisão realizado na fase inicial do período de estágio, tendo o trabalho sido efetuado com base no feedback do cliente após uma primeira tradução por parte da Eurologos. O objetivo atribuído ao estagiário foi o de retificar essa tradução inicial segundo as indicações do cliente, tanto no memoQ como no ficheiro PowerPoint equivalente. No entanto, depois de uma revisão preliminar do projeto, ficou claro que para o estagiário, quer para o gestor de projetos que, embora certas correções estilísticas e de contexto específicas do cliente fossem linguisticamente corretas, um número significativo das escolhas do cliente não cumpria as regras semânticas, gramaticais, sintáticas ou ortográficas fundamentais para uma

tradução de qualidade. Consequentemente, esta proposta de tradução não transmitiria a mensagem pretendida pelo texto original.

Ao longo da revisão, foi decidido pelo gestor de projetos que a melhor abordagem a implementar seria respeitar as escolhas do cliente e elaborar um documento que listasse os erros mais flagrantes encontrados durante este processo, para desta forma isentar a Eurologos de qualquer responsabilidade sobre eventuais erros que surgissem na versão final do documento. Neste contexto, esses erros foram compilados numa tabela Word (Tabela 6) que integra o número do segmento do ficheiro memoQ referente ao projeto, de forma a ser mais facilmente localizado, o texto original, a revisão efetuada pelo cliente e uma proposta de tradução elaborada pelo estagiário, com base na primeira tradução realizada pelo colaborador que realizou a tradução inicial. Após a revisão da tabela de erros, a mesma foi verificada e validada tanto pelo tradutor original do projeto como pelo revisor. Esta etapa adicional teve como objetivo confirmar se seria necessário adicionar ou remover informação, constituindo assim uma fase complementar de controlo de qualidade.

*Tabela 6: Tabela de registo (exemplo real)*

Segmento	Original	Revisão do Cliente	Proposta de Tradução
166	<u>Listen without interruption</u>	Afrouxamento sem <u>infeção</u>	Ouvir sem interromper
188	<u>Focus on business</u>	Empresas que funcionam a partir de casa	Manter o foco na empresa
191/384	<u>Ask specific questions</u>	Responder a perguntas	Colocar perguntas específicas
195	<u>Provide a win/win opportunity</u>	Proporcionar uma <b>oportunidade de ganhar/ganhar</b>	Proporcionar uma <b>oportunidade em que ambas as partes ganham</b>
197	<u>Take too long</u>	Área demasiado grande	Demorar demasiado
201	<u>Ask rhetorical questions</u>	Responder a perguntas	Colocar perguntas <b>retóricas</b>
203	<u>Speculate or get personal</u>	Especular ou <b>tornar-se pessoal</b>	Especular ou <b>levar para o lado pessoal</b>
207	<u>No time wasting</u>	Não existe limite de tempo.	Não perder tempo
208	<u>Strictly business relationship</u>	Reconstrução da relação	Relações estritamente profissionais
227	<u>Communicative</u>	Comunicações	Comunicativo

Estas situações podem ser consequência de fatores linguísticos, culturais, semânticos, sintáticos ou estilísticos. Por outro lado, podem também ser o resultado da utilização de uma ferramenta de tradução com uma memória estabelecida, ou de ferramentas de inteligência artificial de tradução automática.

### 3.3.2. Principais dificuldades

Esta secção ilustra as principais dificuldades e desafios sentidos durante a execução deste trabalho, tendo sido efetuada uma sistematização do tipo de problemas que foram surgindo, classificados em:

- Exemplos de erros evidentes;
- Exemplos de uso de termos com baixa frequência de utilização na língua de chegada;
- Exemplos de utilização incorreta da tradução literal;

Para além disso, também foram incluídos exemplos nos quais as opções do cliente melhoraram a qualidade da tradução, principalmente no que se refere ao tom e estilo específicos ao ambiente pretendido na empresa.

*Tabela 7: Erros evidentes*

<b>Segmento</b>	<b>Original</b>	<b>Proposta de Tradução</b>	<b>Revisão do Cliente</b>
154	Impatient	Impaciente	Paciente
264	Be sincere	Ser sincero	Melhores cumprimentos
667/686	In pairs.	Em pares.	Reparações

Os erros evidentes, ou “binary errors” como foram definidos por Anthony Pym no seu artigo “Translation Error Analysis and the Interface with Language Teaching”, englobam situações nas quais a solução escolhida está errada, já que não transmite a mensagem pretendida pelo texto original, ou a contradiz completamente. Por outro lado, “non-binary errors”, seriam erros tecnicamente corretos, mas para os quais existiria uma solução melhor ou mais adequada (Pym, 1992):

(...) binary errors were earning a simple line through them (“It’s wrong!”), whereas non-binary errors were graced with wavy or straight underlining and the need for further discussion (“It’s correct, but...”).

Este tipo de erros pode ocorrer por várias razões tais como, distração que leva a uma ideia errada ou equivocada da mensagem original, erros de formatação do texto de partida, ou da utilização de ferramentas de tradução automática. Na grande maioria dos casos, uma revisão atenta elimina significativamente a incidência destes erros.

#### **- Impatient**

Como foi mencionado anteriormente, certos erros podem influenciar a mensagem do texto original de forma a contradizer completamente o sentido do termo original. Neste caso, o termo “Impatient” foi utilizado como adjetivo para descrever uma das características de um dos tipos de personalidade analisados no PowerPoint original. Alguns dos outros exemplos de descrições utilizadas no mesmo contexto foram “Restless”, “Tries to take over” ou “Will interrupt”. Dito isto podemos concluir que é pouco provável que se trate de um possível erro do texto de partida ou um erro de formatação na criação do documento original.

#### **- Be sincere**

No segundo exemplo, “Be sincere” foi utilizado num contexto semelhante ao primeiro termo, mas neste caso trata-se de sugestões para os colaboradores da empresa, de forma a lidar com um certo tipo de cliente com uma personalidade específica. Neste caso, o cliente sugeriu traduzir esta expressão por “Melhores cumprimentos”, o que à primeira vista pode parecer que não tem qualquer base ou lógica para tal escolha. No entanto, se olharmos com mais atenção podemos verificar que “sincere” é um termo inserido em e-mails frequentemente para finalizar os mesmos: “My sincere apologies”, “My sincere condolences” ou “My sincere regards”. Como podemos verificar, “Melhores cumprimentos” é utilizado em português como equivalente da última expressão. Consequentemente, é possível que o contexto do termo “sincere” tenha sido confundido como sendo parte da expressão “My sincere regards” e por isso traduzido desta forma na revisão posterior do cliente.

### - In pairs

O último exemplo está inserido num contexto um pouco diferente e encontra-se a meio da apresentação PowerPoint. Neste caso, é pedido que os colaboradores participem num exercício de “team-building” no qual um faz o papel de cliente o outro de operador. Considerando este contexto, “In pairs”, pode ser traduzido pela expressão “Em pares”, ambas muito utilizadas no texto de partida e de chegada para este contexto. No entanto, a revisão sugere a tradução “Reparações”, que provavelmente surge de um erro de formatação ou distração, confundido assim o original “In pairs” por algo como “Repairs”.

Como foi mencionado no primeiro parágrafo desta secção, os erros acima são considerados “binary errors”. Por outro lado, ambas as tabelas abaixo (Tabela 8 e Tabela 9) e consequentemente os seis exemplos seguintes, ilustram exemplos de “non-binary errors” segundo a definição de Pym.

*Tabela 8: Erros devido à frequência de utilização*

<b>Segmento</b>	<b>Original</b>	<b>Proposta de Tradução</b>	<b>Revisão do Cliente</b>
657	questioning and listening skills	capacidades de questionar e ouvir	capacidades de questionamento e de escuta
760	People from (confidential)	Funcionários da (confidencial)	Pessoas da (confidencial)
1248	undermine the confidence	Prejudicar a confiança	Minar a confiança

A frequência de utilização de um termo, ou “naturalness”, é por vezes associada ao grau de fluência de uma tradução. Por outras palavras, se um tradutor não tiver conhecimento da cultura de chegada, mesmo que utilize termos “tecnicamente” corretos, um falante nativo pode considerar que a tradução não parece natural quando comparada com o texto original. Na sua publicação “The Translator's Invisibility: A History of Translation”, Lawrence Venuti considera o conceito introduzido por Eugene Nida sobre o tópico de formular uma tradução funcional e dinâmica e a importância de conhecer

intimamente a cultura de chegada de forma a transmitir uma mensagem equivalente à do texto original (Venuti, 1995):

A translation of dynamic equivalence aims at complete naturalness of expression (...) the translator must be a person who can draw aside the curtains of linguistic and cultural differences so that people may see clearly the relevance of the original message. (...) the receptors of a translation should comprehend the translated text to such an extent that they can understand how the original receptors must have understood the original text.

#### **- Your questioning and listening skills**

No primeiro termo da Tabela 8, “questioning and listening skills” são apresentadas como características indispensáveis para um colaborador, quando este está a interagir diretamente com um cliente. A sugestão apresentada para este caso foi “capacidades de questionamento e escuta”. Como foi mencionado antes, a tradução não está completamente errada, já que ambos os termos “questionamento” e “escuta” são traduções aceitáveis dos termos “questioning” e “listening”. No entanto, é importante frisar que ambos os termos sugeridos são pouco utilizados, até em contexto profissional e formal, logo são termos que entraram em desuso na língua de chegada. Dito isto, traduzir a expressão por algo como “capacidades de questionar e ouvir” ou “capacidades de perguntar e ouvir”, são melhores opções devido à frequência de utilização dos termos apresentados.

#### **- People from (confidencial)**

Por motivos de sigilo, o termo entre parênteses não pode ser divulgado, mas para efeitos de contexto refere-se à designação de uma empresa. Considerando esse contexto, a tradução de “People” pelo termo “Pessoas” não é a mais natural embora seja utilizada em outras situações. Neste caso, o texto original estaria a referir-se aos funcionários ou colaboradores da empresa em questão, pelo que o mais comum seria traduzir para “Funcionários da (confidencial)” ou “Colaboradores da (confidencial)”.

#### **- Undermine confidence**

Ao finalizar a apresentação, é feito um “brainstorming” das vantagens de ter conversas difíceis e especificamente o que impede os colaboradores da empresa de participarem nessas mesmas conversas. Neste contexto, uma das barreiras apresentadas é caracterizada como algo que pode “undermine the confidence”, ou seja “prejudicar a

confiança” ou “diminuir a confiança” dos colaboradores. Neste caso, a sugestão na revisão feita pelo cliente é de substituir este termo por “Minar a confiança”. De forma semelhante aos termos apresentados anteriormente, esta opção não é errada, no entanto, é importante realçar que a expressão “minar” utilizada em sentido figurativo não será a expressão mais adequada para um contexto empresarial e formal

*Tabela 9: Erros devido à tradução literal*

<b>Segmento</b>	<b>Original</b>	<b>Proposta de Tradução</b>	<b>Revisão do Cliente</b>
137	Driving	Determinado	Condução
141	Self-starter	Empreendedor	Auto-iniciador
269	Others will perceive the “I” differently	Outros terão uma percepção diferente do “I”	Outros terão uma percepção diferente do eu

A técnica de tradução literal, por vezes referida como “metáfrase”, ou mais frequentemente “traduzir palavra-por-palavra” segundo Siobhan Brownlie (1998) é uma prática de tradução utilizada em casos muito específicos, nomeadamente em traduções nas quais o objetivo principal é manter exatamente o significado que o texto original. Importa frisar que esta pode não ser a melhor técnica para todos os tipos de texto, já que não considera vários fatores importantes em certas situações como o contexto, a cultura do texto de chegada, ou as expressões idiomáticas. Segundo a Associação Americana de Tradutores, este tipo de erro pode ser categorizado pela seguinte descrição (2022):

A literalness error occurs when a translation that follows the source text word for word results in an unclear or incorrect rendition.

A tradução automática será a hipótese mais provável para grande parte dos erros exemplificados, mas não terá sido a melhor escolha neste caso específico, embora esta técnica tenha evoluído muito nos últimos anos e esteja intimamente envolvida com a profissão de tradutor, como foi observado no Handbook of Translation Studies (Fisher, 2010):

Since then, the rapid evolution of technology has made CAT accessible, affordable, popular and even necessary – to help translators in this globalized information age tackle the enormous volumes of text to translate in ever shorter turnaround times.

### **- Driving**

O termo “Driving” apresentado na Tabela 9 pode ser classificado como substantivo “Condução”, ou como adjetivo “Determinado”, “Motivador” ou “Estimulante”. Neste caso, o termo está inserido num contexto semelhante a alguns dos termos mencionados na Tabela 7, logo seria usado no texto original para descrever a personalidade de alguém. Se tivermos este contexto mais abrangente em conta, torna-se claro que temos de optar por um adjetivo com o mesmo significado na tradução. Este termo é um exemplo da importância de uma revisão atenta já que à primeira vista, ou até quando é inserido numa ferramenta de tradução automática, sem o contexto correto, pode ser confundido com um nome.

### **- Self-starter**

No mesmo contexto do último termo, apenas quatro segmentos depois, surge o termo “self-starter”, de novo para descrever a personalidade de um indivíduo. Quando é inserido numa ferramenta de tradução automática, o primeiro termo que vemos é de facto “auto-iniciador”, a tradução individual e direta de ambos os termos “self” e “starter” que formam a expressão completa. Neste caso, para traduzir a expressão com a melhor qualidade possível, é importante analisar a expressão completa ao invés da soma das suas partes e considerar o contexto em que está inserida. Desta forma, e opção mais adequada seria a de traduzir a expressão por “Empreendedor”, ou outras expressões equivalentes tais como “Com iniciativa própria” ou “Pró-ativo”.

### **- Others will perceive the “I” differently**

Um dos tipos de personalidade mencionados na apresentação é o tipo “I” de “Influence”, caracterizados por serem indivíduos influentes, persuasivos e positivos, “I profiles are perceived as being highly ACTIVE and POSITIVE”. Na maioria dos casos “I”, na língua de partida seria utilizado como um pronome pessoal traduzido por “eu” na língua de chegada. No entanto, nesta situação “I” trata-se da inicial da palavra “Influence”

ou “Influência” como foi explicado anteriormente. Consequentemente, não podemos traduzir este termo de forma literal sob pena de perder totalmente o sentido da frase.

*Tabela 10: Sugestões do cliente integradas na versão final*

<b>Segmento</b>	<b>Original</b>	<b>Proposta de Tradução</b>	<b>Revisão do Cliente</b>
156	Getting results	Alcançar resultados	Obter resultados
187	Be clear and specific	Ser claro e específico	Ser claro e conciso
788	Always client centric	Sempre com enfoque no cliente	Sempre centrado no cliente

Neste projeto em específico, este tipo de sugestões englobaram a grande minoria da revisão feita pelo cliente. Não obstante, como foi mencionada na secção 3.2, as revisões e o feedback feito pelo cliente podem e devem ser considerados pelo tradutor e pelo gestor de projetos, já que podem de facto melhorar a qualidade da tradução. A tabela 10 acima, ilustra alguns desses mesmos exemplos.

### 3.3.3. Análise do feedback

Embora não saibamos as verdadeiras motivações do cliente, é provável que grande parte das revisões, e especialmente as apresentadas na Tabela 9 tenham sido resultado de tradução automática. Assim, todas as escolhas do cliente foram registadas no memoQ e as anotações da Tabela 6 foram enviadas ao cliente como forma de evidenciar perante o mesmo, que as suas opções nem sempre garantem a coesão e a consistência textual.

## CONCLUSÃO

A opção de realizar a componente não letiva do Mestrado na modalidade de estágio numa empresa de tradução com representação nacional e internacional, proporcionou uma experiência diversificada em todos os aspetos da profissão de tradutor. Embora tenha sido realizado em regime de teletrabalho, o ambiente criado pela empresa e pelos seus colaboradores permitiu uma comunicação eficaz e possibilitou a interação constante entre o estagiário e os gestores de projeto.

Uma das maiores dificuldades encontradas, foi na fase de preparação de documentos para tradução posterior, nomeadamente a formatação. Esta dificuldade específica deveu-se ao facto do currículo da Licenciatura e Mestrado em Tradução não ter especial foco nesta tarefa. Por outro lado, criou também uma oportunidade para fortalecer competências diretamente ligadas à formatação, tais como atenção ao detalhe, gestão do tempo e experiência com programas de edição de texto, como o Word.

No decorrer do estágio, foi possível vivenciar as múltiplas etapas do processo de tradução tais como formatação, tradução, revisão (proofreading), transcrição e pesquisa. Para além disso, o *feedback* constante durante as tarefas diárias e a disponibilidade dos gestores de projeto e outros colaboradores da empresa, permitiram ao estagiário, tal como foi estabelecido no plano do presente relatório, ganhar experiência profissional, entender de forma mais aprofundada o funcionamento interno de uma empresa de tradução e explorar as complexidades da relação entre o tradutor/empresa de tradução e os clientes, sejam eles individuais ou coletivos.

A elaboração do presente relatório serviu para sistematizar o trabalho realizado durante o período do estágio dando especial destaque a um caso de estudo que se revelou mais complexo do que a maioria das outras tarefas do mesmo tipo, destacando-se assim das restantes e dando a oportunidade de lidar com novas situações que exigiram uma adaptação da metodologia de trabalho, bem como da abordagem adotada durante a realização do mesmo.

A possibilidade de aplicar na prática os conhecimentos adquiridos durante a parte letiva da Licenciatura e do Mestrado em Tradução, foi uma mais-valia muito importante ao proporcionar o crescimento num ambiente acolhedor e propício à evolução, quer em termos pessoais quer profissionais.

## BIBLIOGRAFIA

- American Translators Association. (2022). *Explanation of Error Categories*. Retrieved from <https://www.atanet.org/certification/how-the-exam-is-graded/error-categories/>. Last accessed 14/5/2025
- Brownlie, S. (1998). "Descriptive vs. committed approaches". In M. Baker, & G. Saldanha, *Routledge Encyclopedia of Translation Studies* (p. 77). London & New York: Routledge.
- Chaves, T. L. (2021, novembro). *O Uso do memoQ na Prática: Propostas de Melhoria da Ferramenta para maior Produtividade no Local de Trabalho (Relatório de Estágio de Mestrado em Tradução)*. Retrieved from Repositório da Universidade Nova de Lisboa.
- Eurologos Portugal. (n.d.). *Métodos de Controlo de Qualidade de um Serviço de Tradução Profissional*. Retrieved from <https://eurologos.pt/2021/10/03/metodos-de-controlo-de-qualidade/>. Last accessed 14/5/2025
- Fisher, L. B. (2010). "Computer-aided translation". In Y. Gambier, & L. v. Doorslaer, *Handbook of Translation Studies. Volume 1* (p. 60). Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins.
- Moreno, R. P. (2016). "On conference interpreting – A complete course/A trainer's guide". (R. Setton & A. Dawrant, Ed.) *International Journal of Translation and Interpreting*. Benjamins Translation Library.
- Neves, M. A. (2019, novembro). *O Tradutor Ansioso: Aplicação do Conceito de Antifragilidade à Tradução (Tese de Doutoramento em Línguas, Literaturas e Culturas, Especialidade de Estudos de Tradução)*. Retrieved from Repositório da Universidade Nova de Lisboa
- Pereira, L. M. (2019, janeiro). *Questões de Tradução: A Influência do Cliente na Qualidade da Tradução (Relatório de Estágio do Mestrado em Tradução)*. Retrieved from Repositório da Universidade de Coimbra

Pym, A. (1992). "Translation error analysis and the interface with language teaching".  
In C. Dollerup, & A. Loddegaard, *Teaching Translation and Interpreting*. (pp. 279-288). Amsterdam: John Benjamins.

Rato, S. I. (2019, setembro). *Tradução Técnica na Prática: Estudo de Caso na Empresa Eurologos - Versão corrigida e melhorada após defesa pública (Relatório de Estágio de Mestrado em Tradução)*. Retrieved from Repositório da Universidade Nova de Lisboa

Robinson, D. (1997). *Becoming a Translator: Introduction to the Theory and Practice of Translation*. London: Routledge.

Rogers, M. (1998). "Naturalness and translation". *SYNAPS - A Journal of Professional Communication*, Volume 2, (pp. 9-31).

Venuti, L. (1995). *The Translator's Invisibility: A History of Translation*. London & New York: Routledge.

#### **Páginas web (Last accessed 14/05/2025)**

Eurologos Group. (n.d.). Retrieved from <https://eurologos-group.com/en/>

ISO. (2015, Maio). ISO 17100:2015. *Translation Services - Requirements for translation services*.

memoQ. (n.d.). *About the company*. Retrieved from <https://www.memoq.com/de/the-memoq-story>

Slack. (n.d.). Retrieved from <https://slack.com>

XTM. (n.d.). *XTRF*. Retrieved from <https://xtm.cloud/xtrf/>

## INDÍCE DE FIGURAS

Figura 1: Fluxograma geral de realização das tarefas atribuídas.....	7
Figura 2: Elementos do controlo de qualidade .....	9
Figura 3: Ordens Profissionais .....	15
Figura 4: Câmaras de Comércio .....	15

## INDÍCE DE TABELAS

Tabela 1: Trabalhos realizados durante o estágio.....	10
Tabela 2: Exemplos de alterações após revisão.....	10
Tabela 3: Formato original .....	12
Tabela 4: Formato após a conversão no OCR .....	13
Tabela 5: Formato final .....	13
Tabela 6: Tabela de registo (exemplo real) .....	19
Tabela 7: Erros evidentes .....	20
Tabela 8: Erros devido à frequência de utilização.....	22
Tabela 9: Erros devido à tradução literal.....	24
Tabela 10: Sugestões do cliente integradas na versão final.....	26