

A TRADUÇÃO DE DOCUMENTOS OFICIAIS

EM CONTEXTO DE ESTÁGIO

Khrystyna Nykolaychuk

Relatório Final de Estágio apresentado à Escola Superior de Educação de

Bragança para obtenção do Grau de Mestre em Tradução

Orientado por:

Isabel Chumbo

Bragança

Dezembro de 2020

A TRADUÇÃO DE DOCUMENTOS OFICIAIS

EM CONTEXTO DE ESTÁGIO

Khrystyna Nykolaychuk

Relatório Final de Estágio apresentado à Escola Superior de Educação de

Bragança para obtenção do Grau de Mestre em Tradução

Orientado por:

Isabel Chumbo

Bragança

Dezembro de 2020

Agradecimentos

A realização deste relatório de estágio de mestrado contou com apoios muito importantes para mim, sem os quais não se teria tornado realidade e aos quais estarei eternamente grata.

À minha orientadora de estágio, professora Isabel Chumbo, pela sua orientação, apoio, disponibilidade e amizade não apenas durante o estágio, mas durante todo o meu percurso académico. Aos meus professores que me acompanharam nesta longa caminhada, principalmente às professoras Alexia Dotras Bravo, Cláudia Martins e Elisabete Silva.

Ao meu supervisor, Giovanni Cabello Renz, por toda a orientação durante o meu estágio, pela disponibilidade, apoio fornecido e, principalmente, pela sua amizade. Pelos bons conselhos, formação propiciada, pois fez-me crescer e ensinou-me a nunca desistir.

À empresa TRANSLIT, pela oportunidade de me tornar mais profissional e crescer como pessoa.

Às minha colegas de estágio, Cinthia Duque e Marta Aleo, que estiveram sempre comigo, nos bons e nos maus momentos.

Aos meus amigos, juntos passámos muitos bons momentos na vida académica que jamais esquecerei.

Por último, tendo consciência que sozinha nada disto teria sido possível, quero dirigir um agradecimento especial aos meus pais e ao meu namorado Dário. Pelo apoio psicológico e financeiro, pela paciência e amor. A eles dedico este trabalho.

Resumo

A documentação oficial engloba uma variedade muito grande de textos cujo propósito é atestar uma situação perante uma entidade, um organismo público ou estatal. Atualmente este tipo de documentação surge como um apêndice na vida dos cidadãos cuja mobilidade entre culturas, países e línguas é cada vez mais significativa. Posto isto, este relatório, elaborado no âmbito do mestrado de Tradução da Escola Superior de Educação, apresenta uma reflexão teórica sobre este tipo de documentação, recorrendo para tal a literatura reveladora do seu enquadramento no âmbito da disciplina de estudos de tradução. Posteriormente incide sobre o contexto prático em que esta documentação foi traduzida, nomeadamente na empresa TRANSLIT, na República da Irlanda, exemplificando sempre que possível, bem como descrevendo situações com que a estagiária se confrontou. É igualmente realizada uma reflexão crítica que estabelece uma ligação entre a vertente teórica e prática do trabalho e que exprime a complexidade do trabalho desenvolvido na área da tradução e revisão, bem como ao nível das fases de pré-tradução, tradução e pós-tradução. Finalmente são referidas algumas conclusões sobre a documentação oficial e a sua relação com o contexto de estágio aqui particularizado.

Palavras-chave: documentação oficial, tradução técnica, tradução jurídica, ferramentas TAC.

Abstract

Official documentation comprises a great variety of texts with the aim of certifying a specific situation before a certain entity, public or national body. Nowadays this kind of documentation is part of citizens' lives, whose mobility across cultures, countries and languages has grown significantly. Hence, this report written within the scope of the Translation Masters at the School of Education, presents a theoretical approach of this kind of documentation through literature which reveals its framework within translation studies. It then presents the practical context in which this kind of documentation was translated, namely at TRANSLIT, in the Republic of Ireland. Whenever possible, examples are provided, as well as descriptions of real-life situations. A critical reflection is also shown, bearing in mind a link between the theoretical and practical part of the report, thus displaying the complexity of the tasks performed in the fields of translation and revision, as well as in the stages of pre-translation, translation and post-translation. Ultimately, some conclusions on official documentation and its relation to the mentioned internship context are proposed.

Keywords: official documentation, technical translation, legal translation, CAT tools.

Índice

Agradecimentos	i
Resumo	ii
<i>Abstract</i>	iii
Índice de figuras.....	vii
Índice de tabelas.....	viii
Lista de acrónimos	ix
Introdução.....	1
I - Enquadramento teórico	3
1. Documentação oficial: que lugar nos estudos de tradução?.....	4
1.1. A tradução técnica: uma revisão da literatura.....	6
1.2. A ligação à tradução jurídica	9
1.3. Os documentos oficiais.....	12
2. Características deste tipo de textos e a perspetiva da tradução	16
2.1. Contributos para uma abordagem a estes textos	22
2.2. O papel do tradutor e das tecnologias.....	24
II – Parte Prática.....	27
3. O estágio curricular	28
3.1. Apresentação da instituição de acolhimento.....	30
3.2. Fluxo de trabalho na empresa	33

3.3. Tarefas desenvolvidas.....	40
3.3.1. Gestão de projetos.....	41
3.3.1.1. Atendimento ao cliente	41
3.3.1.2. <i>Freelancers</i>	48
3.3.1.3. Coordenação de eventos	51
3.4. Tradução	52
3.5. Revisão	72
3.6. Interpretação.....	75
3.7. Tarefas secundárias	83
4. Reflexão crítica.....	85
Conclusão	89
Bibliografia.....	91
Anexo I – Apresentação da política da empresa.....	95
Anexo II – Acordos de confidencialidade	103
Anexo III – Reunião individual	113
Anexo IV – Avaliação Global	115
Anexo V – Exemplo de oferta de tradução no <i>Translatorscafe</i>	123
Anexo VI – Folha de rosto	124
Anexo VII – Tradução da página do <i>site</i>	125
Anexo VIII – Confirmação da interpretação consecutiva	136

Anexo IX – Horário do evento com a <i>MasterCard</i>	137
Anexo X – Relatórios de qualidade relativos a mês de outubro e novembro.....	138

Índice de figuras

Figura 1 - Exemplos de resolução de problemas com os nomes	19
Figura 2 - Exemplo de tradução dum curso.....	21
Figura 3 - Exemplos de comentários de tradutor.....	21
Figura 4 - Exemplos de selos e carimbos transcritos	21
Figura 5 - Exemplo de botões no <i>site</i>	48
Figura 6 - Tipos de textos traduzidos.....	54
Figura 7 - Línguas de chegada dos documentos traduzidos	55
Figura 8 - Línguas de partida dos documentos traduzidos.....	57
Figura 9 - Exemplos de tipos de documentos traduzidos.....	60
Figura 10 - Exemplo de tradução do <i>site</i>	61
Figura 11 - Exemplo de tradução do <i>site</i>	61
Figura 12 - Exemplo de tradução do <i>site</i>	62
Figura 13 - Exemplo de tradução do <i>site</i>	62
Figura 14 - Exemplo de tradução do <i>site</i>	63
Figura 15 - Exemplo de tradução do <i>site</i>	64
Figura 16 - Assento de nascimento da União Soviética.....	65
Figura 17 - Diversidade de línguas de chegada das revisões	74
Figura 18 - Línguas de partida das revisões	74

Índice de tabelas

Tabela 1 - Exemplo de traduções de documentação policial.....67

Tabela 2 - Exemplo de traduções de documentos médicos69

Lista de acrónimos

ALPAC – *Automatic Language Processing Advisory Committee*

CAT – *Computer-Assisted Translation*

ET – Estudos de Tradução

IPB – Instituto Politécnico de Bragança

ISO – *International Standard Organization*

KPI – *The Key Performance Indicator*

LC – Língua de Chegada

LP – Língua de Partida

MT – Memória de Tradução

RH – Recursos Humanos

TAC – Tradução Assistida por Computador

TC – Texto de Chegada

TIC – Tecnologias da Informação e Comunicação

TP – Texto de Partida

UNESCO – *The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*

Introdução

A documentação oficial integra o nosso quotidiano de diversas formas. Todo o cidadão é portador de um cartão identificativo, de um título habilitador para conduzir automóveis e necessita, em diversas alturas da sua vida, de uma certidão de nascimento ou de um documento comprovativo das suas habilitações escolares ou académicas. São documentos necessários em diversas ocasiões e que, atualmente, quase estão disponíveis à distância de um clique ou pela Internet. Como estes documentos são apêndices na vida de qualquer cidadão, eles acompanham-no também nas suas viagens e deslocações entre culturas. Tal movimentação exige frequentemente uma tradução para validar os documentos junto de entidades e instituições com que o cidadão lida no seu dia a dia. Foi com este tipo de documentação que me confrontei durante o meu período de estágio que decorreu na empresa TRANSLIT, na República da Irlanda, entre setembro e dezembro de 2019.

Neste relatório pretendo realizar uma reflexão teórica sobre o enquadramento deste estágio, apresentando algumas definições terminológicas pertinentes e tentando situar a prática desenvolvida, através de uma revisão da literatura existente sobre o assunto nos estudos da tradução. A parte prática deste relatório aborda a forma como o estágio decorreu e se concretizou, fornecendo exemplos, sempre que possível, pois as exigências da empresa, ao abrigo do Regulamento Geral da Proteção de Dados em vigor, não me permitem exibir os trabalhos realmente realizados, com exceção daqueles que estão publicados.

Os objetivos deste relatório são: contribuir e descrever a parte teórica relacionada com a parte prática do estágio, detalhar as tarefas desenvolvidas, bem como contribuir para uma reflexão sobre o trabalho realizado.

Por essa razão, este documento está dividido em quatro capítulos. No primeiro realizo o estudo sobre a documentação oficial. No segundo enumero algumas características deste tipo de textos e a perspectiva da tradução, no terceiro revelo a parte prática do meu estágio e no quarto apresento uma reflexão crítica.

Na conclusão são realizadas considerações sobre a totalidade do trabalho agora apresentado.

I - Enquadramento teórico

1. Documentação oficial: que lugar nos estudos de tradução?

O estágio conduziu-me para uma tipologia textual cujo enquadramento teórico não é fácil ou consensual. Ainda que possa afirmar-se que, ao longo dos tempos, sempre foi necessário traduzir textos mais ou menos semelhantes àqueles com que trabalhei no quotidiano, a verdade é que a história da disciplina estudos de tradução nem sempre lhe deu a mesma importância que hoje lhe atribui.

A história da tradução é pródiga em fornecer textos teóricos, sob a forma de prólogos, prefácios, notas de tradução e até cartas sobre a razão pela qual se adotou determinado método numa tradução. É o caso da *Carta a Pamáquio*, escrita por São Jerónimo em plena Idade Média, cujo propósito era defender-se de críticas relativas à sua tradução de cariz bíblico, em que o autor afirma, diretamente, que as Sagradas Escrituras exigem literalismo, mas a literatura no geral não, devendo aí optar-se pela tradução do sentido. As sucessivas traduções bíblicas originaram sempre debate em torno da necessidade de tradução literal, até que, em 1530, Martinho Lutero escreve a sua *Carta sobre a Tradução*, justificando a introdução de uma palavra (‘allein’) na sua tradução da Epístola aos Romanos, com argumentos gramaticais do alemão, praticamente eliminando assim a autoridade advinda do texto de partida e acentuando as necessidades da língua de chegada, no caso o alemão. Partindo novamente da tradução bíblica Nida & Taber (1969/1982), introduzem o conceito de equivalência dinâmica e funcional como sendo dependentes do génio que cada língua possui.

A par da tradução bíblica, a literária tem sido também objeto de reflexões teóricas ao longo dos tempos. Em 1791 é publicado *Essay on the Principles of Translation* por Tytler em que o autor recorre a exemplos vários para justificar os princípios que enumera como fundamentais: a tradução deve representar totalmente todas as ideias do texto original, o estilo e escrita usados devem ser os

mesmos e, a tradução deve manter toda a fluidez e naturalidade patente no texto original. Por sua vez, a tradução de obras de Shakespeare para alemão por Schlegel originou um debate em torno do conceito de adaptação literária, pois este tradutor e escritor acreditava que aquele autor inglês devia ler-se como se fosse alemão, aproximando assim o seu método de tradução da cultura de chegada e da tradução livre. Um novo marco que recorre à tradução literária como exemplo é a conferência proferida por Schleiermacher em 1813, na qual o filósofo refere que apenas a escrita do “domínio da arte e da ciência” perduram, enquadrando-se na modalidade da tradução, sendo todos os outros da modalidade da interpretação e, como tal, menores (Schleiermacher, 2003, p. 29).

Em boa verdade é apenas no século XX que a teorização sobre a tradução se começa a desprender da literatura como género maior e a permitir que enunciados de outra natureza passem a assumir relevância. Com o fim da Segunda Guerra Mundial e com as TIC a desenvolverem-se exponencialmente, surge a ideia da tradução automática que ganha fôlego com o advento da Guerra Fria. Neste sentido, a ênfase já não é uma questão de literatura, pois dominam os excertos de códigos e segmentos técnicos até que, em 1966, o famoso relatório ALPAC arrasa com a utilidade da tradução automática, baseando-se na ideia de que esta custaria o dobro da tradução desenvolvida por humanos (Chan, 2015, pp. 3-4). Está ainda distante o conceito de *Google tradutor*.

Em 1972, Holmes lança os fundamentos da disciplina estudos de tradução, numa palestra que passaria ao papel mais tarde, estabelecendo que o seu objetivo é descrever o fenómeno da tradução e as traduções, bem como criar princípios gerais que possam explicar e prever esses fenómenos (Holmes, 1972/2001, p. 176). Para além de estabelecer os objetivos dos estudos de tradução, o autor constrói um mapeamento da disciplina, dividindo-a em abordagens diversas. No âmbito da sua divisão em teorias restritas ao tipo de texto, Holmes (1972/2001, p. 180) especifica

que os problemas de tradução intrínsecos aos textos literários e bíblicos não são suficientes para explicar a variedade de comunicação textual existente.

Pouco tempo depois, a teoria funcionalista baseada no *Skopos* ou propósito, delineada por Vermeer (1978) surge com exemplos retirados, pela primeira vez, da tradução comercial, técnica e científica, explicitando que o intuito do TP pode ser diferente do TC, mas que é esse propósito que rege a tradução (Schäffner, 2011, p. 117).

A criação de um espaço dedicado a um género que não o literário, abre lentamente a possibilidade de investigação sobre essa área. Assim, o conceito de tradução técnica surge por oposição natural à tradução literária, baseando-se, para o efeito, em traduções técnicas, científicas ou de textos especializados. É aqui que surgem os denominados documentos oficiais, habitualmente emitidos por uma entidade governamental, seja do foro civil, seja do domínio escolar ou académico.

Esta abordagem conduz a várias questões que nortearam a minha reflexão ao longo do estágio: a tradução designa-se como técnica devido ao conteúdo do documento ou simplesmente por não ser literária? Em que medida é que a documentação dita oficial integra esta tipologia textual? Espero poder apresentar algumas respostas nas secções que se seguem.

1.1. A tradução técnica: uma revisão da literatura

Conforme previamente referido, a tradução técnica surge frequentemente por oposição à tradução literária, tratando-se, por isso, de um tipo de tradução que abrange inúmeras áreas mais especializadas e com temáticas bastante diversificadas.

Segundo Byrne (2006), a tradução técnica sempre foi considerada como um aspeto menor da tradução, especialmente nos círculos académicos. A tradução técnica é, de acordo com o autor, frequentemente relegada para a divisão inferior da atividade de tradução e considerada como pouco mais que um exercício de terminologia especializada e conhecimento de uma matéria. Por isso, considera, estes fatores levaram muitos tradutores a temer e afastar-se da tradução técnica (Byrne, 2006, p. 1).

Concordando com essa ideia, Aixelá (2004) relata que a lógica subjacente à abordagem deste tipo de tradução tem sido geralmente a de que a literatura envolve uma elaboração criativa da linguagem, exigindo que o tradutor reelabore a linguagem de forma igualmente criativa, enquanto os tradutores de textos técnicos e científicos só têm de lidar com um discurso em que a terminologia é, ou pelo menos tende, a ser unívoca, com equivalentes prontos a usar, e com um estilo simples e direto. Por outras palavras, e seguindo esta perspetiva, qualquer pessoa com um domínio razoável de uma língua e um alto nível de conhecimentos técnicos pode escrever um bom texto técnico, enquanto muito poucos podem escrever um bom poema ou romance, mesmo na sua língua materna – o mesmo aplica-se à tradução (Aixelá, 2004, p. 29).

Afinal o que é a tradução técnica? Os próprios estudiosos da tradução não são unânimes quanto a esta questão. No verbete sobre a tradução técnica e científica da *Routledge Encyclopedia of Translation Studies*, Olohan explica que a resposta parece óbvia, mas tal não é verdade. Se para alguns estudiosos significa “the translation of texts from domains other than technology/applied science”, para outros é sinónimo de “‘Specialized translation’ or the language for specific purposes” (Olohan, 2011, p. 246).

Schubert (2010) apresenta uma definição ainda mais abrangente, afirmando ser “an activity carried out by an agent in interaction with other agents” e que envolve documentos com uma linguagem específica “generally characterized by specific features at the lexical, morphological, word-formational, syntactic and text-linguistic levels” (Schubert, 2010, p. 352).

Por seu lado Byrne (2006) explica melhor o significado da palavra técnico, exemplificando que significa precisamente isso, textos relacionados com a tecnologia e textos tecnológicos. Só porque existe uma terminologia especializada, não se faz algo técnico. Ao debater a tradução técnica, o autor revela ser útil concretizar a distinção entre tradução especializada e tradução técnica. Por exemplo, a religião tem uma terminologia muito específica e convenções, estilos e estruturas de documentos muito definidos, mas nunca é considerada como "técnica". A tendência entre certos teóricos de incluir textos de língua de especialização, como textos jurídicos, financeiros e económicos no campo da tradução técnica, é, segundo este autor, pouco útil, até porque cada área possui as suas próprias características únicas, requisitos e restrições. Simplesmente porque um campo ou área temática tem terminologia única ou especializada não a torna técnica (Byrne, 2006, p. 3). O autor acrescenta que “technical translation is not creative; it is simply a reproductive transfer process” (Byrne, 2006, p. 5).

Assim, na perspetiva deste autor, os verdadeiros desafios para o tradutor técnico são ser capaz de pesquisar assuntos e ter conhecimento especializado sobre a forma como os especialistas num determinado campo escrevem textos. No seu entender, os requisitos essenciais de especialização técnica de tradutores são o conhecimento do assunto, as capacidades de escrita, as capacidades de pesquisa, o conhecimento de géneros e dos tipos de texto.

Por outro lado, o autor diz que:

Technical translation is all about conveying specialised information. This is not entirely true, of course the main concern for technical translators is to make sure that information is conveyed accurately but they are also responsible for ensuring that the information is presented in the correct form, that it is complete and that the information can be used correctly and effectively (Byrne, 2006, pp. 6-7).

Sobre a questão do tradutor, Aixela (2004), recorre à UNESCO, que proclama que o nome do tradutor deve ser sempre mencionado, ora o nome dos tradutores técnicos dificilmente é publicado no seu trabalho, especialmente em trabalhos científicos ou revistas de especialidade. Este facto diminui o estatuto dos tradutores técnicos para o de mero suporte técnico, “a linguistic mirror with no special influence on the contents, outlook and effect of the published text, as long, of course, as they know their terminology” (Aixelá, 2004, p. 30).

Paradoxalmente, o contrário aplica-se ao mercado e aos valores envolvidos. A tradução técnica é premiada com montantes de pagamento muito mais elevados que a sua contrapartida literária. O mais ou menos explícito argumento de Aixelá (diretamente deduzido da lei da oferta e da procura) é que há muito poucas pessoas que conseguem compreender e traduzir um texto técnico complexo, enquanto (quase) qualquer um pode entender e, portanto, traduzir um texto literário (Aixelá, 2004, p. 30).

1.2. A ligação à tradução jurídica

A tradução jurídica é usada como um termo genérico para cobrir tanto a tradução de legislação como outras comunicações em ambientes jurídicos, regulamentares e legislativos. O direito e a linguagem jurídica refletem a história, a evolução, a cultura e, acima de tudo, as

condições de um sistema jurídico específico. O direito como conceito abstrato é universal, pois reflete-se em leis escritas e normas tradicionais de conduta em diferentes países (Cao, 2010a).

Sucedem que a tradução jurídica é um tipo de tradução especializada ou técnica, que envolve terminologia relacionada com as leis e o processo jurídico. Isto é referido por Cao (2010b, p. 191), que resume que a tradução jurídica se refere à tradução de textos jurídicos da Língua de Partida (LP) para a Língua de Chegada (LC).

Acrescenta ainda que “legal translation is a type of specialist or technical translation, a kind of translational activity that involves special language use, that is, language for special purpose (LSP) in the context of law, or language for legal purpose (LLP) (Cao, 2010a, p. 78).”

A autora classifica a tradução jurídica de acordo com diferentes critérios e que resume nas seguintes áreas, de acordo com o assunto dos textos da LP:

- tradução de estatutos internos e tratados internacionais;
- tradução de documentos jurídicos privados;
- tradução de trabalhos jurídicos académicos;
- tradução de casos de justiça.

É de ressaltar do estudo de Šarčević (1997), que a tradução jurídica pode ser classificada de acordo com as funções dos textos jurídicos na LP, podendo assumir diferentes abordagens:

- principalmente prescritiva, por exemplo, leis, regulamentos, códigos, contratos, tratados e convenções;

- principalmente descritivas e também prescritivas, por exemplo, decisões judiciais e instrumentos legais que são utilizados para a realização de processos judiciais e administrativos, tais como ações, peças processuais, petições, recursos, pedidos;
- puramente descritivas, por exemplo, trabalhos académicos escritos por estudantes de direito, tais como pareceres jurídicos, livros de direito e artigos, cuja autoridade varia nos diferentes sistemas jurídicos (Šarčević, 1997).

Por sua vez, a autora afirma que a tradução jurídica também pode ser classificada em função dos propósitos dos textos da LP, tendo:

- finalidade normativa, ou seja, a produção de textos jurídicos igualmente autênticos em jurisdições bilíngues e multilíngues de leis nacionais e instrumentos jurídicos internacionais e outras leis;
- finalidade informativa, por exemplo, a tradução de estatutos, decisões judiciais, obras académicas e outros tipos de documentos jurídicos, se a finalidade da tradução for fornecer informações aos leitores-alvo;
- finalidade jurídica ou judicial geral.

Outros autores, tais como Mayoral (2007), explicam que categorias como a tradução jurídica se apresentam mal definidas, porque, por vezes esta tipologia é estabelecida de acordo com o conteúdo dos textos e outras vezes de acordo com o quadro jurídico da atividade, porque este engloba tipos de texto, contratos, legislações diferentes, procedimentos judiciais, documentos de registo, administração, tratados, cada um deles suscetível de ser escolhido como o protótipo de tradução jurídica por diferentes autores. Os textos legais, segundo o autor, raramente apresentam

um único assunto ou quadro temático e quase todos deles oferecem outras informações, como técnicas e médicas.

Ao contrário da ciência pura, o direito continua a ser um fenómeno de cariz marcadamente nacional, pois cada direito nacional constitui um sistema jurídico independente com o seu próprio sistema terminológico, estrutura conceptual subjacente, regras de classificação, fontes de direito, abordagens metodológicas e princípios socioeconómicos (Šarčević, 1997).

1.3. Os documentos oficiais

Quando abordamos a documentação oficial, referimo-nos a um conjunto de textos bastante vasto e que nem do lado dos estudiosos da área aparece como algo estanque ou definitivo. Uma das definições é proporcionada por Mayoral que resume que “official translations may be broadly defined as translations that meet the requirement to serve as legally valid instruments in a target country (Mayoral, 2003, p. 1)”. Ora, tal abrange uma quantidade e tipologia muito variável de documentação disponível e utilizada no quotidiano dos cidadãos, conforme já prevíamos anteriormente.

De acordo com Mayoral (2003), a tipologia dos documentos oficiais pode cobrir uma variedade grande de enunciados específicos, incluindo os seguintes:

- elementos registados: nascimentos, casamentos, estudos académicos, óbitos, atividades ilegais, ou outros atos administrativos ou jurídicos (contratos de venda-compra ou prescrições médicas).
- elementos documentais tais como cartas, relatórios, formulários de certificação em branco, formulários de certificação preenchidos, certificações válidas, traduções, traduções autorizadas e traduções válidas e autorizadas.

- elementos de validação como certificações das formalidades correspondentes às etapas dos procedimentos (certificações dos registadores, dos notários, do juiz, apostila) (Mayoral, 2003, p. 3).

Segundo Cao (2010a), os documentos jurídicos privados são aqueles que são elaborados e utilizados pelos advogados na sua prática diária em nome dos seus clientes. Podem incluir escrituras, contratos e outros acordos, arrendamentos, testamentos e outros textos legais, tais como declarações estatutárias, procurações, declarações de créditos ou peças processuais e outros documentos judiciais e pareceres dos advogados ou juristas (Cao, 2010a, p. 82).

Existem diferentes tipos de usos para a tradução de documentos jurídicos privados. Os mesmos podem ser solicitados pelas organizações ou por indivíduos. Por exemplo, existem documentos legais que podem ser traduzidos para fins comerciais, tais como contratos que são utilizados como parte de uma transação comercial. Há documentos que são traduzidos para utilização por indivíduos para vários fins, por exemplo, um testamento, uma declaração estatutária, ou uma certidão de casamento. Também existem documentos que são traduzidos para efeitos de litígio, por exemplo, declarações de reclamações e declarações de testemunhas. O aconselhamento jurídico de advogados aos seus clientes também pode exigir tradução se as partes falarem línguas maternas diferentes, assim como as instruções dos clientes aos seus representantes.

O estatuto jurídico destes documentos traduzidos pode variar. Tanto podem ser para fins informativos ou normativos. Por exemplo, os contratos, às vezes, estipulam que duas versões linguísticas são igualmente autênticas como sucede no âmbito da legislação europeia, ou seja, ambos os textos têm força legal. Outras vezes, os contratos podem estipular que apenas uma versão linguística, e não ambas, é legalmente vinculativa. No entanto, podem exigir tradução, e tais

traduções são principalmente para fins informativos. Os documentos do tribunal e outros documentos litigiosos por vezes podem exigir traduções para que todas as partes e o tribunal possam ter acesso a documentos escritos em línguas diferentes. Atualmente, devido ao aumento da mobilidade de pessoas através das fronteiras nacionais para fins educacionais, de emprego, de imigração e outros fins, as certidões legais, como casamento, divórcio, nascimento e óbito são muitas vezes objeto de tradução (Cao, 2010a, p. 82). Pude constatar isto mesmo durante o meu período de estágio.

Os documentos jurídicos privados seguem frequentemente certos padrões e regras estabelecidas numa determinada jurisdição. Por exemplo, os testamentos, contratos de venda de terrenos, hipotecas e arrendamentos de instalações surgem normalmente em formulários padrão, seguindo uma ordem específica. Para as empresas jurídicas as formas usadas como o casamento, divórcio, óbito, certidões de nascimento e declaração estatutária, são comumente também uma forma de padrão numa jurisdição específica, emitida pelas autoridades competentes. Nestes textos, a forma linguística é muitas vezes, segundo a autora, tão importante como o conteúdo (Cao, 2010a, p. 83).

Devido às semelhanças na redação jurídica privada em inglês, certas características textuais podem ser facilmente identificadas. Os acordos e contratos, que estão entre os documentos jurídicos privados mais frequentemente traduzidos de e para o inglês, são frequentemente escritos em estilos semelhantes. O conteúdo varia em termos de extensão e complexidade. Algumas peças são curtas e gerais, mas a maioria é longa e detalhada.

Em termos de componentes textuais, no que diz respeito a acordos gerais redigidos em inglês, por exemplo, acordos sobre colaboração empresarial ou de pesquisa, algumas partes e

cláusulas comuns podem ser identificadas. Muitas vezes, elas incluem o seguinte: data do acordo, nomes e endereços das partes, preâmbulo/considerandos, cláusula de definição, direitos, obrigações e responsabilidades das partes, força maior, rescisão, infração e recursos, resolução de disputas, aviso, missão, renúncia, garantia e exclusão, cláusula contratual completa, legislação aplicável, cláusula linguística, se estiverem envolvidas duas ou mais línguas, assinatura, data e emissão. Nem todos os acordos apresentam as mesmas cláusulas, mas a maior parte deles contém campos semelhantes (Cao, 2010a, p. 83).

Segundo Mayoral (2003), qualquer tipo de texto pode ser objeto de tradução oficial, uma vez que qualquer atividade ou informação pode ser o objeto ou um dos elementos de uma reclamação, um processo, um relatório, um contrato ou qualquer ato jurídico (Mayoral, 2003, p. 27). O autor indica uma série de exemplos tipo, que permitem aferir algumas das suas características. Irei mostrar alguns exemplos de tipos de documentos oficiais e suas características, de acordo com Mayoral (2003).

- **Histórico escolar**

(Nome do curso, número do curso, horas, notas, pontos, semestre, ano, nome da escola, disciplinas, total das horas, crédito).

- **Documento administrativo**

Além disso, um reclamante pode ser desqualificado se tiver perdido o seu emprego devido à sua má conduta.

- **Relatório de acidente de trânsito**

Estava na faixa do meio, à espera de me deslocar para a faixa da esquerda, quando um carro vermelho se deslocou para a faixa central e bateu no meu carro.

- **Testamento**

Entrego os meus bens imóveis e pessoais ao meu fiduciário de confiança para vender...

O autor argumenta que esta lista é apenas ilustrativa da diversidade que não tenta cobrir todos os documentos que possam estar sujeitos a tradução oficial. Alguns tipos de documentos são mais frequentes do que outros, dependendo muito da área em que se vive. Nesse sentido Mayoral (2003), enumera os tipos de documentos mais comuns:

- Certidões de nascimento, casamento e óbito
- Certidão de divórcio
- Certificados académicos
- Acordos/contratos e garantias
- Procuração
- Testamento
- Processo de Adoção
- Documentação empresarial
- Cartas rogatórias
- Sentenças e resoluções de conflitos
- Documentos de identificação.

2. Características deste tipo de textos e a perspetiva da tradução

Conforme verificámos anteriormente, este tipo de documentos apresenta características próprias. Se bem que na tradução jurídica existe muitas vezes texto longo e bastante complicado do ponto de vista do conteúdo, os documentos oficiais mais comuns e, particularmente aqueles

com que me confrontei ao longo do estágio, não são muito longos, contudo apresentam outros desafios. Muitas vezes, o desafio é precisamente a falta de espaço, pois grande parte dos documentos possuem uma caixa de texto limitada que obriga quem preenche a uma decisão linguística de abreviar uma determinada situação. Isso tem implicação direta na tradução, pois o tradutor tem de traduzir o que se encontra transcrito, mas nem sempre tem acesso à totalidade da informação, obrigando a uma tomada de decisão em função da gestão de risco.

Este conceito de gestão de risco na tradução é introduzido por Pym (2010), que o ilustra com um exercício de imaginação. Confrontado com um assento de nascimento, o tradutor verifica que o documento é relativamente simples com apenas algumas partes mais substanciais. Supõe-se que no TP consta o nome do titular, a data de nascimento, o nome dos pais, da parteira e o nome do responsável pelo registo. Se existisse algum erro na tradução dos dados constantes nesse documento onde é que poderia acontecer? Linguisticamente todos os elementos têm o mesmo valor, no entanto, um erro no nome da pessoa ou na data de nascimento seria catastrófico, segundo o autor. Contudo, um erro no nome da parteira ou do oficial não iria impedir o documento de funcionar como um texto com um propósito bem-sucedido. Embora todos os elementos possam parecer iguais, Pym argumenta que nem todos têm a mesma importância no texto. Essa diferença geralmente é intitulada de risco. Assim, existem elementos de alto risco (neste caso o nome da pessoa que nasceu e a sua data de nascimento) e outros são de baixo risco (como o nome da parteira) (Pym, 2010, p. 2).

O risco é a possibilidade de não cumprir o objetivo da tradução. O nome da parteira é um elemento de baixo risco porque o objetivo da certidão de nascimento traduzida não é afetado por um eventual erro na sua identidade. Ao contrário da data de nascimento, que é de alto risco porque faz a distinção entre pessoas com o mesmo nome, é usado para arquivar e recuperar informações

e será sempre comparada com a data noutros documentos. As datas são assim inseridas nos mecanismos do Estado pelos quais os migrantes e os cidadãos são identificados e controlados (Pym, 2010, p. 3).

Muitos dos textos jurídicos seguem o mesmo estilo, o que nem sempre é fácil de traduzir para outras línguas. A autora Cao (2010b) demonstra alguns exemplos:

Os documentos jurídicos privados muitas vezes seguem certos padrões e regras estabelecidas numa determinada entidade. Os acordos e contratos geralmente estão escritos em estilos semelhantes. Nas versões em inglês utilizam-se palavras como: “aforementioned”, “hereinafter”, “hereinabove”. “hereunder”, “said”, “such”, etc. Outra semelhança linguística encontrada é que os documentos jurídicos contêm frases muito longas e complexas e as estruturas passivas são utilizadas de forma extensiva (Cao, 2010b, p. 193).

A mesma autora relata que não se pode, nem deve esperar uma equivalência absoluta na tradução entre diferentes línguas porque as diferenças são naturais e inerentes à diversidade de línguas (Cao, 2010a, p. 91).

Outras dificuldades na tradução dos documentos oficiais são os nomes próprios e os apelidos. Tal como Mayoral (2003) menciona, os nomes seguem sistemas diferentes no mundo inteiro, e nem sempre é possível ter uma equivalência funcional. Ainda assim, às vezes é complicado traduzir os nomes que incluem primeiro nome e nome do meio (como em inglês) para o espanhol que apenas usa, por norma, um primeiro nome. Também há problemas com os apelidos dos pais, avós, nomes adquiridos após o casamento, porque nem todas as culturas seguem as mesmas regras de aquisição dos apelidos.

Nos casos dos nomes próprios e apelidos, Mayoral (2003, p. 89) demonstra algumas soluções que podem ser usadas para distinguir entre ambos. Como se pode verificar na figura 1, o autor usa formas diferentes de representação de apelidos. Por exemplo o nome está em letras minúsculas e os apelidos em maiúsculas. Outra forma é colocar um traço entre os apelidos ou uma vírgula entre os apelidos e o nome próprio, de forma a que se possa distinguir os nomes dos apelidos. A mesma forma é usada quando surgem casos de dois nomes próprios e um apelido.

First names and surname	→	Names and surname
Roberto Mayoral Asensio	→	Roberto MAYORAL ASENSIO
	→	Roberto Mayoral-Asensio
	→	Mayoral Asensio, Roberto
Names and surname	→	First names and surname
Anthony David Pym	→	Anthony David PYM
	→	Anthony-David Pym
	→	Pym, Anthony David

Figura 1 - Exemplos de resolução de problemas com os nomes

Além deste problema, Mayoral (2003) enumera outros que têm impacto no trabalho do tradutor, tais como a transliteração e a transcrição. Essas dificuldades ocorrem principalmente na tradução das certidões em que os nomes estão escritos em diferentes sistemas de escrita, por exemplo latino, árabe, hebraico, cirílico ou chinês. Diferentes sistemas de escrita adaptam diferentes regras de pronúncia em cada língua. Mesmo para a mesma língua muitas vezes pode-se encontrar sistemas de transliteração e transcrição diferentes, como se pode verificar no exemplo seguinte:

Moscow (inglês)

Moskva (transliteração do russo)

Moscou (francês)

Moscú (espanhol)

Mosca (italiano)

Outros conselhos do Mayoral (2003) para tornar a tradução mais barata, clara, simples e melhor estilisticamente é omitir texto que não é relevante. Um exemplo é omitir respostas opcionais, que não são aplicáveis para certo documento (títulos das caixas de texto que não foram assinaladas ou preenchidas).

Como já foi referido antes, os documentos oficiais também podem integrar documentos médicos. Neste caso, toda a informação médica necessita uma pesquisa específica sobre a terminologia com ajuda de dicionários especializados.

Segundo Mayoral (2003), a documentação académica (históricos escolares e diplomas) também são um tipo de tradução onde há muita variedade entre países, e muitas das vezes até dentro do mesmo país. Essas diferenças afetam sistemas educativos, categorias, autoridades, calendários, exames, graus, diplomas e notas. Um diploma emitido num país diferente é pedido pelo cliente com o fim de ser traduzido, reconhecido e apresentado perante autoridades competentes. Um tradutor é pago pelas pessoas que querem demonstrar o seu melhor perante as autoridades. Quando se aborda o grau de estudos, existem diversas soluções para identificar o grau e designação do curso, especificando o número de anos do curso, porque essa informação pode constituir-se essencial para algumas autoridades. Seguimos o exemplo de Mayoral:

Original	Translation (backtranslated)
Bachelor of Arts in Psychology	<i>Bachelor of Arts in Psychology</i> [degree corresponding to a first four-year university program of study with specialization in Psychology]

Figura 2 - Exemplo de tradução dum curso

Tal como noutras tipologias, na tradução dos documentos oficiais existe a convenção de que tudo o que estiver entre parêntesis retos pertence ao tradutor e não ao texto original. Aqui demonstram-se alguns exemplos.

[illegible signature], [blank], [original interrupted], [a word has been erased and a new word has been written instead], [grammatically incorrect, I think it meant to say "...."]

Figura 3- Exemplos de comentários de tradutor.

Outras dificuldades da tradução dos documentos oficiais são os selos e carimbos. Muitas das vezes é pouco legível o texto dos mesmos. Quando é difícil de perceber, ainda é mais difícil de traduzir o conteúdo. Existem várias formas e cores dos carimbos que são necessários estarem descritos conforme a língua de chegada. Segundo Mayoral (2003, p.71), os selos e carimbos são transcritos dentro dos parêntesis retos e o conteúdo tanto pode ser simples como muito complexo. A informação detalhada pode ser representada da seguinte forma:

[Round red ink seal which reads "....."]
 [Rectangular purple raised stamp of]
 [Triangular green

Figura 4 - Exemplos de selos e carimbos transcritos

As fotocópias dos documentos ou faxes muitas das vezes também são pouco legíveis, o que dificulta o trabalho do tradutor. Acresce ainda que, dentro do texto é possível identificar erros gramaticais, ambiguidade de conteúdo, e outros tipos de erros.

Nos documentos como certificados médicos e certidões de nascimento antigas a informação encontra-se manuscrita e isso pode constituir um obstáculo. Por todas estas razões a tradução dos documentos oficiais não é mais simples nem fácil comparando com outros tipos de documentos, implicando sempre tempo de dedicação com o objetivo de ultrapassar os problemas que vão surgindo.

2.1. Contributos para uma abordagem a estes textos

Em geral, as abordagens funcionais encaram a tradução como um ato de comunicação e compreendem o significado em termos de função no contexto. Em sentido mais específico, as abordagens funcionais definem a tradução como uma atividade transcultural intencional e argumentam que a forma linguística do texto alvo é determinada pelo propósito que se pretende atingir (Schäffner, 2011, p. 115).

O ponto principal das abordagens funcionais é o seguinte: não é o texto de partida como tal, ou os seus efeitos no destinatário do texto de partida, ou a função que lhe é atribuída pelo autor, que determina o processo de tradução e a composição linguística do texto de partida, como é postulado pelas teorias de tradução baseadas na equivalência, mas sim a função ou o objetivo prospetivo do texto de partida como determinado pelas necessidades do iniciador. Uma definição teoricamente sólida da ação do tradutor deve, segundo Schäffner, ter em conta todos os elementos envolvidos na ação comunicativa humana entre culturas; em particular, deve ter em consideração

a cultura do cliente, o processo de produção de texto no seu sentido mais amplo, e o conceito de ação especializada (Schäffner, 2011, pp. 116-117).

Segundo a autora, a mudança de foco da reprodução do texto de origem para os desafios mais independentes da produção de texto de chegada para a interação transcultural levou a um importante elemento de inovação na teoria da tradução. Os tradutores passaram a ser vistos como autores de textos de chegada e como especialistas competentes em tradução, um desenvolvimento que os liberta das limitações e restrições impostas por um conceito estritamente definido de fidelidade apenas ao texto de partida (Schäffner, 2011, p. 121).

De acordo com Kang (2011), a tradução institucional é um tipo de tradução que ocorre em contextos institucionais. O termo é problemático, em parte devido à ambiguidade categórica do conceito de instituição, pois a tradução em si é uma instituição por direito próprio - mas também porque algures entre a encomenda de um projeto de tradução e a publicação de uma tradução, tradutores e traduções tornam-se inevitavelmente associados a uma instituição, tal como um produtor multinacional que encomenda uma tradução ou uma editora que imprime. A tradução institucional é usada pelos especialistas de tradução para se referir à tradução em ou para alguma organização específica. Com base nestas definições, o estudo da tradução institucional centra-se nos aspetos organizacionais, estruturais, relacionais, ideológicos ou históricos de uma instituição de tradução e o seu impacto nos tradutores e no processo e produto da tradução (Kang, 2011, p. 141).

No entanto, as instituições recorrem cada vez mais a tradutores independentes e a estruturas de subcontratação, aplicando diferentes graus de controlo sobre o processo de recrutamento, a qualidade das traduções e os procedimentos de produção de texto. Esta mudança para a

subcontratação só foi possível com a globalização. A descentralização dos tradutores tem também sido acompanhada por uma maior utilização da tradução assistida por computador, incluindo vários recursos eletrônicos, memórias de tradução, sistemas de gestão terminológica, localização, ferramentas de tradução de páginas web e tradução automática, o que reduziu significativamente o tempo gasto na tradução e simplificou os procedimentos de trabalho (Kang, 2011, p. 143).

De acordo com Kang (2011), a tradução num contexto institucional está assim a evoluir para um processo que envolve múltiplos mediadores, ou mais especificamente uma rede de humanos e ferramentas tecnológicas. Este tipo de tradução engloba frequentemente trabalho complexo e colaborativo entre tradutores, revisores, editores, especialistas e por vezes até autores de textos originais, bem como uma série de recursos eletrônicos. Neste contexto, o tradutor já não é um só indivíduo que traduz um texto apenas com base na sua formação e experiência pessoal, mas também um participante de uma prática institucional localizada que se tornou rotineira e habitual ao longo do tempo.

2.2. O papel do tradutor e das tecnologias

O tradutor é indispensável no processo de tradução. No entanto, não se pode esquecer que as novas tecnologias de apoio à tradução também colaboram bastante para que esse processo seja simplificado.

Quando se tem em conta uma empresa de tradução, a maior parte dos clientes entregam os documentos em mão para serem traduzidos. Nestes casos os documentos têm de ser digitalizados porque atualmente no mundo de tradução é impensável traduzir manualmente. Além disso, se o documento for digitalizado, o cliente não precisa de deixar o original. Tudo isso beneficia tanto o

tradutor como o cliente. Noutras ocasiões os clientes enviam os documentos via email, que podem estar em formato *pdf* ou apenas tiram uma fotografia do documento em causa e que, por norma, é de *jpeg*. Ora nenhum destes formatos permite copiar o texto e trabalhá-lo diretamente, o que dificulta a tarefa dum tradutor. Copiar os caracteres dos documentos para um ficheiro *Word* economiza o tempo do tradutor e diminui o risco de errar nas datas, números, nomes próprios e outra informação importante que não necessite de ser traduzida, apenas repetida.

É neste âmbito que gostaria de destacar outro *software* que facilita o trabalho do tradutor, principalmente quando o texto é extenso, o *ABBYY FineReader*. Este programa é essencial não apenas para reconhecimento ótico de caracteres, mas também para edição dos ficheiros. O mesmo é fácil de usar e é capaz de reconhecer os símbolos de muitas línguas.

Outra razão pela qual o *software* é importante no contexto de uma empresa de tradução, é que em alguns casos o cliente envia os documentos sem mencionar qual é a língua de partida. Durante o meu estágio isso acontecia diariamente, principalmente quando os clientes eram as grandes empresas com as quais a minha instituição de acolhimento tinha contratos. Se a pessoa que recebe o projeto não conhece a língua, não consegue identificá-la sem ajuda. Nestes casos o *ABBYY FineReader* tem um papel importante no mundo de tradução. Quando era possível copiar nem que fosse uma frase do texto da LP, o Google tradutor também ajudava porque reconhece muitas línguas estrangeiras.

Existem muitas ferramentas de TAC que facilitam ainda mais o trabalho do tradutor, principalmente quando o texto é muito grande ou técnico. Tendo em conta que as ferramentas conseguem realizar uma contagem de palavras rápida, incluem a tradução automática, memórias de tradução, entre outros, isso economiza tempo ao tradutor, tanto para fornecer um orçamento

adequado como para ter noção de quanto tempo será necessário para finalizar o projeto. Além disso, os softwares possuem incorporadas memórias de tradução que podem ser utilizadas nas traduções técnicas, dadas as características do texto, conforme abordado no segundo capítulo. Um destes exemplos é o programa *TRADOS*, que eu usava frequentemente para a contagem das palavras. Infelizmente durante a minha estadia não tive oportunidade de desenvolver nenhum projeto completo dentro do mesmo a não ser a contagem de palavras.

Outro *software* com o qual tive experiência durante a minha permanência na empresa foi o *SmartCAT*. Com esta ferramenta de apoio à tradução, desenvolvi um projeto de tradução de português para o espanhol. Como o texto era generalista, não precisei das memórias de tradução. Com a ajuda do *SmartCAT* consegui entregar o projeto antes do prazo estipulado. As suas funções economizam o tempo na tradução, formatação e revisão.

Não posso deixar de mencionar que tive tutorias com o meu supervisor tanto sobre o *TRADOS* como o *SmartCAT*. Foi-me ensinado como trabalhar com a base de dados e com as memórias de tradução. Apesar de não ter muitos projetos desenvolvidos com a ajuda dos mesmos, posso assegurar que aprendi bastante e que essa experiência me vai ser útil na minha vida profissional.

No âmbito da tradução de textos de cariz oficial as tecnologias de apoio à tradução são uma mais valia, pois permitem evitar processos redundantes e que de outro modo, seriam morosos.

II – Parte Prática

3. O estágio curricular

Quando tomei a decisão de realizar o estágio na TRANSLIT, não tive consciência do grau de dificuldade em ser aceite como estagiária. Para ser admitida tive de passar por várias etapas. Percebi então que a empresa não aceita todos os que solicitam estágio na sua empresa, mas apenas aqueles que transpõem as diferentes fases de seleção. Primeiramente tive uma entrevista com a responsável dos recursos humanos, Irina Sergeeva. Apesar de ela ser russa, toda a entrevista desenrolou-se em inglês porque esta é a língua oficial da TRANSLIT, que tem sede na República da Irlanda. Durante a conversa perguntou-me se tinha preferência por alguma cidade, pois a empresa possui escritórios em diversas localidades. Para ser sincera, tinha intenções de estagiar em Dublin, mas foi-me dito que o escritório em Dublin estava encerrado e as únicas opções eram Cork ou Limerick. Optei então por Cork, a segunda maior cidade da Irlanda. Após uma conversa através do *Skype*, recebi perguntas por *e-mail* às quais tinha de responder dentro de um prazo fixado para conseguir passar para o terceiro e último passo, a entrevista com o supervisor Giovanni Cabello. Cheguei efetivamente a esta última fase e considero-me muito afortunada porque fui aceite para o estágio. Sabia que era complexo, mas era isso mesmo que eu queria: confrontar-me com situações diversificadas no quotidiano, que me permitiriam crescer como tradutora e obter experiência.

Neste ponto do trabalho considero ser relevante mencionar que a minha língua materna não é o português, mas sim o ucraniano. Encontrando-me eu a estagiar na Irlanda, e como a empresa não tinha muita procura para trabalhos em língua portuguesa e, quando surgiam era com o pedido de uso de Português na variante do Brasil, acabei por traduzir mais para inglês e espanhol. Em suma, raramente traduzi para a minha língua materna, estando permanentemente a traduzir de língua estrangeira para língua estrangeira. Enquanto criança também cresci com muita influência

do russo, a partir da televisão, música e livros, por esse motivo posso dizer que fui crescendo como bilingue. Em relação às línguas eslavas que menciono nesta parte prática, gostaria de explicar como adquiri competências para traduzir das mesmas para o inglês. Durante a minha vida académica realizei intercâmbios internacionais, tendo sempre frequentado cursos de língua intensivos. Refiro-me concretamente à língua polaca e croata. Enquanto estudei na Polónia, assisti sempre a aulas em polaco, e no caso de croata, além do curso, inscrevi-me e frequentei disciplinas extracurriculares de linguística, fonética e cultura croata. As outras três línguas eslavas que já conhecia ajudaram-me na aprendizagem do croata. Após a conclusão dos intercâmbios, estive extremamente ativa nas atividades com os alunos internacionais no IPB, sempre pondo em prática as línguas do meu conhecimento. Entendo que, quando se tem um bom conhecimento de quatro línguas da mesma família, é muito mais fácil aprender as outras do mesmo grupo. Por esse motivo sempre que me foi possível, trabalhei com as devidas línguas no meu estágio. É obvio que quando recebia um documento que, na minha opinião era acima das minhas capacidades, como contendo uma terminologia muito específica, delegava aos *freelancers* nativos. Contudo, a maior parte dos documentos eram certidões, assentos e declarações, com texto muito simples, objetivo e repetitivo, pelo que me foi mais fácil de desempenhar essa função. As línguas que menos conhecia nunca eram LC nas minhas traduções, mas sim, sempre LP.

O facto de não ser nativa em português, não me causou muitos problemas durante as minhas tarefas, eu diria que foi mais a variante do Brasil que me causou algum desconforto. Houve muitos termos que desconhecia e que em português europeu têm diferente uso. Cerca de 90% dos textos em português com que lidei no decurso do estágio eram emitidos no Brasil. Isso implicava uma pesquisa adicional durante o processo de tradução. Sempre que atendia um cliente no escritório ou por telefone e se tratava de um falante de português ou outra língua do meu conhecimento, usava

a língua materna do cliente em causa, conforme me foi instruído pela empresa. No caso do português, quando os clientes eram brasileiros, tinha de falar devagar e, por vezes, esforçando-me para utilizar a pronúncia brasileira, porque alguns queixavam-se que não entendiam o português europeu.

No caso do espanhol, por vezes, foi mais complicado ainda, tendo em conta que trabalhava com variantes do Perú, Cuba, México, Argentina, entre outras. Tanto eu como as minhas colegas cuja língua materna era espanhol europeu tínhamos dificuldades com certos termos. Muitas das palavras tinham diferentes significados ou eram falsos amigos face ao espanhol europeu, isso requeria mais trabalho de pesquisa.

Nesta parte do meu trabalho tenciono explicar como decorreu o meu estágio, mencionando alguns exemplos e mostrando aquilo que neste momento é público. Infelizmente, as regras da empresa relativamente ao Regulamento Geral de Proteção de Dados e à confidencialidade impedem-me de apresentar os exemplos reais das minhas traduções bem como outras informações mais claras acerca do funcionamento interno da empresa e que poderiam ser esclarecedores em alguns aspetos.

3.1. Apresentação da instituição de acolhimento

Nesta secção será apresentada a instituição que me acolheu no âmbito do estágio curricular inserido no Mestrado em Tradução, na Escola Superior de Educação de Bragança do Instituto Politécnico de Bragança, nomeadamente a empresa TRANSLIT. Neste contexto foram realizadas 400 horas de estágio durante os meses de setembro, outubro, novembro e dezembro de 2019 ao abrigo do programa Erasmus+ na República da Irlanda.

De forma a enquadrar a entidade de acolhimento, será descrita a história da empresa, os seus objetivos e a sua organização.

No início do estágio curricular tive uma reunião *online* com a responsável dos recursos humanos, Irina Sergeeva, que me apresentou a empresa através de PowerPoint (ver Anexo I). Os diapositivos contêm a informação sobre a história da empresa, as regras, horários, bem como outras consideradas de relevo.

Segundo o sítio web da empresa (www.translit.ie), há mais de dez anos que a TRANSLIT oferece soluções linguísticas completas, fornecendo serviços especializados de tradução, interpretação, localização, serviço de legislação, dobragem, transcrição, legendagem, revisão, composição tipográfica, fornecimento de equipamentos e de guias turísticos. A empresa disponibiliza serviços multilingues em várias áreas diferentes, como administração, medicina, *software* e *Apps*, indústria, comércio, energia, turismo, negócios, direito, finanças, vídeo jogos e solidariedade. Possui mais de 15 000 clientes, lida com mais de 100 línguas, traduzindo mais de 20 milhões de palavras, e realizando mais de 30 000 horas de interpretação.

Fundada em 2009, a empresa opera a partir de três escritórios permanentes, nomeadamente nas cidades de Cork, Limerick e Dublin. Os seus serviços profissionais com certificação ISO 9001:2015 e ISO 17100:2015 estão disponíveis tanto para grandes empresas como para particulares. A empresa trabalha com mais de 3 000 tradutores e intérpretes nacionais e internacionais.

Na TRANSLIT utilizam-se novas tecnologias ao par do talento humano para ajudar empresas e indivíduos a transmitir a sua mensagem (escrita ou falada) a diferentes públicos-alvo de todo o mundo, independentemente da língua, utilizando as mais recentes tecnologias e

ferramentas TAC ao longo de todo o processo de tradução. Realizam-se regularmente controlos de qualidade para garantir que os mais elevados padrões são sempre cumpridos. Esta abordagem ajuda a empresa a atingir um grau de satisfação do cliente de 96%, o maior índice de satisfação na Irlanda (www.translit.ie).

A equipa da TRANSLIT é uma equipa internacional. O diretor da empresa, Alex Chernenko, tem origem ucraniana e a gerente de qualidade é bielorrussa. Aquando da minha chegada, a empresa era constituída por seis pessoas a tempo inteiro, duas mencionadas acima, mais duas colaboradoras que trabalhavam à distância, Irina Sergeeva (recursos humanos) e Ekaterina Asimova (gestora de qualidade). Para além disso, existia a gerente responsável pelo sucesso do cliente com sede em Limerick, Julija Tihonova, e o gerente dos projetos com sede em Cork, Giovanni Renz. Ambos desempenhavam funções de supervisão. Por motivos que desconheço o escritório em Dublin permaneceu encerrado durante todo o meu estágio e, como resultado, houve um acréscimo de trabalho face ao previsto. A TRANSLIT recebe muitos estagiários tradutores de países diferentes. Quando cheguei havia sete estagiários: dois espanhóis, dois italianos, um chinês, um alemão e eu. Por essa razão, as traduções de espanhol, na maior parte das vezes, eram destinadas às minhas colegas, já o português e outras línguas eslavas eram entregues a mim.

A empresa tem uma ambição que é “to become global leaders in Interpreting services by building a world where everyone will be able to communicate effectively and understand each other regardless of their languages, culture, or geographical location, a world without language barriers” (www.translit.ie).

Alguns dos valores que a empresa proclama são:

- ❖ manter as coisas simples;

- ❖ prestar atenção aos detalhes para perseguir padrões elevados;
- ❖ procurar a melhoria constante dos processos e a eficiência do trabalho diário;
- ❖ ir mais além, entregando mais do que o esperado;
- ❖ aplicar a aprendizagem, partilhar, crescer a mentalidade com todos os seus colegas;
- ❖ abraçar a liderança positiva e descobrir o *IKIGAI* (um conceito japonês que significa "razão de viver");
- ❖ sentir paixão pelo que se faz.

Estes valores permitem-lhe oferecer um serviço de alta qualidade que está constantemente a evoluir de forma a melhorar a sua experiência global.

A TRANSLIT tem recebido vários prémios e certificados ao longo da sua existência. Nos últimos dois anos ganhou o *All-Star Accreditation* como prestador de Serviços de Tradução e Interpretação do ano, um prémio de reconhecimento nacional que destaca as melhores empresas na Irlanda (www.translit.ie).

3.2. Fluxo de trabalho na empresa

Tenho de admitir que a minha primeira semana foi muito intensa. Fui notificada via *email* que tinha de me apresentar às 10h da manhã no meu primeiro dia no escritório em Cork. As minhas expectativas eram diferentes da realidade, quando assinei o *Learning Agreement*, li que a empresa tinha mais de 200 colaboradores e na minha ideia, o escritório deveria ser muito grande e com muitos funcionários. Porém, tinha apenas três divisões. Quando o supervisor chegou e me apresentou a todos os presentes, constatei que, no total, éramos cinco pessoas. Para mim isso era raro, pois esperava encontrar mais pessoas e pareceu-me ainda mais estranho haver mais estagiários do que pessoas contratadas. Por outro lado, achei que como havia menos pessoas o

ambiente também seria mais calmo. Antes de tudo, foi-me atribuído um computador para que pudesse ter uma sessão de boas vindas *online* com a gestora de recursos humanos. Durante uma hora de chamada recebi instruções acerca do meu estágio, foi-me apresentada a empresa com todas as suas regras, e recebi documentos para assinar sobre a privacidade dos dados da empresa (constantes do Anexo II).

A minha tarefa no primeiro dia foi ler os manuais que continham a informação toda acerca das funções da empresa. Todas as regras desde o atendimento ao cliente até ao procedimento de tradução encontravam-se nestes manuais. Adquiri o conhecimento sobre a juramentação, cópia autenticada, *affidavit*, apostila, preços dos serviços da empresa, entre outras questões de relevo. Era muita informação que foi preciso memorizar e colocar em prática quase de imediato. As principais regras de que tomei conhecimento no primeiro dia e que ficaram bem claras eram: respeitar o código de vestuário da empresa, falar apenas em inglês, não usar o telemóvel pessoal sob circunstância alguma, não conversar com ninguém a não ser sobre o trabalho e realizar tudo sozinha, ou pelo menos tentar.

O escritório estava aberto desde as 9 horas da manhã até às 18 horas da tarde. Dentro desse horário tinha uma hora livre para almoço. A verdade é que nunca foi possível almoçar com os colegas à mesma hora. Éramos quatro estagiários e tínhamos um quadro onde apontávamos os turnos, quem ia almoçar com quem. Na primeira semana, os intervalos de almoço eram as únicas possibilidades de convívio, porque durante as horas de trabalho no escritório existia apenas silêncio.

O escritório sediado em Cork tinha capacidade para seis estagiários, mas encontravam-se apenas quatro e passado uma semana só três e o trabalho não diminui, pelo contrário, a quantidade

de tarefas aumentava sempre. Normalmente, na primeira semana a TRANSLIT envia os estagiários para o escritório de Limerick, para conhecer a equipa presencialmente, já que todos trabalhavam em conjunto e apenas se conheciam através do computador. No meu caso a quantidade de trabalho era tanta que não tive oportunidade de fazer tal visita. Por isso, tive a oportunidade de conhecer esse grupo no jantar de aniversário da empresa no dia 25 de outubro, altura em que celebrava 10 anos. Foi a partir desse momento, em que nos conhecemos pessoalmente, que notei que o meu trabalho se tornou mais fácil. Com isso quero referir que sem conhecer as pessoas com quem trabalhamos, é difícil lidar com os pequenos detalhes, como críticas acerca do nosso trabalho ou correções. Muitas das vezes o estagiário recebia críticas bruscas sobre o que fazia e sem conhecer a pessoa nem sempre se entendia como não sendo pessoal. Porém, tudo isso foi uma experiência, de lidar com tal tipo de trabalho e aprender a trabalhar sob pressão.

Todos os funcionários da TRANSLIT possuem uma conta na plataforma que a empresa usa e que por motivos de confidencialidade não posso designar. A plataforma permite enviar mensagens privadas ou de grupo a todos os utilizadores da mesma rede, criar grupos, estar interligada ao endereço digital da empresa, com o seu *site*, com o contacto telefónico (videochamadas), permite ainda gerir as tarefas incluindo os prazos e inclui a base de dados dos clientes, tradutores e intérpretes. Isso significa, que para qualquer tipo de tarefa, o essencial era primeiro aprender a trabalhar essa ferramenta. Devido a isso, na primeira semana recebi tutoriais sobre o programa tanto *online* como em tempo real, com o suporte dos dispositivos digitais e através de vídeo. Além de como trabalhar com a plataforma também me foi ensinado como guardar, procurar, reutilizar os documentos/traduições na base de dados, técnicas de atendimento ao cliente, e outras tarefas necessárias no quotidiano da empresa.

O estágio na TRANSLIT requer muita responsabilidade, concentração e atenção com todos os detalhes. Começando com a plataforma principal, utilizada por todos os membros da equipa, era preciso aprender bem a trabalhar com ela, pois disso dependia a nossa eficiência. Para cada tarefa que eu delegava aos colegas ou que ia desempenhar sozinha, tinha de colocar o prazo. Este poderia ser alterado se houvesse imprevistos ou se os colegas me avisassem que estavam muito atarefados com outros agendamentos.

Os prazos podiam ser adiados apenas pela pessoa responsável pelo projeto (o projeto também podia ser delegado). Podia aceder à lista dos projetos em progresso e ver quem estava responsável por cada um deles. Os mesmos estavam organizados usando o método *kanban*. Este método é um sistema que utiliza cartões de cores ou tamanhos diferentes para designar e especificar tarefas. Dessa forma, aprimora-se a administração a partir de cartões de sinalização para controlo de fluxos e sabe-se que tarefas precisam ser concluídas, estão a ser realizadas e as que já foram concluídas. Noutra secção conseguia ver a lista dos projetos em que eu era a pessoa responsável. Cada um deles estava assinalado a cor diferente para cada etapa: em progresso, tradução, revisão, aguarda o pagamento, concluído.

Em progresso significava que o projeto já tem uma pessoa responsável e que deve estar a preencher corretamente a ficha do cliente, ficha do projeto, digitalizar, reconhecer e indicar corretamente os devidos documentos e em casos em que era preciso delegar ao tradutor *freelancer*, editar a informação pessoal.

Na fase de tradução a pessoa responsável ou traduzia sozinha ou delegava os documentos e apenas clicava em revisão quando os documentos estivessem já traduzidos. Na fase de revisão o documento tinha de passar pela chamada *pf1* e *pf2*, que significava a primeira revisão e a revisão

final pela gerente de qualidade. Clicava em concluir a revisão só quando o documento passasse pelas duas devidas revisões.

Depois de documento estar impresso ou enviado por *email* ao cliente passava-se para a fase de aguardar o pagamento ou diretamente para a fase concluída caso o cliente já tivesse pago na totalidade. Ao clicar em concluir, o sistema enviava um email automático ao cliente para recolha de dados sobre a satisfação do serviço. E quando clicava em concluir, o projeto era automaticamente arquivado.

Alem da secção de projetos em curso, era primordial verificar a lista das minhas tarefas. Cada vez que o projeto passava para a fase seguinte, tinha de ser criada essa tarefa dentro da plataforma e ao terminá-la clicar em concluir. As tarefas principais dentro dos projetos de tradução eram a tradução e a revisão. Se delegava a tradução em alguém, criava uma nova tarefa com o nome do projeto, colocava a pessoa responsável para a mesma, especificando as LP e a LC, acrescentando alguma informação adicional quando fosse o caso (por exemplo, informações da parte do cliente e que tinham implicações no desenrolar da tradução), colocava o prazo e mandava por mensagem privada dentro da plataforma o *link* da tarefa e o da localização dos documentos no servidor. Só a pessoa que criava a tarefa é que podia adiar o prazo. Na minha conta referente a cada um dos estagiários constava uma secção onde aparecia a eficiência de trabalho em percentagem. A mesma era contabilizada através das tarefas desenvolvidas e os prazos cumpridos. Se este tivesse passado e eu não clicasse em terminar a tarefa, a eficiência baixava em percentagem, e quanto mais tempo passava o número ia baixando. Além de tarefas como tradução e revisão havia outras que tinham de estar resolvidas e que também tinham prazos.

Quando o diretor ou o supervisor publicava alguma informação no grupo de notícias da plataforma, todos eram obrigados a lê-la e a clicar em “Lido”, senão isso também baixava a percentagem da eficiência. Felizmente eu sempre tentei estar atenta a tudo, por isso a minha eficiência, a este nível, estava quase sempre nos 100%.

Quando o cliente queria a tradução em formato digital, tinha de criar uma tarefa chamada “Assinar e carimbar” para eu depois enviar ao cliente, ou “assinar, carimbar e enviar” para os clientes que comunicavam com o meu supervisor. Assim que criava a tarefa, não esquecendo de colocar o respetivo prazo, enviava para o supervisor por mensagem privada. Este tipo de regras tornava o meu trabalho mais eficaz e não requeria a conversação dentro do escritório. Habitualmente a comunicação normal com os meus colegas decorria através do *chat* da plataforma de gestão ou de grupos e assim não se distraía ninguém, sendo possível manter a concentração total para o serviço de tradução ou revisão que estivesse a decorrer.

As revisões finais (*pf2*) eram realizadas pela gestora de qualidade, que tinha conhecimento de que era requerida através do *chat*. Era nesta ferramenta que se publicavam os *links* das localizações de documentos mencionando para quando tinha de ser feita a revisão. Se o documento tivesse erros no seu nome, se uma primeira revisão não tivesse sido feita, ou mal feita, a gestora recusava iniciar sua revisão. No mesmo *chat* a que todos tinham acesso a gestora mencionava os erros contidos no trabalho. Mal concluísse a revisão, enviava o *link* dos documentos com o comentário “feito”.

Em relação aos *templates* de documentos como assento de nascimento e de casamento, era preciso pesquisar dentro da base de dados no servidor da empresa. Para encontrar um *template* de um certo documento, era necessário procurar nas pastas arquivadas que estavam organizadas por

línguas e dentro das mesmas as suas variantes. Dentro das pastas de língua de partida, fazia-se uma pesquisa a partir do nome do documento em causa. A nomeação dos ficheiros era um aspeto muito importante dentro da empresa. pois, para encontrar um *template* ou um documento traduzido anteriormente era necessário inserir um nome abreviado conforme as instruções que constavam nos manuais. Por exemplo: *Birth Cert, Marr Cert, Death Cert, Med Cert, Med Rep, POW, Pol Rep, Crim Rec*. Se o nome não estivesse de acordo com o manual, era difícil encontrar o *template* pretendido na base de dados. As pastas estavam também organizadas por ano de emissão de cada documento. Quando nomeava os ficheiros, era importante não esquecer de mencionar a variante da língua, como por exemplo PRT-BRZ, UKR-RUS, MLD RMN, LVA-RUS. Se tivesse dúvidas de como algum país era designado, recorria ao manual onde tinha uma listagem dos países, línguas mais usadas e as respetivas abreviaturas usadas na empresa.

Quando trabalhava com documentos como certidões de casamento ou divórcio era obrigatório colocar no nome do documento o nome do homem e da mulher (nome de solteira).

Estas regras ensinaram-me a prestar atenção aos detalhes, ser mais organizada e a entender a importância de um trabalho de equipa. Se seguisse todos os procedimentos, isso ia facilitar o trabalho aos meus colegas e a mim mesma durante a minha estadia. Os prazos das tarefas ensinaram-me a controlar mais o tempo e a calcular com precisão o tempo disponibilizado para cada uma das minhas tarefas.

Um estagiário na TRANSLIT era equivalente a outro qualquer funcionário da empresa. Sempre pude pedir ajuda aos meus colegas e partilhar opiniões através do *chat*, ou em voz baixa se estivéssemos a trabalhar perto um dos outros. Foi uma troca de conhecimentos constante. Durante a minha estadia desempenhei igualmente a função de *Office Administrator* e que também

incluía a gestão dos projetos. Isso significa que eu não era apenas uma tradutora, todo o tipo de trabalho partilhava-se entre todos.

3.3. Tarefas desenvolvidas

Neste ponto vou começar por descrever tarefas gerais que de uma forma ou outra tinham de ser desempenhadas por mim:

- ❖ Atendimento ao cliente (ao balcão, via *email*, via telefónica, via *site*)
- ❖ Tradução
- ❖ Revisão e formatação
- ❖ Gestão de projetos
- ❖ Interpretação

Além destas tarefas, cada um de nós recebia outras funções escolhidas pelo supervisor. Dentro das mesmas eram: responsável pelos novos contactos (que mudava a cada semana), responsável pelos registos de pagamentos, responsável pelos *emails* gerais e específicos, responsável pela liquidação dos pagamentos em atraso, responsável pelas compras para o escritório e responsável pelos eventos.

O trabalho do supervisor e da responsável dos RH foi muito importante durante a minha estadia na empresa. Cada semana, normalmente às sextas-feiras, era realizado um chamado “*1-1 meeting*” com a gestora dos Recursos Humanos (ver Anexo III). Nestas reuniões apresentava e refletia sobre o que tinha feito, o que desejava melhorar ou aprender de novo. Logo na semana a seguir debatia sobre os resultados. Entendi sempre esta reunião como um desafio no percurso da aprendizagem.

Como já mencionei anteriormente, trabalhar com pessoas que não conhecemos pessoalmente, nem sempre é fácil. Por vezes surgiram alguns desentendimentos que não ajudavam na concentração do trabalho. Por essa razão a funcionária dos recursos humanos sugeriu realizar um inquérito designado “*360 Degree Assessment*” (uma heteroavaliação global), onde tinha de avaliar os colegas de acordo com os critérios representados. Foi-nos dito que a avaliação ia ser anónima, ainda assim todos tinham de colocar o seu nome. O propósito desse inquérito era melhorar o ambiente de trabalho, que por vezes era muito tenso, tanto devido à quantidade de trabalho como à conduta de determinadas pessoas. Cada um tinha de analisar os seus resultados e tentar melhorar em certos aspetos. Recebi por privado os meus resultados (consultar Anexo IV).

3.3.1. Gestão de projetos

Tal como referido anteriormente também desempenhei funções de gestora de projetos. Nessa função entravam o atendimento ao cliente, pesquisa e comunicação com os tradutores *freelancers*, acompanhamento dos clientes aos notários recomendados pela empresa e a coordenação de eventos variados.

3.3.1.1. Atendimento ao cliente

Esta foi uma das tarefas mais delicadas com que me confrontei por exigir representar a empresa perante pessoas que dela necessitam e que muitas vezes a ela recorrem uma única vez. Há várias formas de comunicação com os clientes. Na TRANSLIT praticam-se quatro formas de lidar com os clientes:

- ❖ presencialmente
- ❖ por telefone
- ❖ por *email*

❖ por *chat* online

Para desempenhar tal trabalho é preciso ter um bom conhecimento da empresa e sobre as suas funções. Para isso recebi tutoriais, li os manuais, incluindo os exemplos dos casos. Também realizei ensaios do género *role-play* em que era cliente/funcionária, pratiquei possíveis perguntas e respostas junto do meu supervisor e colegas. Só depois de me sentir mesmo à vontade e ter conhecimento suficiente sobre os preços, prazos e disponibilidade é que fui autorizada a ir para o balcão principal.

No início criei a conta na plataforma, também a assinatura no email geral, para responder aos clientes e outros contactos. A assinatura não era apenas *TRANSLIT team*, mas continha mesmo o nome de cada um e a função na empresa (no caso: Khrystyna Nykolaychuk, *Office Administrator*). O facto de surgir o nosso nome tem vantagens e desvantagens. A vantagem é que estamos ao mesmo tempo a ser conhecidos e criar a nossa lista de contactos. A desvantagem é que estamos a dar o nome num local onde apenas somos estagiários e as decisões finais não são tomadas por nós e só se podem seguir as regras da empresa.

A forma digital era sempre a mais fácil para lidar com os clientes, pois tinha mais tempo para tirar eventuais dúvidas, caso precisasse, com o supervisor. Já presencialmente era mais difícil, porque convinha demonstrar o profissionalismo da empresa e tratar do assunto sozinha.

Assim que um cliente chegasse, tinha de fazer certas perguntas para descobrir como conseguia ajudá-lo. O mais importante era recolher os dados de cada pessoa que visitava o escritório, independentemente de fornecermos os nossos serviços ou não. Para isso entregava uma folha onde o cliente tinha de preencher os seguintes campos/perguntas:

- Nome completo

- Número de telemóvel
- Data de nascimento
- Morada
- Email
- Tipo de serviço que necessita
- Tipo de documento que precisa de ser traduzido (cópia ou original)
- De e para que língua precisa a tradução
- Quantidade de palavras
- Se precisa de duplicado
- Mandar por correio ou não
- A que referência pertence (se eram clientes TRANSLIT ou de uma subsidiária que se fundiu com a TRANSLIT)
- Como teve conhecimento da empresa
- Assinatura
- Data

Depois de estar preenchido pelo cliente, era preciso preencher a minha parte:

- Orçamento
- Pago ou não
- A quantia paga/original do documento deixado
- Nome do responsável pelo cliente
- Nome do documento criado na plataforma

Muitas vezes o mais importante para o cliente é o valor do orçamento. A empresa tem alguns valores afixados, como por exemplo para uma página de documento geral numa das línguas comuns. Porém, é difícil fornecer o valor do orçamento quando existe a interferência dos seguintes fatores:

- Línguas raras (ex. húngaro, coreano, línguas africanas, etc.)
- Terminologia técnica
- Formatação complicada
- Má qualidade do documento original

Se o documento tem várias páginas ou são vários documentos para avaliar e calcular o orçamento, primeiro era preciso digitalizar os documentos e, se fosse necessário, carregá-los no programa *SmartCAT* para proceder à contagem das palavras. Em caso de dúvida, o meu dever era confirmar os orçamentos com o supervisor ou com o diretor. O máximo de desconto que fui autorizada a oferecer era de 10%, no caso em que o cliente não ficasse satisfeito com o valor inicial. Além dos fatores do documento, a urgência também acrescentava um valor significativo ao preço normal. Se fosse para o dia seguinte o preço duplicava, e no caso de ser para o mesmo dia, triplicava. O tempo para uma tradução normal era de três a cinco dias úteis, mas quando traduzia, tentava sempre terminar em três.

Enquanto o cliente preenchia o formulário, a minha tarefa era digitalizar o documento e adicionar o cliente junto com o pedido à nossa base de dados. Se o cliente concordava com o preço, vinha a parte do pagamento, podendo pagar na totalidade ou deixar um depósito. Além disso, tem sempre a opção de vir levantar a tradução ao escritório, recebê-la digitalmente ou por correio. Apenas a opção por correio nacional acrescentava um valor ao orçamento inicial.

O cliente também tinha duas opções de pagamento: em dinheiro ou com o cartão. Em ambos os casos o meu trabalho era registar esse dinheiro no ficheiro Excel chamado *petty cash* (fundo de maneio). Para pagar com o cartão existia um *smartphone* e um pequeno aparelho onde se inseria o cartão. No telemóvel iniciava-se o programa “*Sum up*” ligava-se o *Bluetooth* junto com o aparelho, inseria os dados de pagamento, incluindo o nome do cliente e passava um recibo. De seguida, a minha responsabilidade era ou ficar com o projeto ou passar a responsabilidade para outra pessoa, consoante as línguas em causa e as tarefas que os restantes elementos do escritório tivessem. De qualquer maneira, o documento tinha de estar com o nome definido pelas regras da empresa de forma a ser identificado por qualquer membro da equipa.

Conforme expliquei no início deste capítulo, todas as tarefas eram definidas através da plataforma digital. No caso de línguas raras ou se os funcionários da empresa não conseguissem concluir as devidas traduções/revisões dentro do prazo, a solução era recorrer aos tradutores *freelancer*.

Quando as traduções pedidas no escritório em Cork eram concluídas, tinha de imprimi-las, assiná-las e carimbá-las. Os documentos impressos anexavam-se aos documentos originais ou às suas cópias. A ordem era: primeiro a tradução e depois os originais. O canto superior esquerdo dobrava-se cerca de 2 cm no máximo, selava-se e agrafava-se. Após estarem agrafados colocavam-se 2 carimbos diferentes. Um redondo e azul com o nome da empresa e outro preto e retangular com uns campos a ser preenchidos. Os campos em branco tinham de estar preenchidos por mim e diziam respeito ao nome do tradutor, língua para qual o documento foi traduzido e a data. O redondo colocava-se no canto direito inferior ou onde houvesse espaço livre e assinava por cima com a minha assinatura. O mesmo colocava-se em todas as páginas se a quantidade de páginas

fosse inferior ou igual a cinco, senão colocava-se a cada três páginas. Já o carimbo retangular colocava-se apenas atrás da primeira página da tradução fornecida.

A responsabilidade de ter os documentos carimbados e prontos para serem entregues era dos estagiários que estavam no balcão principal, isto é, no atendimento ao público. Essa parte do trabalho aprendi com as estagiárias que já se encontravam na empresa há mais tempo. Assim passávamos o conhecimento adquirido umas às outras. Era preciso aprender rápido e com eficácia, já que o supervisor trabalhava noutra divisão do escritório, apenas solicitava ajuda em casos de emergência em que não era capaz de resolver sozinha ou por falta de conhecimentos acerca da empresa ou seus serviços.

Para além de receber clientes, tanto no balcão principal como noutras divisões atendia chamadas telefónicas que recebia através do programa principal. Para esse tipo de atendimento a informação essencial encontrava-se nos manuais e pratiquei-a com o supervisor e as minhas colegas. Mesmo assim não era fácil estar preparada para atender chamadas telefónicas, especialmente quando os clientes eram irlandeses. O seu sotaque é difícil de entender e torna-se ainda mais complicado sem ter prática com nativos. Felizmente a maior parte dos clientes eram de outras nacionalidades. Sempre que possível usava a língua nativa deles para melhorar a qualidade de serviço. Os serviços mais comuns que a agência recebia eram traduções e interpretações.

Sempre que alguém estivesse menos atarefado tinha de atender o telefone. A notificação da chamada era recebida por todos os membros da empresa. Cada cliente prévio já estava registado na nossa base de dados junto com o serviço pedido anteriormente e mostrava também qual dos

funcionários era responsável pelo seu projeto. Se tal informação era fornecida, devia atender essa pessoa responsável, mas se a pessoa não se encontrava disponível, qualquer elemento atendia.

Sempre que adicionava novos clientes à base de dados, tinha de pesquisar pelo seu nome, número de telefone, ou pelo endereço do email, para assegurar-me que esse cliente não era repetido. Era a principal regra da empresa, confirmar sempre se o cliente já era conhecido previamente ou se o seu projeto já se encontrava na plataforma. Como não havia preços fixos e, em 2019 os preços subiram, era pouco profissional fornecer orçamentos diferentes à mesma pessoa. O que acontecia era que os clientes ligavam de números diferentes e pediam orçamento do mesmo serviço. Houve casos anteriores em que estagiários ou até mesmo funcionários forneciam diferentes valores para o mesmo serviço. Por isso, fui avisada para evitar que o mesmo acontecesse.

Era habitual aconselhar os clientes a mandar os documentos por *email*, para isso ou soletrávamos o endereço do email geral da empresa ou pedia que soletrassem o seu. Quando um cliente me enviava documentos através do correio eletrónico, o responsável pelos correios tinha de me enviar o *link* do *email*, para isso era essencial mencionar o nome durante a chamada telefónica. Caso o responsável estivesse muito ocupado, também conseguia aceder ao correio geral através da plataforma, pois qualquer membro tinha acesso ao mesmo.

No caso dos *emails*, assim que tinha pedidos ou dúvidas dos clientes, percorria o mesmo processo, adicioná-los na base de dados e responder devidamente. A plataforma usada criava automaticamente novo projeto através do email, mas se já lidei com o meu cliente por telefone, tinha de mudar o nome e acrescentar dados na ficha do cliente.

Ainda existia outra forma de lidar com os clientes, através do *chat* que estava conectado ao *site* da empresa.

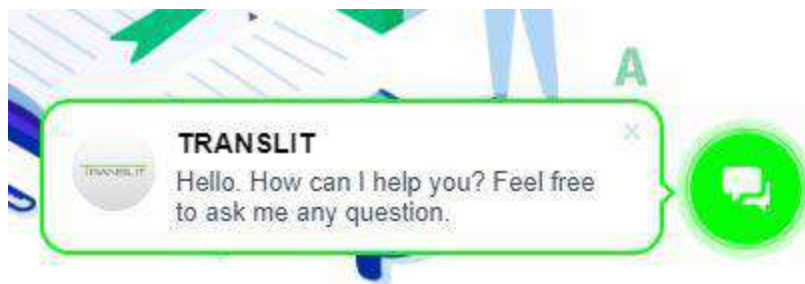


Figura 5 - Exemplo de botões no *site*

Quando alguém clicava no botão verde, na plataforma recebíamos a notificação. A regra geral era responder ao cliente no máximo em 2 minutos. Esse *chat* funcionava em tempo real, de forma semelhante ao serviço de mensagens instantâneas de *WhatsApp*. Os clientes conseguiam ver o nome de quem atendia junto com a fotografia que se encontrava nas contas na plataforma. Recebia diferentes tipos de perguntas, os clientes conseguiam também enviar diretamente os documentos para serem avaliados. Nestes casos criava clientes na base de dados manualmente, descarregando os ficheiros a partir do *chat*.

Além dos serviços dentro do escritório, as responsáveis do balcão principal desempenhavam também funções de acompanhamento do cliente ao notário já aconselhado pela empresa. Nos casos em que precisassem cópia autenticada, ia com os documentos originais e as cópias ao notário que se encontrava no mesmo edifício da TRANSLIT.

3.3.1.2. Freelancers

As tarefas dos gestores de projetos também incluíam o trabalho de comunicação com os tradutores e intérpretes externos em regime de *freelancer*. Nos casos em que não havia tradutores internos para certas línguas, recorria-se à base de dados e contactavam-se os tradutores externos das línguas correspondentes.

Para contratar um *freelancer* para qualquer projeto, seguiam-se alguns passos. Primeiro o documento original carregava-se no programa de reconhecimento ótico de caracteres, *Adobe ABBYY FineReader* e editava-se, isso significa que toda a informação privada tinha de ser eliminada (nomes próprios, datas de nascimento, moradas, números, contactos, endereços eletrónicos). Em seguida tinha de ser enviado um *email* com o valor do orçamento e detalhes do documento para ser traduzido (línguas de trabalho, número de palavras ou de páginas, tipo de terminologia, prazo), normalmente enviava-se para vários *freelancers* e aguardava-se resposta. Nos casos em que o tradutor aceitasse a proposta, era necessário enviar um *email* predefinido com as regras de tradução e anexar os ficheiros para serem traduzidos junto com um *template* especial para os *freelancers* e um modelo para recibos.

Nos casos de serviços de interpretação a forma mais eficaz e mais rápida era contactar via telefónica, mas isso dependia se o *freelancer* se encontrava dentro ou fora da Irlanda. Apenas contactava se no ficheiro dos contactos encontrasse intérpretes localizados na Irlanda.

Na verdade, essa tarefa para mim foi a menos interessante e a menos produtiva de todas. A maior parte dos pedidos de interpretação eram para cerimónias como casamentos, o que significava que o tempo necessário para a interpretação é aproximadamente uma hora. Devido à imigração na Irlanda, muitos deles eram em língua polaca ou espanhola. Nestes casos o intérprete tinha de estar presente no local requerido numa certa data e hora. Isso já tornava o trabalho mais difícil, pois nem sempre é fácil encontrar intérpretes disponíveis para determinadas datas, principalmente quando a interpretação não é a sua profissão principal. Outra questão que dificultava a busca eram as localidades. O serviço de interpretação é pago à hora (o preço varia segundo o tipo de interpretação, simultânea ou consecutiva) e quando um intérprete tem de se deslocar para outra localidade para fazer o trabalho de uma hora e estiver longe de algum sítio, o mais provável é rejeitar a oferta. A

deslocação é paga ao *freelancer*, mas só para cobrir os custos, ou seja, paga-se o bilhete de autocarro ou comboio, ou se a pessoa quiser ir no seu próprio carro é custeado um valor por quilómetro de deslocação. Na maioria das vezes era preciso perder mais tempo em viagem do que no próprio trabalho, o que aumentava as rejeições. Encontrar um intérprete no lugar certo, disponível e que aceitasse o orçamento era, pois, uma tarefa difícil.

Quando um intérprete aceitava a oferta, primeiro contactava-se o cliente e ajustava-se o orçamento incluindo o transporte caso fosse necessário. Se o cliente concordava com o orçamento, tinha de enviar um comprovativo de transferência para poder-se enviar um *email* oficial com os detalhes do serviço ao *freelancer*. Para confirmar projetos deste tipo perde-se muito tempo nestas etapas todas.

Como já referi acima, muitas das vezes os intérpretes rejeitam as ofertas ou não estão disponíveis. Mas essas não são as únicas razões de tornar o projeto difícil. Outras razões são: não haver intérpretes de certas línguas ou o lugar do serviço ser num país diferente. Na base de dados da empresa a maior parte dos intérpretes estão localizados na Irlanda, o que significa se o lugar de interpretação for no estrangeiro, o trabalho complica-se muito mais. Durante a minha estadia foi recebido um pedido de serviço de interpretação simultânea de dinamarquês para o inglês de 4 horas em Copenhaga. Como não existiam recursos disponíveis foi necessário recorrer aos *sites* de tradutores como www.translatorscafe.com e www.fiverr.com. Essas são as plataformas onde normalmente procurava os *freelancers* para as línguas mais raras que não se encontravam na base de dados ou que se encontravam indisponíveis (ver Anexo V).

No caso de traduções, antes de enviar os documentos para serem traduzidos para os novos *freelancers*, a regra era enviar o acordo sobre a privacidade de dados e só depois de ser assinado e

devolvido é que se podia enviar os documentos originais. Alguns *freelancers* rejeitavam os projetos porque não queriam assinar os acordos em causa. Muitas das vezes antes de publicar a proposta, mencionava que para aceitar a tradução tinham de assinar o acordo e assim já economizava algum tempo.

3.3.1.3. Coordenação de eventos

Como a filosofia da empresa é a evolução constante, a TRANSLIT tem interesse em que os seus colaboradores participem de eventos ou workshops variados que proporcionam momentos de formação. Nesse âmbito foi-me atribuída a tarefa de pesquisar eventos na área de tradução, *marketing*, saúde no trabalho, educação, eficiência profissional e vendas.

Num documento *Excel* criado pelo supervisor, apontava todos os eventos que conseguisse encontrar, adicionando os detalhes tais como a data, hora, o tema, localidade e endereço. As cidades mais importantes eram Cork ou Limerick, porque os escritórios encontravam-se nas mesmas. Depois dos eventos/workshops serem aprovados pelo supervisor, a minha tarefa era fazer chegar a mensagem aos restantes colegas de trabalho. Para isso recolhia a informação importante junto com o endereço dos *sites* e publicava no grupo geral na plataforma usada pela empresa para que todos pudessem consultar. Separadamente fazia chegar os resultados das minhas pesquisas à equipa de Limerick e à de Cork. Frequentar os eventos não era obrigatório, mas aconselhável. Os eventos mais interessantes e normalmente gratuitos eram da empresa de formação www.republicofwork.com. O escritório deles encontrava-se na mesma rua do escritório em Cork o que facilitava a participação nos eventos. Sempre que pude assisti aos eventos próximos do escritório. Participei em três eventos diferentes, sempre acompanhada pelo meu supervisor.

3.4. Tradução

A tradução foi a tarefa mais importante do estágio sendo desenvolvida da seguinte forma: os documentos podiam ser recebidos diretamente do cliente enquanto me encontrava no balcão principal, ou eram entregues através dos colegas. Tudo dependia da quantidade de trabalho que o escritório tinha ou das línguas de trabalho de cada um dos estagiários. A maior parte da documentação recebida era constituída por documentos oficiais de clientes privados e relatórios policiais ou médicos duma empresa de seguros com a qual a TRANSLIT tem um contrato. Quando o documento a ser traduzido era um assento de nascimento, casamento, divórcio ou de óbito quase sempre foi traduzido por mim ou meus colegas, não esquecendo que tinha de tê-lo pronto antes do prazo. A TRANSLIT possui uma base de dados com muitos *templates*, o que economiza o tempo nesse tipo de traduções. Quando havia falantes nativos de uma determinada língua, os projetos eram-lhes entregues.

Cada projeto tinha um responsável independentemente se fosse entregue a um estagiário ou a outro, o procedimento era o mesmo. Primeiramente, o texto do documento tinha de ser digitalizado através do programa de reconhecimento ótico de caracteres *ABBYY FineReader*. Se a qualidade do ficheiro se mantivesse após a sua digitalização e reconhecimento, dava-se outro nome ao ficheiro para a equipa saber que estava pronto a ser traduzido. Se a qualidade diminuísse, mantinham-se ambos os ficheiros, o original e o outro, que passou no *ABBYY FineReader*.

Antes de começar a traduzir um certo documento, criava um documento no Microsoft Word com a folha de rosto já pré-definida (ver Anexo VI) que poderia ser vertical ou horizontal, dependendo do formato do ficheiro original. O exemplo que mostro no anexo é para traduções de

qualquer língua para o inglês. A folha de rosto tem o cabeçalho e rodapé já predefinidos, onde se encontrava a informação da empresa com a sua direção. Os detalhes estavam devidamente em inglês, eu tinha de editar os campos assinalados com ‘XXX’ e adicionar a língua de partida, bem como o nome do projeto. Assim que as alterações estivessem concluídas, traduzia diretamente nesse ficheiro criado, ou copiava o conteúdo dum modelo já traduzido anteriormente e apenas ajustava os dados corretamente.

À folha de rosto tinham apenas acesso os membros da empresa, mas se o documento era entregue ao *freelancer*, a folha de rosto era diferente. Essa folha não continha dados da empresa nem informação adicional. Basicamente servia para o *freelancer* já ter o tamanho da letra e a formatação certa, o que economizava tempo na revisão.

Como o país do meu estágio era a Irlanda, a maior parte dos projetos tinham como língua de chegada o inglês. Devido à imigração, a necessidade de tradução certificada dos documentos particulares era muito elevada.

A TRANSLIT tem contratos com diferentes empresas, principalmente seguradoras multinacionais. Um dos exemplos é uma das maiores seguradoras do mundo, a Allianz, que remetia à TRANSLIT dezenas de diferentes tipos de documentos diariamente. A maior parte dos mesmos eram registos policiais, médicos e certidões a fim de constar em processos de seguros e afins. Os relatórios policiais normalmente eram documentos de uma ou duas páginas. A maior parte deles provinham da América Latina e as línguas de partida nos registos médicos variavam muito. A maior parte dos documentos traduzidos ou revistos por mim cobriam as seguintes temáticas ou áreas:

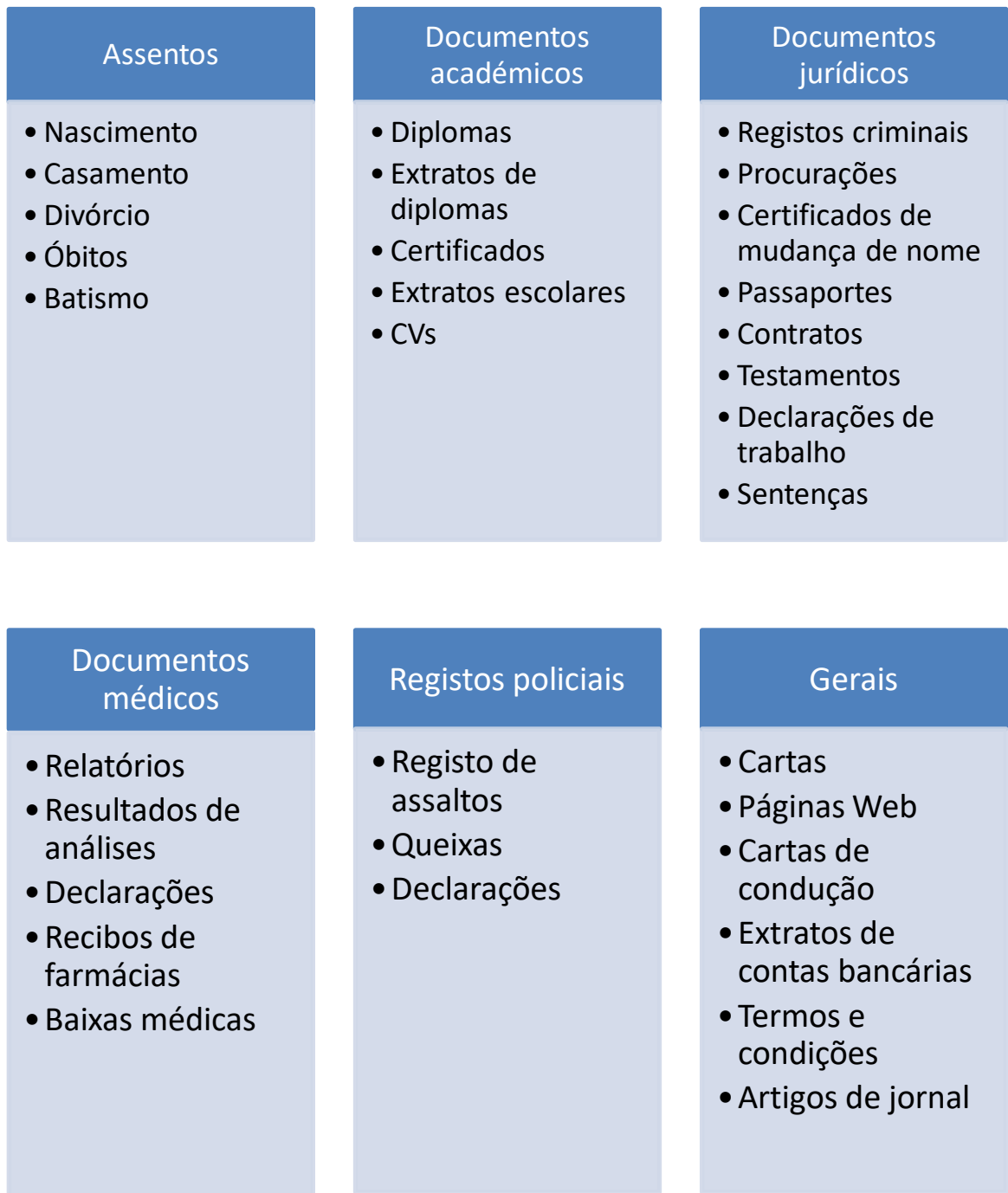


Figura 6 - Tipos de textos traduzidos

Como está apresentado na figura 6, confrontava-me com uma grande variedade de textos, sendo quase todos eles traduzidos manualmente, ou seja, diretamente no *Microsoft Word* e sem recurso a ferramentas TAC. O único projeto traduzido por mim com ajuda do software *SmartCAT* foram as páginas dum *site*.

Como a política da empresa proíbe a partilha de documentos traduzidos dentro da empresa, de forma a comprovar o trabalho realizado por mim irei apresentar alguns gráficos, com base nas anotações que tomei no meu diário de estágio. Ambos os gráficos representam os dados através do número de palavras traduzidas.

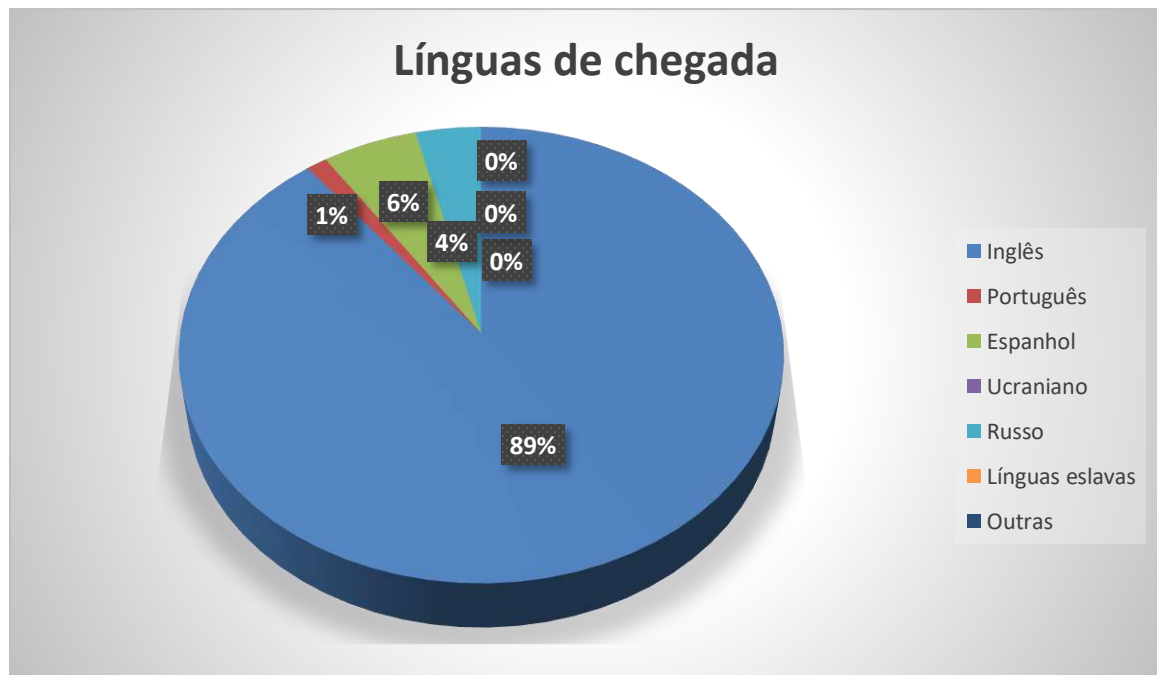


Figura 7 - Línguas de chegada dos documentos traduzidos

Como se pode verificar, a variedade entre as línguas de chegada representadas na figura 7, é significativa. A língua inglesa é a dominante, o que decorre do facto de a empresa se encontrar sediada na Irlanda.

Na TRANSLIT, a tradução para línguas em que não se é nativo ou se possui um mais baixo nível de conhecimento não é considerado como falta de profissionalismo, mas sim um desafio pessoal. Isso explica igualmente a razão por que a empresa aceita estagiários através do programa Erasmus+ de países que não são anglófonos. O importante para a empresa era ter nativos de diferentes línguas, e que conseguissem compreender bem o conteúdo dos documentos fornecidos. Apesar de não possuir ninguém na equipa que fosse nativo de inglês, todos os elementos tinham uma boa proficiência linguística, atestada pelos seus cursos e pelas entrevistas desenvolvidas antes de integrar a empresa. Tendo em conta que qualquer tradução era submetida a duas revisões, e que a última era sempre realizada pela gerente de qualidade e que já trabalhava na empresa há 10 anos, eu sentia-me mais à vontade a traduzir para o inglês. Muitos dos documentos oficiais que surgiam eram repetitivos e, por vezes, muita terminologia usava-se nos diferentes contextos. Isso leva-me a constatar que neste tipo de tradução, a experiência conseguida por repetição pode ser equivalente às capacidades de um falante nativo.

O gráfico que apresento a seguir permite compreender a variedade de línguas de partida envolvidas nas traduções que me foram atribuídas enquanto estagiei na empresa.



Figura 8 - Línguas de partida dos documentos traduzidos

Neste gráfico é possível ainda perceber que a percentagem da língua portuguesa é a mais elevada. No segundo lugar surgem as línguas eslavas, designadamente o polaco, o croata, o eslovaco, o checo, e o búlgaro, ou seja, as línguas que são do mesmo ramo linguístico da minha língua nativa, que é o ucraniano, e do mesmo ramo do russo. A maior parte destes documentos não necessitava um conhecimento de língua profundo, por se limitar ao preenchimento de campos ou expressões breves que era possível traduzir com facilidade por normalmente já existirem os *templates* na base de dados que anteriormente já tinham sido revistos por falantes nativos.

Como se pode verificar, um número bastante elevado de textos pertence à língua russa. Isso é devido à forte emigração da antiga União Soviética. Um constrangimento destes documentos é que na maior parte dos mesmos a informação se encontra repetida em duas línguas. Um destes exemplos é o assento de nascimento. Enquanto a União Soviética existiu, os assentos de

nascimento tinham o mesmo formato e a informação era repetida em duas línguas: língua do país de origem e o russo. Nestes assentos as datas não eram escritas com algarismos, mas sim por extenso. Nestas situações eu traduzia a informação do russo, mas alguns dos dados preenchidos eram na língua de origem, por exemplo lituano. Apesar de o modelo ser em russo, os dados principais encontravam-se manuscritos em lituano. Isto obrigava-me a um trabalho de pesquisa com recurso ao *browser* do Google e inclusive ao tradutor automático Google Tradutor. Assim, pesquisava no Google meses do ano, nomes, ou cidades em lituano, e depois comparava cada um deles com o que estava escrito no assento. Dessa forma conseguia resolver a situação sem ajuda extra. Outro problema encontrado eram os nomes, tal como referido no enquadramento teórico deste trabalho. Nos antigos países de Leste os nomes incluem os patronímicos e isso significa que noutras línguas podem até ser omitidos porque não existem. Outra questão que surgiu foi que na Letónia e Lituânia os nomes masculinos acabam normalmente em -s, o que tem de ser mantida em inglês, mas que em alguns assentos apareciam escritos em russo e que tinha de ser convertido para o original em lituano. Um dos exemplos foi: Александр que transliterado se lê Aleksander mas que em lituano é Aleksandras, mantendo-se, como tal, esta última versão na forma em inglês. A política da empresa era não traduzir os nomes próprios e omitir acentos, bem como adaptar as letras que não existiam no alfabeto de chegada. Por exemplo, letras como ç em português tinham de ser transliteradas por outra letra que se pronunciasse da mesma forma, e mesmo se discordasse disso, prevalecia a regra e a norma em uso na empresa.

Mais um problema nos documentos bilingues eram os cabeçalhos que continham nomes das organizações, ruas e hospitais. Isso surgiu num documento da Bielorrússia que precisava de ser traduzido para o inglês. Toda a informação no mesmo era repetida em russo e bielorusso. Tanto uma língua como outra me é familiar, mas na versão inglesa deixava apenas uma versão. Sempre

traduzi a partir da versão russa, não deixando de verificar as diferenças entre ambas as línguas. No documento a rua do endereço estava de forma diferente em bielorusso e russo, “чырвоная” em bielorusso e “красная” em russo, que em português significa vermelha. Em russo foi traduzido literalmente, mas claro que em inglês não fazia sentido. Nestes casos eu pesquisava no *Google Maps* para me certificar se encontrava o nome das mesmas em inglês. Neste caso particular não se encontrava nenhuma informação acerca da rua e cabia-me a mim decidir que nome deveria transliterar do alfabeto cirílico para o latino e texto de chegada em inglês. Mesmo apesar de russo ser a segunda língua oficial da Bielorrússia e a que se usa mais atualmente, decidi manter o nome da rua original do bielorusso. Neste tipo de casos sentia muita responsabilidade perante as minhas escolhas.

Voltando ao gráfico 8, é possível ver que a percentagem da língua espanhola comparando com outras é baixa. Isso explica-se pelo facto de a empresa ter sempre pelo menos dois estagiários de Espanha. Portanto, durante a minha estadia havia sempre outros estagiários que eram nativos de espanhol e que tratavam devidamente dos projetos que envolviam a língua espanhola. Já eu era aproveitada sempre para o português, russo e outras línguas do meu conhecimento, porque outros meus colegas não tinham competências para as mesmas. O trabalho dividia-se de forma a que todos tivessem ocupados.

Infelizmente houve poucos projetos na minha língua nativa ou em português. E percebi rapidamente que, trabalhando nesta empresa, não se pode escolher clientes nem línguas de trabalho. Não posso deixar de mencionar que a empresa possui muitos *freelancers* localizados em diferentes países e que em casos em que um projeto tem muitas palavras, compensa-lhes sempre entregar os projetos aos *freelancers* porque podem praticar preços muito baixos, principalmente nos países onde a moeda não é o Euro.

De seguida apresento uma análise relativa à tipologia de documentos traduzidos por mim, tentando fazer uma divisão equilibrada, ou seja, agrupar alguns tipos de documentos na mesma categoria. Infelizmente, não me é possível avançar um número total de palavras traduzidas, porque o estágio decorreu de forma muito intensa e sob uma pressão constante com pouco tempo para poder realizar anotações no meu diário de estágio. Ainda assim, estou em condições de garantir que o número de palavras traduzidas foi acima das 28 mil.

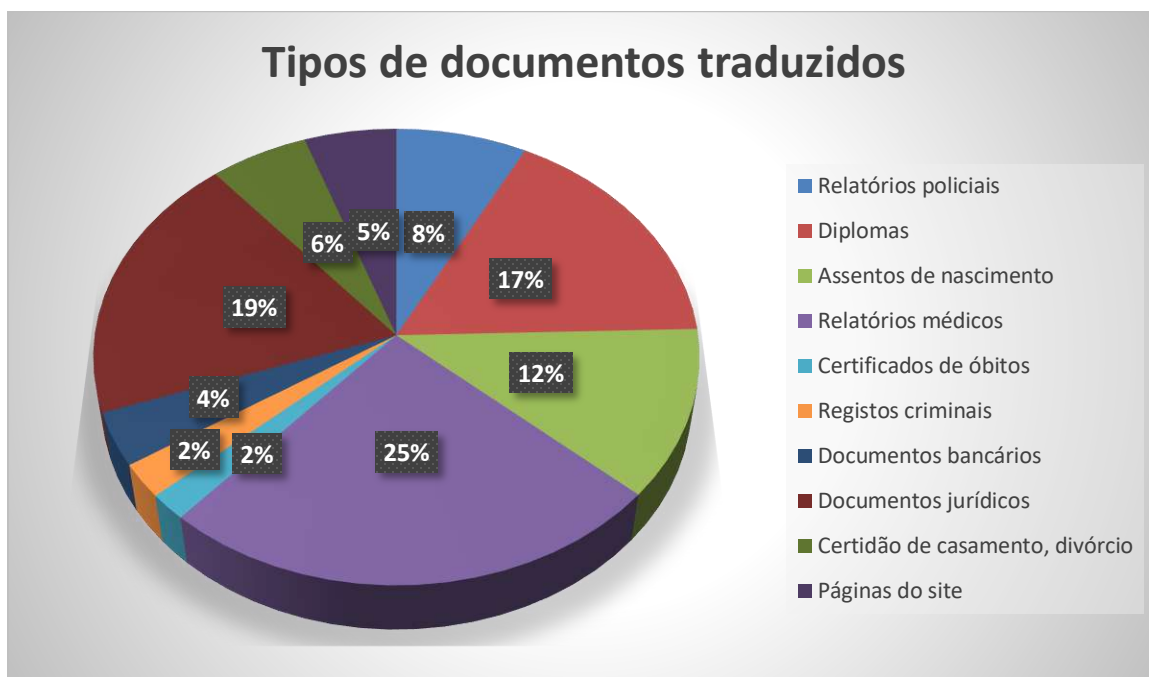


Figura 9 - Exemplos de tipos de documentos traduzidos

Como se pode verificar na figura 9, a maior parte dos documentos traduzidos são documentos de particulares. Na categoria denominada “Documentos jurídicos” incluí documentos como sentenças de tribunal, mudanças de nome, procurações, declarações de heranças, estado civil, declarações de propriedade imobiliária. Agrupei estes documentos para que não houvesse ainda mais divisões.

No meio de documentos oficiais também me foi entregue um projeto de tradução de português do Brasil para o espanhol. Era uma página do *site* de uma escola de línguas de Limerick, que pretendia atrair alunos estrangeiros para estudar na Irlanda. Esse projeto tinha 1 507 palavras e foi traduzido com ajuda da ferramenta *SmartCAT*. O acesso do mesmo era realizado através do servidor da empresa e por razões de confidencialidade não me é possível mostrar um pouco do processo. Porém, o conteúdo do projeto era uma página de um *sítio web* e que se encontra publicada *online* e que pode ser consultada em <https://rightwordinstitute.com/intercambio-em-limerick/> (ver Anexo VII). Todas as capturas de ecrã foram realizadas no dia 21 de dezembro de 2019, pelo que a página pode ter sofrido alguma alteração após essa data.

Tal como noutros programas de tradução, no *SmartCAT* a tradução é realizada por segmentos, conforme se pode verificar a seguir.

Backup	Date & time	Task	User	Save type	
5	Es fácil de conseguir trabajo y hay muchas oportunidades.	11.04.2019 10:47:59 AM	Proofreadi...	[REDACTED]	Manual input

Figura 10 - Exemplo de tradução do *site*

Na figura 10, o meu erro foi colocar “de” naquele local, o que em espanhol não está correto.

Backup	Date & time	Task	User	Save type	
3	Mejor oferta de viviendas casas y alojamiento.	11.01.2019 11:42:27 AM	Translation	Khrystyna Nykolaychuk	Manual input

Figura 11- Exemplo de tradução do *site*

No exemplo 11 “*viviendas*” foi corrigido para ‘casas’. A frase original em português é “Melhor oferta de moradias e acomodações.” Na minha opinião moradias são vivendas em

espanhol, mas concordo também que casas signifique o mesmo, tendo em conta que o texto é destinado a estudantes. Portanto, optou-se por generalizar e não especificar o tipo de habitação.

Backup	Date & time	Task	User	Save type
4 Es increíble poder aprender con personas a las que e están enamoradas apasiona de lo que hacen.	11.04.2019 10:48:47 AM	Proofreadi...	[REDACTED]	Manual input
3 Es increíble poder aprender con personas gente que están enamoradas enamoradas de lo que hacen hacen.	11.04.2019 10:44:27 AM	Proofreadi...	[REDACTED]	Manual input

Figura 12 - Exemplo de tradução do *site*

Na figura 12, é possível verificar que o revisor da minha tradução corrigiu duas vezes o mesmo segmento. O segmento original era “É incrível poder aprender com pessoas que são apaixonadas pelo que fazem”. Eu escolhi a opção de gente, porque a meu ver, a língua espanhola por natureza não é formal, e se o *site* é destinado aos jovens, escolhi a terminologia mais adequada ao contexto. Admito que se tivesse mais tempo para este projeto, talvez escolheria ainda outra alternativa para o mesmo segmento. O projeto teve de ser concluído em três dias, o que incluía todas as etapas, desde tradução até à entrega do ficheiro. Por este motivo tive apenas um dia para traduzir o mesmo.

Backup	Date & time	Task	User	Save type
¡Es genial! ¡Lo recomiendo!"	11.04.2019 10:49:27 AM	Proofreadi...	[REDACTED]	Manual input
¡Es súpergenial! ¡Lo recomiendo!"	11.04.2019 10:44:52 AM	Proofreadi...	[REDACTED]	Manual input

Figura 13 - Exemplo de tradução do *site*

Na figura 13, o segmento original foi de um testemunho que deixou este comentário “Super recomendo”. Na minha opinião não é comum alguém usar esta expressão. Há que ter em atenção que a variante de língua também é brasileira. É um problema que enfrentamos muitas vezes na

prática de tradução, quando o texto de partida não é claro. Neste caso, ou a pessoa quis comentar que o programa é “super” e quer recomendá-lo, ou recomenda muito. A revisora optou por incluir “genial” que é usado para exprimir admiração ou espanto em espanhol, por considerar que “super” é pouco comum e normalmente não se usa naquela posição.



Backup	Date & time	Task	User	Save type
Cantidad de dinero necesaria, según los alumnos, para vivir tranquilo en Limerick un mes	11.04.2019 11:20:07 AM	Proofreadi...		Manual input
Cantidad que de dinero necesaria, según los alumnos, es para le vivir necesario en para Limerick mantenerse un tranquilo por mes	11.04.2019 11:19:47 AM	Proofreadi...		Manual input
Cantidad que, según los alumnos, es lo necesario para mantenerse tranquilo por mes	11.01.2019 5:32:08 PM	Translation	Khrystyna Nykolaychuk	Manual input

Figura 14 - Exemplo de tradução do *site*

Na figura 14 verificam-se duas correções do segmento que em original era “Quantidade que, de acordo com alunos, é o necessário para se manter tranquilo por mês”. Eu optei por traduzir da forma que está representada na figura por uma simples razão, se olharmos para a página original do site, e temos um número com o ícone de € por baixo desta frase, não é necessário mencionar que a quantidade em causa é de “dinheiro”, entende-se bem pelo contexto gráfico e ilustrativo.

Na minha opinião, a ajuda das TAC tem a desvantagem de levar o tradutor a esquecer o contexto geral e quando se traduzem apenas segmentos, o tradutor acaba por esquecer que não traduz frases separadas, mas sim um texto completo e coerente com um contexto, acompanhado de imagens. No caso das páginas *web*, se o tradutor estivesse sempre a visualizar a página original, com os desenhos e tabelas, a sua tradução seria influenciada de certa forma e que, a meu ver, melhorava a tradução.

Neste projeto houve diversas questões que me surgiram durante o processo de tradução. Como se pode ver a página original em português é destinada a estudantes brasileiros. Explica os passos para se inscreverem nesse programa, quais os requisitos, formas de pagamento e valores. Recebi a tarefa do meu supervisor para traduzir estas páginas, junto foi-me enviado o *link* para o *site* onde poderia consultar a página original em português. Durante a tradução questionei várias vezes o meu supervisor para entender o público-alvo concreto, se da América Latina ou Espanha. Durante o texto apareciam valores em Reais, que não se usam noutros países, questões dos vistos que para cidadãos europeus não são necessários, pelo que eu entendia necessitar daquele esclarecimento. O supervisor contactou o cliente e informou-me para deixar tudo conforme estava, ou seja, traduzir para o espanhol, mas deixar as referências a Reais, Brasil, e outra terminologia referente a estas questões que teriam implicações culturais e geográficas, como a que se pode ver na figura seguinte.

90	No caso do Brasil, trabalhamos com o TransferMate que é uma empresa Irlandesa especializada em pagamentos de intercâmbio e com presença global.	En el caso de Brasil, trabajamos con TransferMate, que es una compañía Irlandesa especializada en pagos de intercambio y con presencia mundial.	
----	---	---	---

Figura 15- Exemplo de tradução do *site*

Na sequência do anteriormente exposto, no texto em espanhol, não faz sentido dar o exemplo sobre o Brasil, pois não é adequado, nem se sabe se o *TransferMate* é usado na América Latina ou em Espanha.

Como já referi algumas vezes, por razões de privacidade de dados, não me é permitido revelar os documentos que foram traduzidos dentro da empresa, mas ainda assim gostaria de partilhar um tipo de documento que traduzi dezenas de vezes, um assento de nascimento da antiga

União Soviética. Através de um exemplo posso dar a entender algumas das dificuldades de tradução dos assentos de nascimento deste género e com os quais, efetivamente me confrontava. No caso posso revelá-lo, porque é meu, nasci no ano em que a Ucrânia se tornou independente, assim podemos analisar a figura 16 e reparar que toda a informação preenchida foi manuscrita.

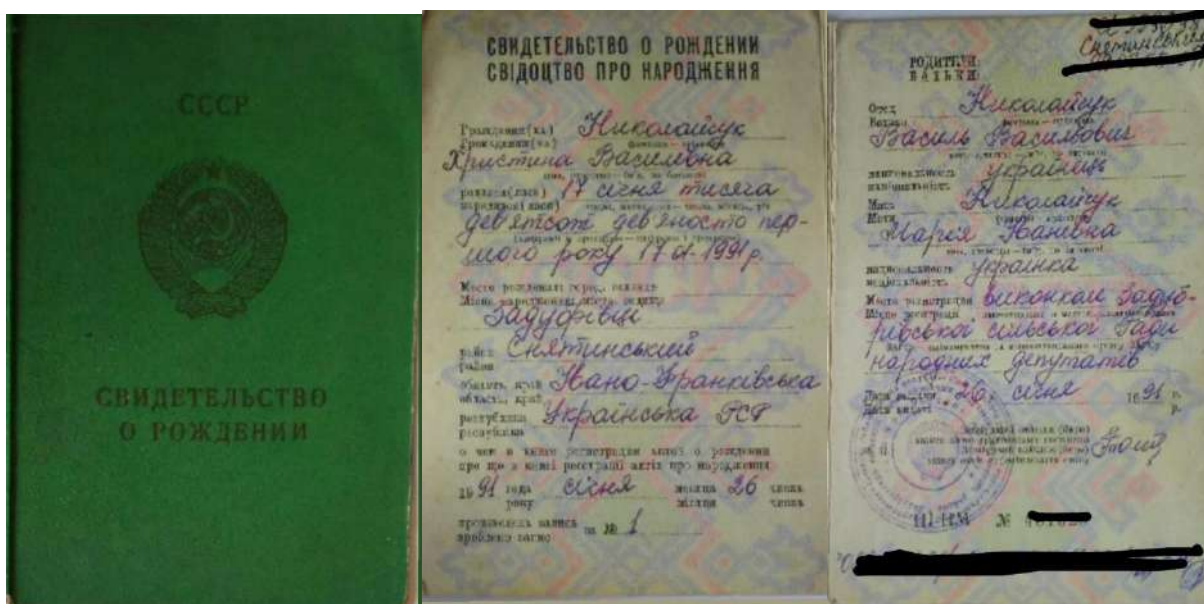


Figura 16 - Assento de nascimento da União Soviética

Na primeira página a informação apresentada é sobre o titular do documento, a data e a morada de nascimento. A data de nascimento nem sempre aparecia em números e a regra geral era que o ano de nascimento sempre estivesse escrito por extenso na LC. A legibilidade dos assentos muitas das vezes era muito fraca, e nesses casos contactava o cliente para me soletrar os nomes. Mais uma razão para fazer o mesmo era porque muitas das letras cirílicas podem ser transliteradas para inglês de várias formas, assim sendo, o cliente deveria enviar-nos a forma como os seus nomes estavam escritos no passaporte ou outro documento legítimo que já tivesse o alfabeto latino, para não haver desentendimentos com as autoridades. Tentava sempre colocar os dados conforme o

original, por isso, a forma escolhida pela empresa para representar o ano era “the year of twenty nineteen”, por exemplo.

Uma vez que a empresa se encontrava na Irlanda, traduzia-se conforme a sua terminologia. No caso de distrito, não se usava “district”, mas “county”. Na segunda página encontram-se os dados relativos aos pais, o nome completo do pai e da mãe, nacionalidade, local onde foi emitido o assento e os devidos carimbos.

Os selos e os carimbos eram os mais difíceis de conseguir entender, pois a qualidade por norma é má. Para transcrever um selo, começava com [*seal:...*] e a informação que conseguia retirar. No caso de carimbo, transcrevia da seguinte forma: se o carimbo era a cores, mencionava a cor e a seguir colocava a forma. Normalmente neste tipo de documentos os carimbos tinham o seguinte formato: [*blue round stamp:...*] ou [*red rectangular stamp:..*]. Por norma, quando os carimbos tinham brasão, transcrevia-se como [*coat of arms of:...*] e quando era ilegível, colocávamos o comentário do tradutor [**illegible*]. Todos os comentários do tradutor se colocavam em itálico com o tamanho 10. Outros comentários de tradutor que eram comuns eram [*handwriting*], isso era importante mencionar, uma vez que a restante informação era preenchida digitalmente.

Entretanto diferentes tipos de documentos apresentam diferentes tipos de dificuldade. De seguida irei enumerar alguns problemas com que me confrontei na tradução dos registos de ocorrência policial.

As dificuldades enfrentadas durante a tradução de documentos policiais eram frequentemente os acrónimos. Darei alguns exemplos dos mesmos junto com outras palavras e expressões diariamente traduzidas no contexto de polícia.

Original em Português do Brasil	Tradução para Inglês
NPP – Número de Processo Policial	No. of Police file
NUIPC – Número Único de Identificação Processo Crime	Unique Criminal Case ID No
RO – Registo de Ocorrência	Registration of the incident
Livro do SIP - Sistema de Informação Policial	The Police Information System book
ESQ* TURISMO	TOURISM SECTION
Auto de Denúncia	Complaint Report
Data da Ocorrência e Enquadramento	Date of the incident and background
O denunciante	The Complainant
O autuante	The Reporting Officer
Diligências Realizadas	Diligences carried out
Suspeito	Suspect
PNP – Policía Nacional de Perú	National Police of Peru
DataHora Início do Registro	Record start date/time:
na praia de ipaneina. na altura do posto 8	at the section 8 of Ipanema beach
O comunicante narra	The reporter relates
Oitiva da vítima	Listening to the victim

Tabela 1 - Exemplo de traduções de documentação policial

Nesta tabela estão representados alguns exemplos de problemas com os quais me confrontei durante as minhas tarefas. Várias vezes o denunciante e o denunciado eram traduzidas como “plaintiff and defendant”. A maior parte das denúncias tinham como língua de partida o

português do Brasil e o espanhol da América Latina. Isso significava que o processo de tradução requeria muita atenção e pesquisa. Além dos acrónimos tinha sempre de pesquisar a devida localização geográfica. O fragmento “praia de ipaneina na altura do posto 8” foi retirado do contexto da denúncia. A vítima encontrava-se na tal praia, e tive dúvidas acerca de como traduzir “na altura do posto 8”. Não conseguia, pois, compreender o que se tentava relatar ali. Primeiro pesquisei pelo nome da praia, e não a encontrei, mas apareceu uma praia Ipanema no Rio de Janeiro, pois lendo a denúncia toda, foi mencionado que a vítima permanecia no Rio de Janeiro. Pesquisando melhor sobre a praia, descobri que a mesma se dividia em secções que se chamam postos. Alguns *sites* em inglês sugeriam o posto como “rank”, outros deixavam o “posto” em original. Depois de realizar a pesquisa tomei a decisão de traduzir como “at the section 8 of Ipanema beach” que é o lugar exato da ocorrência e que para um falante de inglês é compreensível.

No entanto, não era a primeira vez que encontrava erros nos textos da LP, especialmente quando eram relatórios policiais. Tendo em conta que os relatos eram escritos a partir das audições das vítimas, consegue-se compreender que o texto não sofria nenhuma alteração nem revisão por parte das autoridades. Por isso, normalmente os textos eram narrativos contendo alguma terminologia específica, mas com a informação repetitiva e muito confusa. Por norma, os relatórios eram modelos predefinidos de uma a três páginas, sempre com muitas tabelas com a informação preenchida. Neste tipo de textos encontravam-se muitos erros gramaticais e era, por vezes, difícil de entender o contexto. Para um tradutor traduzir bem o conteúdo para a LC tem de entender bem a mensagem da língua de partida. Dentro de todos os documentos traduzidos por mim posso assegurar que os textos onde aplicava mais tempo na leitura e compreensão eram os registos de ocorrência, independentemente da língua de chegada.

Se nos textos dos relatórios policiais era difícil entender o contexto, então nos textos médicos tinha mais problemas com a terminologia em si. Os relatórios médicos variavam de tamanho, podendo ir de uma a oito páginas. Alguns eram curtos como apenas declarações, outros eram resultados dos exames, altas médicas entre outros. Apresento agora alguns exemplos com quais me confrontei nas minhas traduções.

Paipação da cabeça	Head palpation
Deformidades palpáveis ou lesões	Palpable deformities or injuries
Glândulas salivares	Salivary glands
Lmfonodo do pescoço	Neck lymph nodes
Exame linfático	Lymph Node Exam
Expansão simétrica do tórax	Symmetrical chest expansion
Precórdio adinâmico	Adynamic precordium
Sem sibilos (nos pulmões)	No wheezing
Nervos cranianos -XI intactos	Cranial Nerves-XI intact
Alta medica	Medical discharge

Tabela 2 - Exemplo de traduções de documentos médicos

Na tabela 2 são apresentados alguns dos termos de medicina. Além de ser uma tradução técnica, é também difícil de traduzir este tipo de documentos porque sentia muita responsabilidade perante os clientes, pois existem implicações diretas na saúde de algumas pessoas. Quando tinha de traduzir relatórios médicos, após primeira leitura do histórico e diagnóstico, eu avaliava o caso, e se o paciente tinha graves problemas de saúde isso afetava-me emocionalmente. Acho que é necessário ter noção de ética que quando se traduzem resultados dos exames médicos ou outros

documentos médicos importantes, os mesmos são destinados a ser entregues aos médicos do país da LC. Nesse sentido, o tradutor é responsável pelo texto que traduz e não pode haver erros nem nos valores, nem nos termos. Face à teoria de gestão de risco de Pym (2010), referida na primeira parte deste trabalho, diria que todos os erros, neste contexto, seriam de alto risco. Durante a minha experiência traduzi vários documentos de pessoas com doenças graves, como cancro. Neste tipo de casos é difícil ficar indiferente, principalmente quando lidava com os clientes em causa presencialmente ou até por telefone.

Traduzi também um atestado médico em inglês em que o médico certificava que o seu paciente estava incapacitado para trabalhar. O texto apresentava uma anáfora de “he said” em cada frase em que se estava a referir ao paciente. Tratava-se, pois, de um texto muito repetitivo em que o paciente é que dizia que não estava em condições, segundo o médico. Enquanto tradutora, nunca me tinha confrontado com uma declaração médica tão informal e isso acabou por ser um desafio, pois entendia que não podia realizar aquela mesma repetição na LC, que era o russo. Assim, recorri a “o paciente afirmou”, “ele declarou” entre outros. Penso que, recorrendo a verbos sinónimos o texto tornou-se mais legível e formal.

Apesar de ter tido pouca experiência com textos médicos antes do meu estágio, foi um desafio para mim traduzi-los. Primeiramente, pesquisava na LP todos os termos que desconhecia para perceber do que se tratava, se não soubesse o termo na LC, utilizava o tradutor automático e depois lia definições dos termos na LC. As imagens do Google também ajudavam muito, principalmente em questões de anatomia. Devo mencionar que empresa possuía memórias de tradução de vários pares linguísticos, mas infelizmente só me foi dito que existiam e onde se encontravam no final do meu estágio. Por um lado, se utilizasse as memórias de tradução, facilitava-me as minhas tarefas, mas por outro aprendi a pesquisar e a desempenhar este trabalho

sozinha. Além disso, quando os projetos eram apenas de uma ou poucas páginas, utilizava-se o *Word* e não ferramentas TAC. Muitas das equivalências dos termos eu encontrava no proz.com. Termos médicos em particular procurava nos diversos *sites* como por exemplo: <https://www.englishexperts.com.br/forum/lista-de-termos-medicos-em-ingles-t13078.html>.

Nos documentos acadêmicos como diplomas, um dos segmentos mais repetidos que aparecia na variante brasileira era: “no uso de suas atribuições e tendo em vista a conclusão do curso” e como indicado pelo *template* da empresa, traduzia como “exercising the powers conferred upon him and in view of the graduation in”. O segundo segmento era “a fim de que possa gozar de todos os direitos e prerrogativas legais” e na LC traduzia-se como “in order to exercise all legal rights and privileges”. Outro termo que me foi ensinada na variante de inglês da Irlanda foi o “Leaving certificate”. A primeira vez que traduzi um diploma de universidade, traduzi como “Diploma” em inglês, e quando o documento passou pela revisão final, o termo “diploma” foi corrigido para “Leaving Certificate” e foi-me explicado que o termo se usa no final do período universitário ou escolar. Comecei então a traduzir como me indicaram, mas posteriormente corrigiram para diploma outra vez. Sempre que tivesse tempo revia as minhas traduções para identificar os meus erros e tentar não os repetir no futuro. Assim, questioneei a gerente porque o termo foi modificado para diploma. Isso fez com que ela também realizasse uma pesquisa sobre estes termos na Irlanda. Conclui-se então que “Leaving Certificate” se usa quando um aluno termina a escola secundária, e “Diploma” quando se refere ao ensino superior. Com isso apercebi-me que se está sempre a aprender e que mesmo tendo experiência na área nem sempre significa que não erra.

Com o passar do tempo percebi que as minhas traduções foram melhorando e sofriam cada vez menos alterações na etapa da revisão. Tendo em conta que o tempo para cada serviço desde a

tradução até à revisão final e impressão era de três dias, e recebia muitas traduções diariamente, nem sempre a qualidade era a mesma.

3.5. Revisão

A revisão foi a tarefa mais praticada durante o meu estágio na empresa. Se a língua de chegada era o inglês, então todas as revisões eram realizadas pelos estagiários. A única regra era que a pessoa que traduziu o documento não podia ser a mesma a revê-lo. Se a língua de partida era uma das línguas de trabalho dos estagiários, então entregava-se aos falantes nativos o projeto para a primeira revisão. Para realizar a revisão de acordo com as normas em uso na empresa recorria a um documento fornecido pela mesma, intitulado “*proofreading checklist*”, em que se encontravam os passos a seguir para realizar essa tarefa. Assim sendo, mesmo que um estagiário nunca tivesse tido essa experiência, poderia realizá-la minimamente bem. O documento continha os seguintes passos a serem seguidos:

- Confirmar se o documento da tradução já se encontrava com o cabeçalho e rodapé com os devidos dados da empresa;
- Clicar na opção “Rever” no Microsoft Word e acionar “Registrar Alterações”;
- Verificar o tamanho e tipo de letra, caso fosse diferente do *Times New Roman 12*, corrigir devidamente;
- Confirmar todos os números do documento original;
- Verificar as datas e horas que apenas se podiam encontrar nos seguintes formatos: 17/01/1991 ou 17th of January of 1991 ou toda a data por extenso, o formato de hora (a.m. ou p.m.);
- Caso algum dos dados fosse editado, marcar como “*redacted*”;

Tendo em conta que a maior parte de documentos recebidos pela empresa eram documentos oficiais, os dados de alto risco eram as datas e os números. Neste tipo de tradução enfrentava mais dificuldades com a formatação, principalmente quando a tradução era realizada pelos *freelancers*, pois nem sempre seguiam os passos indicados nos *emails*.

As traduções dos *freelancers* eram sempre guardadas na pasta do projeto com um nome diferente e o mesmo era sempre arquivado. Além de rever os documentos traduzidos por um *freelancer* tinha de colocar o texto da tradução numa folha de rosto já predefinida pela empresa que incluía um cabeçalho e rodapé com os dados da empresa. No rodapé eram editados os dados como o ano, número do projeto e língua de partida e em seguida clicava na opção “rever” e “registar alterações”.

Quanto à revisão, analisarei as línguas de chegada e as devidas percentagens nos gráficos que se seguem e que são meramente ilustrativos do trabalho efetivamente desenvolvido. Como não pude calcular o número exato das minhas traduções, também não pude calcular o das revisões. O valor usado nos gráficos foi de 15 mil palavras, que é o um valor mínimo que tenho a certeza que realmente revi. Como já referi acima, as traduções e as revisões foram feitas a partir dos ficheiros com a extensão *.pdf* e *.docx*, assim sendo, foi-me difícil calcular as palavras sem os devidos *softwares* e devido à pressão contínua no escritório.

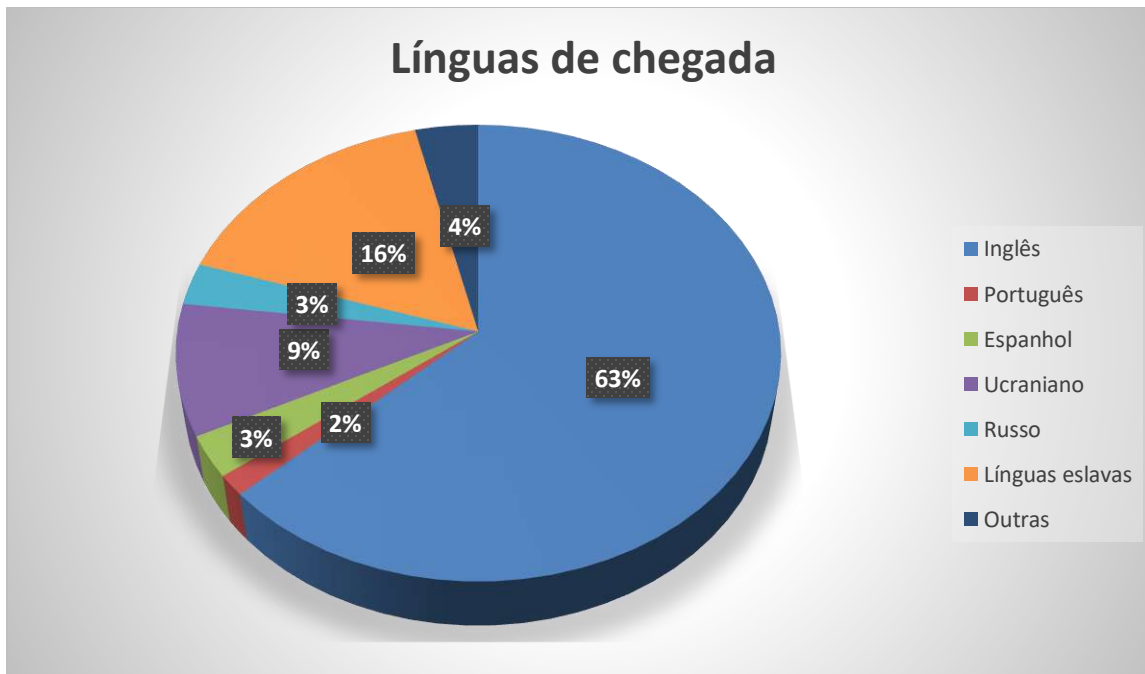


Figura 17 - Diversidade de línguas de chegada das revisões

Na figura 17 pode verificar-se uma grande diferença entre línguas de chegada dos projetos recebidos para rever.

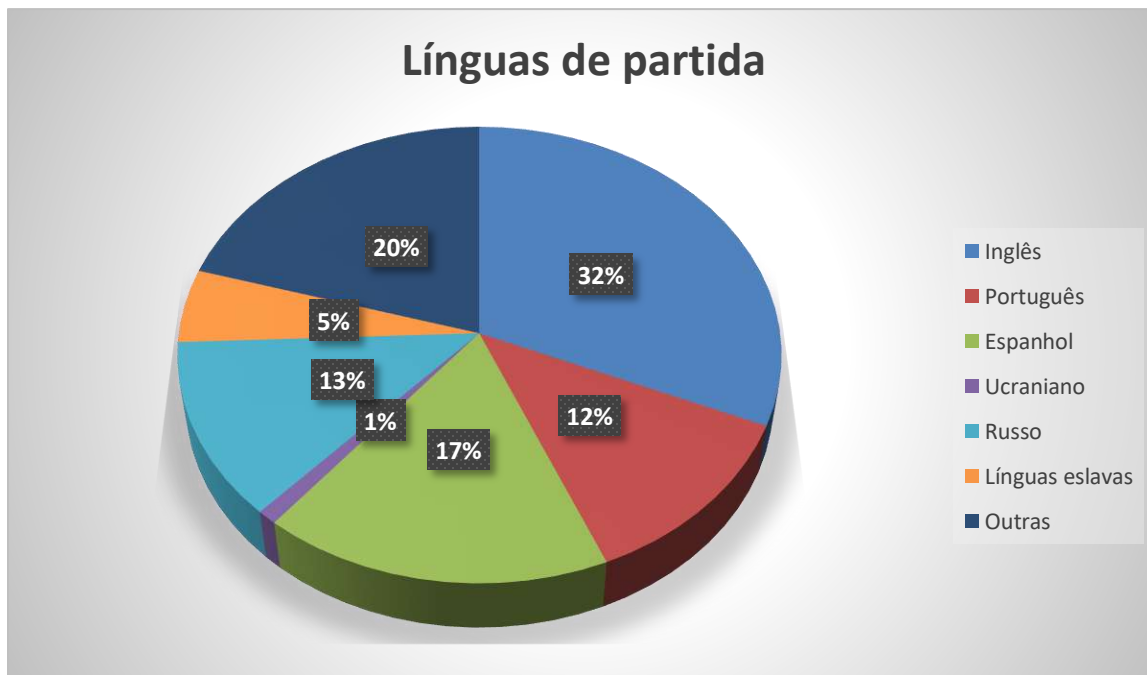


Figura 18 - Línguas de partida das revisões

Nas figuras 17 e 18 o inglês continua a ter a maior parte de percentagem entre línguas, tanto de partida como de chegada. Contudo, nas línguas de chegada o valor é muito significativo.

Com uma diversidade tão grande tanto a nível de LP como de LC aprendi a focar-me nos pontos mais importantes da revisão para obter os melhores resultados.

Até nas tarefas que podem parecer insignificantes é necessário prestar atenção aos detalhes. Na TRANSLIT o trabalho de revisor, por vezes, é mais intenso que o de tradutor. Aconteceu-me ocasionalmente que a formatação no *Word* foi mais complicada do que a própria tradução. Tendo em conta todas as tarefas desempenhadas, interpreto a minha experiência como uma grande conquista na vida profissional.

3.6. Interpretação

A interpretação é a tarefa que julgo mais difícil numa empresa de tradução. No caso da TRANSLIT é raro serem os estagiários a interpretar por ser uma tarefa que exige grande experiência profissional.

Considero ter tido sorte em desempenhar esta função durante o meu estágio, penso que tal incumbência também se deveu ao facto de os responsáveis terem tido conhecimento de que, aquando do estágio da licenciatura havia realizado essa tarefa em contexto de tradução turística, com interpretação consecutiva. Assim, surgiu um pedido de interpretação consecutiva em Cork para o dia 8 de outubro e não havia nenhum intérprete disponível, pelo que o meu supervisor decidiu entregar-me essa tarefa.

A informação que me foi fornecida era que o tema da interpretação era mediação numa entrevista de trabalho que um senhor irlandês faria a uma pessoa brasileira. Recebi um *email* de confirmação com alguns detalhes sobre o encontro (ver Anexo VIII). Se, em princípio, o tema era geral, não requeria nenhuma informação adicional prévia.

Como não era a minha primeira vez a desempenhar o trabalho de intérprete, sentia-me algo confiante. No dia anterior à interpretação, foi-me enviado um formulário para ser impresso. Alguns dos dados tinham de ser preenchidos antes e alguns depois da interpretação.

Na Irlanda é hábito alugar salas de conferências nos hotéis para realização de trabalhos diversos. Assim foi o caso, no hotel *Metropol*, um dos mais antigos em Cork. Cheguei com antecedência e contactei a pessoa que me foi indicada anteriormente por telefone. Passado algum tempo, encontrava-me junta das salas de conferências com a pessoa que contactei e que me apresentou uma senhora brasileira. Conversando com eles descobri que um dos intervenientes era um advogado e a senhora brasileira não teria nenhuma entrevista de trabalho, mas estava ali para uma reunião de negociações prévias a um julgamento no tribunal. Sem ter tido nenhum conhecimento do tema real da tarefa e nesta situação concreta, senti-me um pouco desconfortável e surpreendida. Não tinha conhecimento do que se tinha passado previamente a esta negociação e o porquê de isso tudo acontecer, o que não ajudava a contextualizar a situação. Assim sendo, decidi abordar a senhora brasileira e questioná-la sobre os antecedentes para poder ter o máximo de informação para me inteirar do sucedido. A única verdade era que, de facto, iria ser uma mediação. A mediadora atrasou-se bastante, o que também me permitiu ganhar tempo para perceber os antecedentes. Em resumo a senhora brasileira foi despedida injustamente do local de trabalho, segundo as suas palavras. Além disso, foi fisicamente agredida por outro funcionário também de nacionalidade brasileira, que era o gerente da empresa em que prestava serviço. Esta informação,

ainda que fornecida por apenas uma das partes, permiti-me contactar com a realidade do que estava em causa. Assim fui investigar alguns termos enquanto aguardava o início dos trabalhos. Para tal recorri a <https://www.uscourts.gov/glossary> e li alguns dos termos mais usados com os devidos significados.

Quando chegou a mediadora já muito depois do tempo marcado, fomos chamados para uma sala onde estavam apenas dois advogados, a mediadora, a vítima brasileira com a sua filha e eu. Noutra sala encontravam-se os donos da empresa com a sua equipa jurídica. Esta mediação servia para as partes tentarem chegar a um acordo a fim de evitar que o assunto chegasse a tribunal.

A mediadora iniciou os trabalhos sem fazer nenhuma pausa para dar espaço para eu interpretar. Isso deixou-me um pouco nervosa, pois não queria falar por cima da voz dela, e o serviço pedido à nossa empresa foi uma interpretação consecutiva. Para falar ao mesmo tempo que ela seria já uma interpretação simultânea, em que eu não tinha experiência nem teria aceiteado a tarefa. Ouvir duas pessoas ao mesmo tempo criaria alguma confusão. Além disso, na minha opinião é má educação interromper, pelo que esperei que ela fizesse uma pausa. No fim de uma intervenção bem longa questionou-me porque não estava a traduzir. Com calma expliquei que o serviço contratado foi uma tradução consecutiva, e que isso significava que ela teria de fazer pausa após cada frase para me dar espaço para traduzir. Inicialmente, não reagiu bem, mas concordou e começou a proferir frases mais curtas e a conceder-me pausas para falar.

Tive de interpretar não apenas o que ela dizia, mas também o que dizia o advogado e a queixosa. O que sugeria era esta receber uma indemnização em dinheiro e o processo seria encerrado. A mediadora abandonava muitas vezes a sala para transmitir a mensagem ao seu cliente que se encontrava noutra sala. O advogado da queixosa propôs à mediadora uma indemnização de

10 mil euros para arquivar o processo, ao que a mediadora respondeu que apenas estava disposta a oferecer 2 mil euros. Depois de um processo de entrada e saída da mediadora para comunicar com ambas as partes, decidiram seguir para o tribunal porque não conseguiam chegar a nenhum acordo.

Devo admitir que não foi uma das melhores experiências da minha vida. Mas também não me arrependo de a ter desenvolvido. Apesar de o clima poder ser tenso, como neste caso e nem sempre os clientes serem bem-educados e simpáticos, há que aprender a lidar com todo o tipo de pessoas e em diferentes situações.

Contudo, acho que se me preparasse com antecedência para uma interpretação deste género, teria estado mais confiante comigo própria. Durante o processo interpretei termos: “proof/evidence” como provas, “complaint” como reclamação, “compensatory damage” como indemnização, “defendant” como parte acusada, “judgment” como julgamento, “physical aggression” como agressão física entre outros. Tive mais dificuldades em entender o sotaque irlandês em si do que os termos utilizados.

Nas minhas duas últimas semanas a TRANSLIT recebeu um pedido de um grande projeto em Dublin. A *MasterCard* precisava de um serviço de interpretação simultânea para três dias de conferência. O evento consistia em ter convidados de vários países sendo eles também funcionários da *MasterCard*. Apenas os convidados do Brasil não entendiam o inglês, por isso precisavam dos intérpretes. A TRANSLIT aceitou o pedido e decidiu procurar dois intérpretes brasileiros que pudessem fazer esse trabalho à distância. O objetivo era interpretar para os brasileiros, com a atenuante de que os outros convidados não se sentissem incomodados e que também não estivessem a assistir a palestras ouvindo duas línguas em simultâneo. A solução era

fazer a interpretação através do programa “*Speakus*” onde havia um canal para os intérpretes e outro para os ouvintes. O programa descarregava-se gratuitamente da *playstore*. Para esse tipo de serviço alguém da empresa necessitava de deslocar-se a Dublin para servir de técnico e levar consigo todo o material de apoio, nomeadamente o portátil e os aparelhos necessários para transmitir a interpretação.

A TRANSLIT tinha de escolher alguém para ir a Dublin. Era um projeto muito importante, que requeria muita responsabilidade da parte da empresa para que todo o processo seguisse como planeado. As opções eram os dois gerentes, o diretor ou eu. Depois de uma reunião decidiram que eu era suficientemente responsável para desempenhar essa função. Quando me questionaram se me sentia capaz de levar a cabo essa responsabilidade, respondi que sim. Era uma oportunidade única para mim e não podia desperdiçá-la. Além disso sou falante de português, o que poderia beneficiar o projeto, já que a língua em causa era o português. Contudo, se ocorresse algum imprevisto, como a falha da ligação, conseguiria assegurar a função dos intérpretes por algum tempo.

Antes de partir para Dublin, fui enviada ao escritório em Limerick, para receber formação técnica e recolher o equipamento necessário para a interpretação: o portátil já com o programa instalado, dois microfones, aparelho de transmissão e cabos de ligação. A gerente deu-me formação que consistia em testar a qualidade do som no programa e apresentaram-me os responsáveis pelo projeto da *MasterCard*. Foi nessa altura que visitei o escritório em Limerick e que conheci o resto da equipa pessoalmente, pois tinham contratado mais funcionários após o aniversário da empresa .

Assim que confirmei oficialmente a tarefa, a gerente enviou-me um email com alguns detalhes adicionais sobre o evento e os contactos necessários (ver Anexo IX).

O início do evento estava agendado para uma segunda-feira, por isso, desloquei-me para a capital num domingo. Aproveitei o tempo para testar o som com os intérpretes brasileiros.

No primeiro dia do encontro tinha de me apresentar no lugar marcado às 7:30 da manhã, o que implicou de ter de me deslocar para lá com a devida antecedência, pois o trabalho desenvolveu-se nos laboratórios da *MasterCard*, longe do centro de Dublin. Quando cheguei ao destino, na receção tive de imprimir um crachá com o meu nome e o nome da empresa que já se encontravam registados na receção.

A equipa da *MasterCard* recebeu-me muito bem, conduzindo-me à sala onde ia decorrer a conferência. Depois de testar o som e a ligação da internet chegaram os convidados. Eram representantes da Sérvia, Brasil, Turquia, cerca de 25 pessoas, das quais 12 eram de nacionalidade brasileira. Antes de começar a palestra, o responsável do evento apresentou-me e traduzi algumas mensagens aos brasileiros que me foram pedidas. Entre as mesmas eram as boas vindas a Dublin, instruções sobre como instalar a aplicação, a palavra passe da internet e da aplicação, instruções sobre o almoço e como iriam decorrer os acontecimentos durante o dia, bem como alguns detalhes sobre o passeio da tarde. De seguida ajudei a colocar os códigos de acesso no canal necessário do programa instalado anteriormente nos telemóveis dos participantes. Todos eles usavam auriculares para não incomodar os participantes que compreendiam o inglês.

Coloquei o portátil numa mesa à frente do quadro onde os representantes iriam apresentar as suas palestras. Sendo assim, os intérpretes conseguiam ver os diapositivos e ver os oradores, o que lhes facilitava o serviço, para poderem interpretar no momento certo.

Assim que testei o som, entreguei o microfone ao orador e expliquei como funcionava o processo. A cada quarenta minutos os oradores mudavam e tudo funcionava bem, mas havia um problema. Na parte de perguntas e dúvidas, os ouvintes não sabiam o inglês e os oradores não entendiam o português, e os intérpretes apenas conseguiam ouvir quem estivesse a falar ao microfone. Caso alguém brasileiro colocasse uma questão, o orador tinha de desligar o microfone principal e a pessoa que queria intervir tinha de falar através de outro microfone para ser ouvida pelos intérpretes e a informação ser traduzida para os convidados do Brasil. Essa ideia não resultava muito bem, porque as pessoas esqueciam-se e falavam sem microfone, ou se perguntavam algo ao microfone o orador esquecia-se de desligar o seu e assim criava-se interferência e os intérpretes não conseguiam ouvir a pergunta. Então eu tive outra ideia, pedi aos oradores para que repetissem cada pergunta ao seu microfone, assim os intérpretes traduziam a pergunta e logo a resposta. Esse método foi mais eficaz.

De forma a saber se a ligação era boa e se se ouvia bem os intérpretes, tinha instalado no meu telefone o *software* e assistia à interpretação junto da audiência. Assim, caso fosse chamada a intervir devido a problemas de audição, sabia que o problema não era nem do equipamento nem do *software*. Se eu conseguia ouvir os intérpretes, os outros também conseguiam, e se tinham algum problema, sabia como resolver.

O tema da conferência era sobre inovações e novas formas de pagamento. Destacavam-se os assuntos sobre a *Amazon*, *Apple*, *Tesla*, reconhecimento da voz, novas tecnologias, realidade virtual e vendas online.

Assim os principais problemas e dificuldades com que me confrontei foram: compreensão total do sotaque irlandês e a audição de duas línguas ao mesmo tempo.

Durante três dias de palestras, assisti com um auricular a toda a interpretação, não esquecendo que com o outro ouvido assistia à versão original. Ao mesmo tempo comunicava com os intérpretes através do grupo no *WhatsApp* que tinha criado anteriormente.

No primeiro dia, o responsável do evento perguntou se não me importava de fazer uma interpretação consecutiva nos laboratórios para os convidados brasileiros que se encontravam numa sala ao lado. Isso evitaria o deslocamento de todo o equipamento. Os responsáveis decidiram dividir o grupo em dois, e os intervenientes brasileiros foram para os laboratórios onde um orador irlandês lhes apresentou inovações da *MasterCard*. O orador realizava pausas e dava-me espaço para interpretar. Essa demonstração durou cerca de trinta minutos.

Foram três dias de muita informação, bastante exaustivos, no entanto, gostei da experiência. Aprendi bastante sobre novas tecnologias, interpretação simultânea e assimilei novos conceitos. Gostava de ter as mesmas competências em interpretação simultânea que os intérpretes brasileiros que estavam ao serviço.

Quando o evento terminou, o cliente ficou muito satisfeito com o nosso serviço e recebemos igualmente um bom *feedback* da audiência.

Tenho noção de que a experiência de interpretação não está diretamente relacionada com o curso de Tradução, no entanto, decidi apresentá-la com o objetivo de dar a entender exatamente quais eram os desafios que a empresa colocava aos estagiários e cujo repto decidi aceitar, inclusive para me tentar superar enquanto profissional.

3.7. Tarefas secundárias

As tarefas secundárias são as que não se enquadravam nos tópicos mencionados acima. Como tais podem ser consideradas as seguintes: verificação das contas eletrónicas, organização e limpeza das pastas na base de dados.

Desde o início do meu estágio fui escolhida como responsável por dois endereços eletrónicos da empresa. As contas eram das vendas que já não se verificavam há muito tempo. A minha tarefa era abrir cada email recebido e agir da seguinte forma: ler todo o conteúdo, decidir se era importante ou se era um *spam*. Em casos em que recebíamos currículos de *freelancers*, tinha de verificar os seus endereços eletrónicos em <http://www.translator-scammers.com/translator-scammers-directory.htm>. Clicava em CTRL+F e colocava o endereço do *email* recebido, se no *site* se encontrava o mesmo *email*, significava que a pessoa era um *scammer*. Neste caso marcava o email como *spam*, mas se não encontrava nada no *site* reenviava o *email* ao gerente de vendas para contactar o *freelancer* e adicioná-lo à base de dados. Este era o meu trabalho diário, verificar e reenviar os *emails* importantes.

Durante a minha estadia a empresa foi auditada, até por possuir duas ISO. Por esta razão, a empresa tinha de cumprir todos os requisitos e normas. Para cada tipo de ficheiro aplicavam-se diferentes regras que deviam ser memorizadas desde o início do estágio. Todos os dias eram criadas dezenas de pastas e ficheiros novos, e nem todos os funcionários da empresa seguiam essas normas. Antes da empresa ser verificada pelos órgãos competentes, fui escolhida para fazer este trabalho porque segundo o supervisor, era a pessoa mais indicada para corrigir os nomes dos ficheiros e das pastas e realizar uma limpeza. Os ficheiros repetidos eliminavam-se, os nomes corrigiam-se e os projetos mais antigos arquivavam-se.

No fim do estágio a responsável pela avaliação de qualidade enviou-nos relatórios privados onde cada um pudesse verificar os projetos dos quais tinham sido responsáveis, além disso, mencionava os erros que foram cometidos no preenchimento dos dados da plataforma e que antes de terminar o estágio tinham de se corrigir.

Junto com esse documento recebemos um relatório final dos nossos resultados de estágio onde se encontravam os valores de KPI de cada um dos estagiários (consultar Anexo X). Nos anexos apresentados apenas estão os resultados do mês de outubro e novembro. O primeiro mês do estágio, na opinião dos responsáveis não devia ser contabilizado, porque os estagiários ainda não têm a experiência devida. Alguns dos dados privados da empresa estão editados por causa da política de confidencialidade.

4. Reflexão crítica

Durante o meu estágio curricular cresci tanto a nível profissional como a nível pessoal. Aprendi a lidar com diferentes tipos de pessoas. O mais importante é que fui capaz de trabalhar sob pressão constante.

O estágio na TRANSLIT não ensina apenas a traduzir, mas a enfrentar qualquer tipo de tarefa numa agência de tradução. O estagiário tem as responsabilidades equivalentes a qualquer membro dos funcionários da empresa. Isso tornou-me ainda mais independente no trabalho.

É difícil escolher qual foi a tarefa de que gostei mais durante o estágio porque eu gosto de aprender, e todas as tarefas desempenhadas ensinaram-me algo novo. Como no escritório não podíamos conversar sem necessidade, receber clientes no balcão principal para mim era uma alegria. Além dessa tarefa, desfrutei muito de traduzir e rever trabalhos dos outros. Gostei de trabalhar com os documentos médicos e registos policiais, pois dentro dos mesmos sempre era um tema diferente. Tanto um tipo como outro não eram fáceis. A terminologia técnica dentro da medicina por vezes era complicada e não deixa uma pessoa indiferente. Já nos registos de ocorrência a terminologia não era difícil, mas era sim, entender o que a vítima quis relatar. Muitas das vezes a leitura dos mesmos trazia-me boa disposição e tinha um certo sentido de humor. Com estes exemplos tiro as conclusões que nem todos têm talento de se expressar da maneira mais fácil entender. Mais uma vez me certifico que um tradutor também precisa de ser um bom escritor, entender o TP e produzir o TC para que não seja confuso, mesmo quando o TP foi escrito de tal maneira.

A tarefa que gostei menos, foi a busca dos *freelancers*, principalmente para os serviços de interpretação. Tornava-se um trabalho repetitivo, em que não me sentia igualmente útil

comparando com outras tarefas. Delegar as traduções e interpretações para mim não significava crescer em nenhum aspeto. Outra tarefa que não me trazia satisfação era a revisão dos documentos onde a língua de partida ou chegada era o japonês e outras línguas asiáticas. Como os mesmos continham caracteres que me eram desconhecidos, o meu trabalho era editar a formatação para serem idênticos ao documento original. Por norma, estes documentos eram sempre tabelas, e devido ao tamanho dos caracteres, era muito difícil ajustá-las para que se pareçam idênticas no *Microsoft Word*.

No meu último mês na empresa, a quantidade de funcionários aumentou, mas a quantidade de trabalho não diminuiu. Os novos membros trabalhavam no setor das vendas. O trabalho deles requeria muita comunicação com os clientes via telefónica ou presencialmente. Como o escritório era pequeno, isso causava-me um certo desconforto. Além de estar atarefada, foi-me difícil concentrar-me por causa do barulho constante, principalmente durante as traduções.

Contudo é uma questão de hábito, e para mim foi mais um desafio. Aprendi a manter-me concentrada no meu trabalho mesmo com os fatores externos que causam incómodo. Também aprendi a receber críticas dos revisores acerca do meu trabalho.

A empresa praticava prazos muito curtos para a quantidade de funcionários que tinha e os prazos eram iguais tanto para uma página como para dez. Isso implicava traduzir e desempenhar outras tarefas rapidamente e, por vezes, ao mesmo tempo.

Traduzir sempre à pressa nem sempre tem bons resultados. Mesmo assim depois de entrega de traduções aos clientes sempre se enviavam inquéritos para avaliarem o serviço e a qualidade de tradução. Muitas vezes recebi 100% de satisfação dos clientes, do que me orgulho muito.

No final do meu estágio os meus valores do KPI ultrapassavam o dobro dos valores esperados por parte da empresa. Recebi um prémio virtual no grupo da plataforma usada da gestora de qualidade, com os parabéns de ser líder durante a minha estadia na agência. Isso demonstrou-me que todo o esforço da minha parte não foi em vão, e incentivou-me ainda mais para continuar no mundo de tradução. Após a minha estadia, sinto-me capaz de trabalhar em qualquer tipo de ambiente e com diferentes tipos de personalidades.

Estabelecendo, neste ponto, uma ligação entre a parte teórica e prática do trabalho, é possível referir que, efetivamente, existe um certo grau de especialização na documentação oficial que traduzi e que se revela na capacidade de pesquisa por que o tradutor passa para fazer face a uma grande diversidade de tipologias de texto com que se confronta. Sem dúvida que a terminologia usada foi frequentemente do foro jurídico e médico, revelando novamente especialidade. Em simultâneo, pode afirmar-se que existe uma certa interdisciplinaridade nos diferentes textos, pois eles não são de uma área estanque. Existe sempre algum tipo de ligação que se pode estabelecer entre diferentes áreas do conhecimento.

Na sequência das leituras de Cao (2010a) e de Mayoral (2003) constato que, de facto, os textos oficiais abrangem uma grande diversidade de documentação e que, ao longo do estágio, lidei com isso, bem como com a extensão e complexidade variável da mesma.

Persistiu também o princípio que advém da tradução jurídica, de adaptar a tradução às normas da língua e cultura de chegada. O procedimento em uso na empresa obrigava a tal, sendo que, se tal não fosse seguido, não obedeceria aos critérios de qualidade em vigor na mesma.

O propósito do texto, que advém das abordagens funcionalistas da tradução, também prevaleceu na prática desenvolvida na empresa.

O que mais lamento, na sequência do estágio, é não poder mostrar o trabalho efetivamente realizado, pois a sua visualização seria certamente diferente da mera exemplificação ou descrição que optei por desenvolver na parte prática.

Conclusão

O estágio curricular revela-se essencial neste curso. Só com a experiência real é que nos podemos considerar formados na área da tradução.

As novas tecnologias de apoio à tradução e a intervenção humana são ambas partes fundamentais para um resultado mais eficaz e rápido no mundo de tradução.

É ainda necessário referir que as ferramentas TAC podem não ser aplicadas a todos os tipos de texto ou documentos. A tradução de documentos oficiais é disso um exemplo. Por vezes, não significa que não podem ser usadas à mesma, temos é de ter em consideração que, trabalhando numa empresa, não somos nós que decidimos estes aspetos. Contudo, considero que as tecnologias de apoio à tradução e o tradutor constituam um binómio fundamental.

Foi durante a mobilidade de três meses que realmente senti o que é ser um tradutor e não só. A experiência que me foi proporcionada foi e será preciosa. Na TRANSLIT aprendi não apenas a traduzir, mas também a gerir projetos, a comunicar com clientes, a trabalhar sob pressão e, mais importante, a ter responsabilidades equivalentes às dos outros funcionários permanentes da empresa.

Ao longo deste trabalho realizei, num primeiro momento, uma revisão literária que permite refletir sobre definições terminológicas propostas para a área da documentação oficial e o seu enquadramento, demonstrando que o campo de investigação não se encontra totalmente clarificado ou definido. Num segundo momento tentei demonstrar como uma experiência diversificada de três meses me fez não só refletir em todas essas questões, como me levou a tomar decisões num contexto prático. As normas em uso na empresa reforçaram essas tomadas de decisão. Considero

que o trabalho apresentado é revelador daquilo que representa a tradução de documentos oficiais num contexto de estágio.

Ela contribui, indubitavelmente, para uma formação mais completa e que permite compreender as implicações da teoria.

Bibliografia

Aixelá, F. (2004). The study of Technical and Scientific Translation: An Examination of its Historical Development. *The Journal of Specialised Translation*. Acedido a 10/01/2020 em https://www.jostrans.org/issue01/art_aixela.pdf

Byrne, J. (2006). *Technical Translation: Usability Strategies for Translating Technical Documentation*. Dordrecht: Springer. Acedido a 24/02/2020 em

https://www.academia.edu/19677983/Technical_Translation_Usability_Strategies_for_Translating_Technical_Documentation.

Cao, D. (2010a). Translating legal language. In Coulthard, M. & Johnson, A. (eds.). *The Routledge Handbook of Forensic Linguistics*. Oxon: Routledge.

Cao, D. (2010b). Legal Translation. In Gambier, Y. & Doorslaer, L. (eds.) *Handbook of Translation Studies*. Amsterdão: John Benjamins.

Chan, S. (2015). *Routledge Encyclopedia of Translation Technology*. Oxon: Routledge.

Ferreira, V. (2012). A Epístola sobre a tradução, de Martinho Lutero. In Ferreira, J., Serras, A., Sousa, A., Rosa, A., Pieta, H., Falcão, L., Gil, M., Valdez, S., Cid, T., Malafaia, T (eds.). *A Scholar for all seasons - homenagem a João Almeida Flor* (pp. 971-988). Lisboa: CEAUL.

Holmes, J. (1972/2001). The name and nature of translation studies. In Venuti, L. (ed.) *The Translation Studies Reader*. (pp. 172-185). Londres: Routledge.

Kang, J.-H. (2011). Institutional translation. In Baker, M. & Saldanha, G. (eds.) *Routledge Encyclopedia of Translation Studies* (pp. 141-145). Oxon: Routledge.

- Mayoral, R. A. (2003). *Translating Official Documents*. Manchester: St. Jerome.
- Mayoral, R. A. (2007). *Specialised translation: A concept in need of revision*. Granada: Babel.
- Nida, E., & Taber, C. (1969/1982). *The Theory and Practice of Translation*. Leiden: E.J. Brill.
- Olohan, M. (2011). Scientific and technical translation. In Baker, M. & Saldanha, G.(eds.) *Routledge Encyclopedia of Translation Studies* (pp. 246-249). Oxon: Routledge.
- Pym, A. (2010). *Text and risk in translation*. Tarragona: Acedido a 21/02/2020 em: https://www.researchgate.net/publication/283363313_Text_and_risk_in_translation
- Šarčević, S. (1997). *New Approach to Legal Translation*. The Hague: Kluwer Law International.
- Acedido a 21/02/2020 em: https://books.google.pt/books?id=i8nZjjo_9ikC&printsec=frontcover&dq=Sarcevic,+Susan,+1997,+New+Approach+to+Legal+Translation,+The+Hague:+Kluwer+Law+International.&hl=pt-PT&sa=X&ved=0ahUKEwiTg-vX_OLnAhU8TRUIHcRHDBYQ6AEILzAA#v=onepage&q=Sarcevic%2C%20Susan.%201997.%20New%20Approach%20to%20Legal%20Translation.%20The%20Hague%3A%20Kluwer%20Law%20International.&f=false
- São Jerónimo, (1995). *Carta a Pamáquio, sobre os problemas de tradução*. Lisboa: Edições Cosmos.
- Schäffner, C. (2011). Functionalist approaches. In Baker, M. & Saldanha, G. (eds.) *Routledge Encyclopedia of Translation Studies*. (pp.115-121). Oxon: Routledge.
- Schleiermacher, F. (2003). *Sobre os diferentes métodos de traduzir*. Porto: Porto Editora.

Schubert, K. (2010). Technical Translation. In Gambier, Y. & Doorslaer, L. (eds.) *Handbook of Translation Studies* (pp. 350-355). Amsterdão: John Benjamins.

Tytler, A. F. (1797). *Essay on the principles of translation*. Londres: Cadell and Davies. Retirado de

https://books.google.pt/books?id=HbsCAAAAYAAJ&printsec=frontcover&dq=Essay+on+the+principles+of+translation&hl=pt-PT&sa=X&ved=2ahUKEwjW5dua9_7rAhWCxYUKHY0GA9IQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=Essay%20on%20the%20principles%20of%20translation&f=false

Anexos

Anexo I – Apresentação da política da empresa

Company Policy

Irina Sergeeva, HR Manager

Contents

- Working hours: lunch, breaks
- Dresscode
- Main Policy points
- Video Surveillance
- Non-compliance at work
- Leave arrangements: notice of internship termination, days off, sick leave
- Legal issues: confidentiality, GDPR, privacy policy, code of practice, employee handbook etc.
- Help & Support



Working Hours

Monday - Friday

09:00-17:00 / 10:00-18:00

Break: 1 hour (lunch + coffee breaks etc.)

Dresscode

Office casual

- ▶ Professional etiquette
- ▶ Positive company image
- ▶ Showing respect towards colleagues & clients



Main Policy points

- ▶ Take responsibility for our actions
- ▶ Accomplish KPIs at work
- ▶ Follow top management's recommendations
- ▶ Show respect towards colleagues and clients
- ▶ Dedicate ourselves to work during working hours
- ▶ Keep our workplace clean
- ▶ Care about working equipment
- ▶ We are punctual and come to work in time
- ▶ Inform Supervisor about our absence minimum 2 hours in advance



DOs



DON'Ts

- Leave any personal documents of the client on the desk that other clients can see it (due to the confidentiality)
- Keep passwords on the desk
- Use working phones for personal purposes
- Come to work late
- Use mobile phones for personal purposes during working hours (excluding emergency cases, urgency that is your Supervisor informed about)
- Do things related to our clients we are not sure about without asking Supervisor
- Speak languages other than English
- Wear clothes that do not fit dress code in the company
- Show disrespect to colleagues and top-management

Video Surveillance

In Ireland, cameras inside offices are allowed.

The main reasons are:

- ▶ Security measure
- ▶ Prevent discrimination and other means disrespectful behavior from clients towards the employees and vice versa
- ▶ Customer Service quality improvement

Essential:

- All the information about video surveillance is included in Employee Handbook
- All the employees are informed about video surveillance at workplace
- The signs indicating the presence of cameras are placed.

If you have any concerns, please put them in writing. We have 4 points of contact in the office:

1. Office Supervisors: Giovanni and Julija
2. HR: Irina
3. CEO: Alex (me)
4. Secretary: Tatsiana

Please read through this [notice](#) and the [article](#) to make sure you receive all the information you would like to know.

Non-compliance at work

Noncompliant behavior involves behavior that does not conform to or follow the rules, regulations, or advice of others. In the workplace, this can be demonstrated by failure to act in accordance with the workplace policies and rules, or the inability to meet specified standards.



Non-compliance at work

- ❖ Small non-conformance, neglect, genuine non-critical mistake, punctuality, poor performance and similar minor issues
 - 1st verbal warning
 - ❖ 2nd same or similar type of non-compliance - 2nd verbal warning
 - ❖ 3rd small offence - 1st written warning.
 - ❖ 4rd small offence - 2nd written warning that can also be final followed by dismissal at the managers's collaborative discussion and decision (with approval of CEO)
 - ❖ 5th small offence - 3rd and final written warning with dismissal
 - ❖
 - ❖ 1st more serious offence that is client impacting, has potential financial loss - 1st written warning
 - ❖ 2nd more serious offence - 2nd written warning that can also be final followed by dismissal at the managers's collaborative discussion and decision (with approval of CEO)
 - ❖ 3rd - 3rd and final written warning with dismissal
-

Leave arrangements

Annual Leave – the Intern will be entitled to all Public Holidays and annual leave calculated as 8% of the total hours worked. Where only there is only 1 working day in a week, that day cannot fall on a Public Holiday.

* 3 mandatory days off are to be taken during Christmas holidays.

* Days off can be taken with a preliminary arrangement.

Sick Leave – the Intern may have sick leave days. If there are more than 2 days of sick leave in a row, the intern must provide medical certificate confirming his/her health state.

Notice Period

Under this agreement either party.



ly, but 2 weeks written notice must be given by

Confidentiality



GDPR. Principles

- ▶ Lawfulness, fairness and transparency
- ▶ Purpose limitation
- ▶ Data minimisation
- ▶ Accuracy
- ▶ Storage limitation
- ▶ Integrity and confidentiality (security)
- ▶ Accountability



Privacy Policy



Code of Practice



Code of Practice

In a nutshell:

- 1) All information sensitive or otherwise must always be maintained not only for the benefit of the Company but also for the benefit of those it serves.
 - 2) Contractors hold themselves out as acting for and on behalf of the Company during the course of their employment.
 - 3) We shall not exceed our job description and duties by divulging anything whatsoever about our Customers and Clients beyond that which is essential for the proper commission of these duties and transmit such details in any way whatsoever other than is strictly necessary for the professional translating and interpreting of the same.
 - 4) **GRIEVANCE PROCEDURES:** the Contractors who feel they have grievances shall be obliged to raise same with their next level supervisor and if the matter is not determined there appeal to a further higher level.
 - 5) **DISCIPLINARY PROCEDURES:** in the event of same being necessary an agreed procedure shall be pursued by all and the Contractor complained of shall, naturally, have a right to representation.
-

Help & Support

- ▶ The Host Organisation will offer valuable work experience to the Intern in line with the internship placement advert.
- ▶ The Host Organisation will assign a staff member with direct responsibility for managing the internship placement and completing monthly compliance checks and end of placement details.
- ▶ 1-1 & Company meetings
- ▶ Teambuilding events



Thank you!

Any questions - you know whom to contact! HR Manager and your Supervisor are always here to help!



Anexo II – Acordos de confidencialidade



18 Mallow Street, Limerick, V94 N12Y
7 South Mall, Cork, T12 E72H
99 George's Street, Dun Laoghaire, Co. Dublin, A96 R6W0

info@translit.ie
cork@translit.ie
info@instanttranslation.ie

+353 (61) 596858
+353 (21) 2391278
+353 (1) 4595158

Company Policy

Welcome to TRANSLIT. To all current employees (including part-time, remote workers and interns), we would like to express our appreciation for your solid commitment to making TRANSLIT the best company in the industry.

Applying these Policy Principles will help you achieve your personal career goals and objectives as well as the goals of the Company. Please read this document carefully and make sure you use it for future reference during your employment in TRANSLIT. This Policy Agreement is and at all times remains the exclusive property of TRANSLIT, and is being provided to you for your review and records so long as you remain employed by TRANSLIT.

TRANSLIT, by action of the Board or through the authorized committees or officers, retains the right to change, modify, suspend, interpret or cancel any part of an unpublished or published policy, without advance notice. If there is a conflict between the description of any plan or program in this Policy Agreement and the official document(s), the official documents(s) always prevail. This document provides a general outline of current Company policy.

As a TRANSLIT employee, you are expected to comply with all company policies. Failure to understand obligations or ignorance of relevant policies and procedures is not an excuse for non-compliance. It is your responsibility to seek sufficient information to ensure that your actions are appropriate and consistent with TRANSLIT policy and procedures.

Guiding principles

Work performance

1. TRANSLIT employees take responsibility for their own actions.
2. In TRANSLIT, employees are supposed to accomplish KPIs at work to make sure the company and own professional goals are about to be achieved.
3. By following the top management's recommendations, we make sure that we use every opportunity to improve the quality of our work and self-development.
4. TRANSLIT employees dedicate ourselves to work during working hours.
5. Employees are supposed to come to work in time. If the employee is going to be absent, he must inform his Supervisor about that minimum 2 hours in advance.

Teamwork

In TRANSLIT, employees and interns show respect towards colleagues and clients.

Workplace, office equipment

Employees should keep their workplace and office generally clean and organized by doing the following:

- a. Shut down the computer, close windows, stop charging equipment once leaving the office.
- b. Clean the working place and take care of the surroundings (watering flowers etc.).

Limitations

In the company, employees are not supposed to:

1. Use working phones for personal purposes (excluding emergency cases, urgency that is your Supervisor informed about)
2. Use own phones for personal purposes apart from breaks.
3. Do things related to our clients we are not sure about without asking Supervisor.
4. Speak languages other than English, since English is an official language of the company and by using native language may be considered as disrespect towards colleagues.
5. Wear clothes that do not fit dress code in the company.
6. Show disrespect to colleagues and top-management.

Confidentiality

In terms of compliance with General Data Protection Regulations (GDPR), please make sure you do not:

- 1) Leave any personal documents of the client or internal company information (passwords, login etc.) on the desk that other clients can see it (due to the confidentiality).
- 2) Keep passwords on the desk.
- 3) Save files in Downloads, Documents and Desktop as those locations are not unscripted by Boxcryptor.
- 4) Use internal company for own purposes (reports to the universities etc.) information without a written approval from top-management.

I acknowledge receipt of TRANSLIT policy information. I understand it is my responsibility to read, understand, and comply with TRANSLIT policies.

By my signature below, I agree to comply with company policies and understand that violation(s) of policy could result in disciplinary action, up to and including my termination from TRANSLIT employment.

Employee Name: Khrystyna Nykolaychuk

Employee Signature: _____

Date: 05/09/2019

Privacy Policy

TRANSLIT needs to gather and use certain information about individuals. These may include customers, suppliers, business contacts, employees, and other people organization has relationship with or may need to contact.

As a company promoting privacy awareness and compliance, we at TRANSLIT have created a Privacy Policy that aims to help you understand what data we, as a Data Controller, collect, what we use it for and how you can exercise your rights.

Reading a Data Protection Policy is important, so we hope you will give it time and attention.

TRANSLIT follows the following principles in order to protect your privacy:

- we do not collect more information than is necessary;
- we do not use your data for purposes other than those specified;
- we do not keep your data if it is no longer needed;
- we do not spread your data to third parties for marketing purposes.

1. Why is your data being collected?

We collect personal data to offer and administer our services in accordance with this policy and with data protection law.

TRANSLIT uses the Personal Data you provide:

- To provide you with information and services you request from us;
- To fulfil our obligations to you, such as processing the payment (if you enter into a contract with TRANSLIT);
- Provide you with information by post, telephone, SMS or by email about services we offer which we consider relevant to you.

When you request services, we ask that you provide accurate and necessary information that enables us to respond to your request. In doing so, you consent to our collection, use, storage and disclosure of this information to appropriate third parties for the purposes described in this Statement.

If you provide personal information about other individuals (such as employees, dependents, etc.), you must obtain their consent prior to your disclosure to TRANSLIT.

2. What information is being collected?

Personal Data is data you would recognise such as your name, date of birth and address but also any data from which you can be personally identified. We ask you to provide some Personal Data and we also automatically collect some of the Personal Data when you register on translit.ie and when you require our services. This list describes the types of data we can collect from you and process:

- email address, phone number, mobile telephone number and IP address;
- depending on the services you use: financial information, such as bank account details, Payment Card Details, billing and other information you provide to purchase a product or services and content you generate or that relates to your account, and
- from information you provide to us through correspondence, translating communities, chats, dealing with any complaints, or shared by you from other social applications, services or websites.

The above list is not exhaustive but gives you a general picture. As technology develops more data may be collected automatically from your use of our sites. If we have to ask you to provide more Personal Data we will explain why when we ask for it. We may receive information about you from other sources. We work with third parties, (for example, payment services providers, credit agencies, sub-contractors in technical services and marketing companies) and may receive Personal Data from them about you.

Our site may contain links to other websites that are outside our control and are not covered by this Privacy Notice. If you access other websites using the links provided, the operators of these websites may collect information from you which will be used by them in accordance with their Privacy policy, which may differ from ours.

You can also send emails to us through the website or fill in a special form for a request; your messages will contain your screen name and email address, as well as any additional information you may wish to include in the message.

Information collected for newsletter subscriptions is collected with a special consent. Newsletter subscribers are given control over their subscriptions and can opt out or modify their details at any time. The sole purpose for which this information is collected is the distribution of TRANSLIT newsletters and updates.

3. How does TRANSLIT use your personal information?

When you provide personal data to us, we use it for the purposes for which it was provided to us as stated at the point of collection (or as is obvious from the context of collection):

- We store details of translators, designers, contractors and/or other people who provide freelance services (not employees) to our company.
- We store details of our previous customers or potential clients. We do marketing campaigns targeting various groups of people using market segmentation, mailing lists, sms-alerts, postal letters, social network websites etc.)
- We process documents which have personal and/or business information. We may take hard copies or scanned images of various documents and keep them on records.
- We store letters, emails, chats and other written or audio communication (where required).
- We store details about our employees which relates to their job role, skills and taxes.

We also process your personal data because it is necessary for our legitimate interests, or sometimes where it is necessary for the legitimate interests of another person.

In this respect, we use your personal data for the following:

- For marketing to you;
- Seeking advice on our rights and obligations, such as where we require our own legal advice.

We will send you marketing about services we provide which may be of interest to you, as well as other information in the form of alerts, newsletters and invitations to events or functions which we believe might be of interest to you or in order to update you with information which we believe may be relevant to you.

We will communicate this to you in a number of ways including by post, telephone, email or other digital channels.

If you object to receiving marketing from us at any time, please contact us:

By post: 7 South Mall, Cork, T12 E72H, Ireland

By email: admin@translit.ie

By telephone: + 353 (1) 4595158

4. How does TRANSLIT transfer and processing of your personal data outside the European Union?

The Personal Data that we collect from you may be transferred to, and stored at, a destination outside the European Union ("EU") and European Economic Area ("EEA"). It may also be processed by staff operating outside the EU and EEA who work for us or for one of our suppliers. By submitting your information, you agree to this transfer, storing and or processing. We will take all steps reasonably necessary to ensure that your information is processed securely.

In these circumstances, your personal data will only be transferred on one of the following bases:

- The country that we send the personal data to is approved by the European Commission as providing an adequate level of protection for personal data;
- The transfer is to a recipient in the United States of America who has registered under the EU/US Privacy Shield;
- The recipient has entered into European Commission standard contractual clauses with us; or
- You have explicitly consented to the same.

To find out more about transfers by us of your personal data outside the European Union and the countries concerned please contact us:

By post: 7 South Mall, Cork, T12 E72H, Ireland

By email: admin@translit.ie

By telephone: + 353 (1) 4595158

5. Data retention

The personal data you submit to us will only be retained for as long as is required for the purposes for which it was collected or as required by law.

For example, contact information about customers will be kept as long as the information is required to completely service the contact request or until a user requests that we delete that information. Discussion posts and email details are kept for only the period of time considered reasonable to facilitate the visitor's requests.

The results of our services such as interpretations are stored in our database indefinitely and do not contain personal data of individuals.

6. Does TRANSLIT disclose your personal information?

We recognise that your information is valuable and we take all reasonable measures to protect your information while it is in our care.

We may share your Personal Data:

- With organizations we engage as agents or sub-contractors to perform functions on our behalf such as sending customer communications, analyzing data, providing marketing assistance, processing payments and providing customer service. They will have access to Personal Data needed to perform their functions, but may not use it for other purposes;
- To address security or technical issues and;
- If we are under a duty to disclose or share your personal data in order to comply with any legal or regulatory obligation, or in order to enforce or apply our legal rights. This includes exchanging information with other companies and organization for the purposes of fraud protection and credit risk reduction.

We will not sell, trade or rent Personal Data to unaffiliated third parties except if we have obtained your express permission.

7. Security

TRANSLIT cares to ensure the security of personal data. When TRANSLIT collects information about you, we also make sure that your information is protected from unauthorized access, loss, manipulation, falsification, destruction or unauthorized disclosure.

We employ strict physical, electronic and administrative security measures to protect your information from access by unauthorised persons and against unlawful processing, accidental loss, destruction and damage both on-line and off-line.

TRANSLIT also provides training to all employees to help them understand their responsibilities when handling data to keep all data secure. We continually upgrade our systems and software to ensure safe and secure transfer and storage of all your electronic files. Confidentiality of materials is strictly enforced through non-disclosure agreements with employees and contractors.

As a language service provider we work within a secure translation management system where translators use a secure server-based environment to complete their work.

8. How can you access and update your information?

You have the right to request access to the information we have on you. You can do this by contacting us at admin@translit.ie.

We will make sure to provide you with a copy of the data we process about you. In order to comply with your request, we may ask you to verify your identity. We will fulfil your request by sending your copy electronically, unless the request expressly specifies a different method.

If you believe that the information we have about you is incorrect, you are welcome to contact us so we can update it and keep your data accurate. You can also contact us at any time to withdraw the consent you provided us with of your personal data processing.

If at any point you wish for TRANSLIT to delete information about you, you can simply [contact us](#).

9. Review of this Policy

We keep this Policy under regular review. This Policy was last updated in May 2018.

10. Your rights

Under the GDPR you have the following rights:

- To obtain access to, and copies of, the personal data that we hold about you;
- To require that we cease processing your personal data if the processing is causing you damage or distress;
- To require us not to send you marketing communications;
- To require us to erase your personal data;
- To require us to restrict our data processing activities;
- To receive from us the personal data we hold about you which you have provided to us, in a reasonable format specified by you, including for the purpose of you transmitting that personal data to another data controller; and
- To require us to correct the personal data we hold about you if it is incorrect.

Please note that the above rights are not absolute, and we may be entitled to refuse requests where exceptions apply.

If you have any additional questions about TRANSLIT's collection and storage of data, please contact us at Cork Office:

By post: 7 South Mall, Cork, T12 E72H, Ireland

By email: admin@translit.ie

By telephone: + 353 (1) 4595158

Employee name: Khrystyna Nykolaychuk

Employee signature: _____

Date: 05/09/2019

CODE OF PRACTICE of FREELANCE PROVIDERS LIMITED (trading as “TRANSLIT”)

Freelance Providers Limited trading as TRANSLIT (hereinafter referred to as “the Company”) is an equal opportunities Employer having its registered offices at 18 Mallow Street Upper, Limerick, TRANSLIT is an agency translating/interpreting throughout a broad range of languages for its valued Customers and Clients.

The Company is growing and moving forward. It is absolutely essential that, arising out of the provision of its services, confidentiality be always maintained - most particularly in respect of two relationships. The first of these relationships is that between the Company and a Contractor/Freelancer or an Employee (hereinafter referred to as “the Contractor”) and the second is that between the Contractor and a Customer or a Client. It is hereby agreed that the utmost good faith and confidentiality in respect of all information sensitive or otherwise must always be maintained not only for the benefit of the Company but also for the benefit of those it serves.

Contractors hired by the Company must always remember that they are also its Agents. In other words, they hold themselves out as acting for and on behalf of the Company during the course of their employment. Since our daily translating and interpreting tasks often expose us to the intimate details of other people’s personal lives, we pledge unto ourselves the promise that we shall not exceed our job description and duties by divulging anything whatsoever about our Customers and Clients beyond that which is essential for the proper commission of these duties.

We further pledge unto ourselves not to transmit such details in any way, shape or form whatsoever other than is strictly necessary for the professional translating and interpreting of the same. This includes, of course, the necessity not to comment (other than we must in connection with our duties) to others on the information of which we learn.

Contractors hereby confirm that they have never been convicted of a criminal offence and they hereby consent to the Company making any and all enquiries in that regard.

We acknowledge that in the course of providing general, technical, documentary, legal and medical translation and interpretation services the sensitive, personal and private nature of what we encounter is just that – **sensitive, personal** and **private**. Whether we be proofreading, translating, interpreting on site, in hospitals, prisons, Garda stations, courts or at a private consultation (to name only a few) we promise to act only as guardians of silence in relation to our own affairs and those of others.

GRIEVANCE PROCEDURES: the Contractors who feel they have grievances shall be obliged to raise same with their next level supervisor and if the matter is not determined there appeal to a further higher level. The Company promises fair play and Natural Justice to its Contractors.

DISCIPLINARY PROCEDURES: in the event of same being necessary an agreed procedure shall be pursued by all and the Contractor complained of shall, naturally, have a right to representation.

TERMS AND CONDITIONS: by signing this, the Contractor agrees to the Company's Terms and Conditions (current version 1.7) which are provided separately.

Accepted and agreed to by: Khrystyna Nykolaychuk

Signature: _____

Date: 05/09/2019

CONFIDENTIALITY AND NON-DISCLOSURE AGREEMENT FOR FREELANCE PROVIDERS LIMITED (T/A as TRANSLIT)

I agree that any information disclosed to me by Freelance Providers Limited trading as TRANSLIT (hereinafter referred to as "the Company") will be considered proprietary and confidential, including all such information relating to the Company's past, present, or future business activities, its Partners and Customers or Clients, research, product design or development, personnel, and business opportunities.

Confidential information shall not include information previously known to me, the general public, or previously recognised as standard practice in the field.

I agree that for an indefinite period I will hold all confidential and proprietary information in confidence and will not use such information, regardless whether for use for my own benefit or that of others, except as may be authorised by the Company and will prevent its unauthorised dissemination.

I acknowledge that unauthorised disclosure could cause irreparable harm and significant injury to the Company. I agree that upon request I will:

- return all written or descriptive matter and supporting documents to the Company including printed and/or handwritten materials, electronic documents stored online and/or offline which were obtained by me during the course of work;
- confidentially dispose of electronic documents and files including emails containing confidential and or sensitive data, access and login details for websites or any other resources which were provided to me by the Company and/or its Partners, Customers or Clients.

Accepted and agreed to by:

Khrystyna Nykolaychuk

Signature:

Date:

05/09/2019

Witnessed on behalf of the Company:

Irina Sergeeva

Signature:

Irina Sergeeva

Date:

05/09/2019

CONFIRMATION AND PERMISSION TO MAKE ENQUIRIES

Freelance Providers Limited trading as TRANSLIT (hereinafter referred to as "the Company") is an equal opportunities Employer having its registered offices at 18 Mallow Street Upper, Limerick, the business of translating/interpreting throughout a broad range of languages, graphics design, web and software development for its valued Customers and Clients.

The Company is growing and moving forward. It is absolutely essential that, arising out of the provision of its services, confidentiality be always maintained - most particularly in respect of two relationships.

The first of these relationships is that between the Company and a Contractor/Freelancer or an Employee (hereinafter referred to as "the Contractor") and the second is that between the Contractor and a Customer or a Client. It is hereby agreed that the utmost good faith and confidentiality in respect of all information sensitive or otherwise must always be maintained not only for the benefit of the Company but also for the benefit of those it serves.

Contractors hired by the Company must always remember that they are also its Agents. In other words, they hold themselves out as acting for and on behalf of the Company during the course of their employment. Since its daily translating and interpreting tasks, web development projects and all administration tasks involved with this often expose the Company to the intimate details of other people's personal lives, it pledges unto itself the promise that it shall not exceed its job description and duties by divulging anything whatsoever about its Customers and Clients beyond that which is essential for the proper commission of these duties.

The Company further pledges unto itself not to transmit such details in any way, shape or form whatsoever other than is strictly necessary for the nature of its business. This includes, of course, the necessity not to comment (other than it must in connection with its duties) to others on the information received. Coincidentally, the Contractor of the Company hereby confirms that he/she has never been convicted of a criminal offence and they hereby consent to the Company making any enquiries in that regard.

Accepted and agreed to by:

Khrystyna Nykolaychuk

Signature:

Date:

05/09/2019

Witnessed on behalf of the Company:

Irina Sergeeva

Signature:

Irina Sergeeva

Date:

05/09/2019

Anexo III – Reunião individual



www.translit.ie

18 Mallow Street, Limerick, V94 N12Y
7 South Mall, Cork, T12 E7ZH
99 George's Street, Dun Laoghaire, Co. Dublin, A96 R6W0

info@translit.ie
cork@translit.ie
info@instantranslation.ie

+353 (61) 596858
+353 (21) 2391278
+353 (1) 4595158

Individual Meeting Record

Date: 26/09/2019

Participants: Irina Sergeyeva (*HR Manager*), Khrystyna Nykolaychuk (*Intern*)

What has been done:

- Slovakian, Croatian translations
- Interpreting meetings are
- Concerns about the lack of balance between work and having a rest, communication & feedback

Plans:

- 1) To track the progress of ongoing tasks on the next 1-1 meeting

Individual Meeting Record

Date: 13/09/2019

Participants: Irina Sergeeva (*HR Manager*), Khrystyna Nykolaychuk (*Intern*)

What has been done:

- Spanish, Portuguese, Russian, French translations
- Got adapted to the ongoing working process
- OKR initial goals are established:

- 1) Translate a book / presentations (more formats than only documents)
- 2) Get familiar with SDL Trados
- 3) Getting involved into voiceover
- 4) To go through Polish / Croatian translations

Plans:

- 1) To track the progress of ongoing tasks and adaptation on the next 1-1 meeting

Anexo IV – Avaliação Global



www.translit.ie

18 Mallow Street, Limerick, V94 N12Y
7 South Mall, Cork, T12 E72H
99 George's Street, Dun Laoghaire, Co. Dublin, A96 R6W0

info@translit.ie
cork@translit.ie
info@instanttranslation.ie

+353 (61) 596858
+353 (21) 2391278
+353 (1) 4595158

360 degree feedback is to take feedback one step further and to involve a variety of people in the process. The objectives of 360 degree feedback:

- To develop an awareness of own performance and efficiency at work
- To identify potential areas of self-development and company development, as well as focus on changes that you may need to make in order to be more effective.
- To allow employees the opportunity to explore the reasons for the scoring and identify factors that influence overall employee satisfaction and engagement in the workplace.
- To give employees the opportunity to take responsibility for your own development.

These survey results will undergo further analysis and review and will be considered further for development of HR strategy for 2019-2020 and onwards.

Respondents:

At the time of the survey, the company had 14 employees. 10 respondents took part in the survey, which makes return rate ~71%. The survey has been divided into two sections according to the number of company offices. The number of people who has taken part in the survey within Cork office: 5 people.

Either interns and current employees took part in the survey. Majority of respondents have been working at TRANSLIT for less than 6 months (61,5%, 8 people), while 23,07% (3 people) have been with TRANSLIT for about 1 year.

This report provides you with a summary of the scores from your line manager and those respondents who have responded to the online 360 degree feedback questionnaire. These scores are summarised for each of the following 9 *competencies*:

- Self-awareness
- Drive for Results
- Leadership
- Communication
- Teamwork
- Problem-solving
- Creativity-innovativeness
- Organization skills
- Interpersonal skills

Each of the competencies has been broken down into statements, which you have received feedback on during the questionnaire.

In the example below each statement has a summary of the distribution of scores from yourself, your manager, peers and team.

Respondents have rated the statements based on their observations as follows:

0 - Below expectations

1 - Needs some improvements

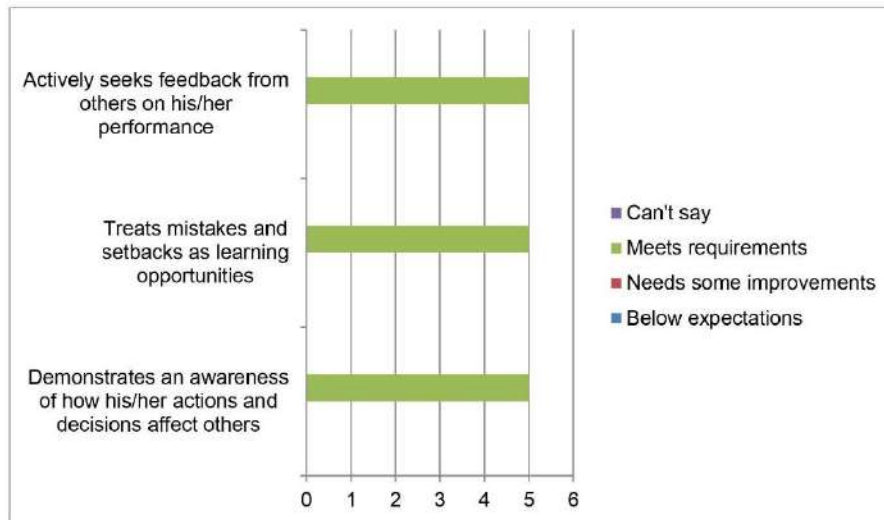
2 - Meets requirements

*Can't say (please use this option if you are totally unaware of the employee's certain competence)

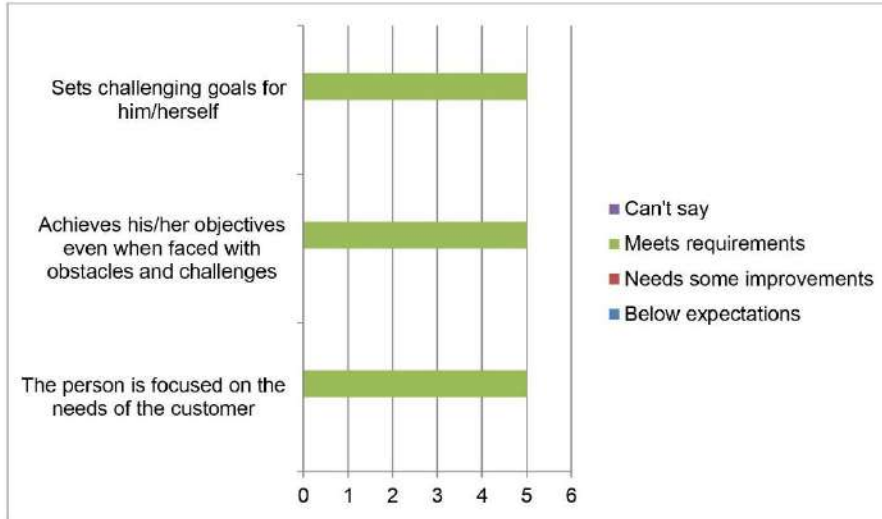
The results of the survey are to be delivered to each employee *individually*.

Khrystyna Nykolaychuk

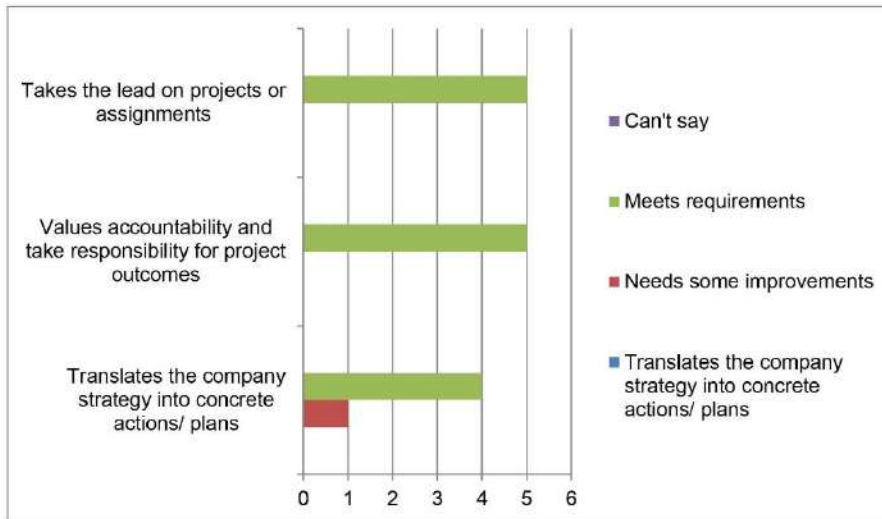
Self-awareness



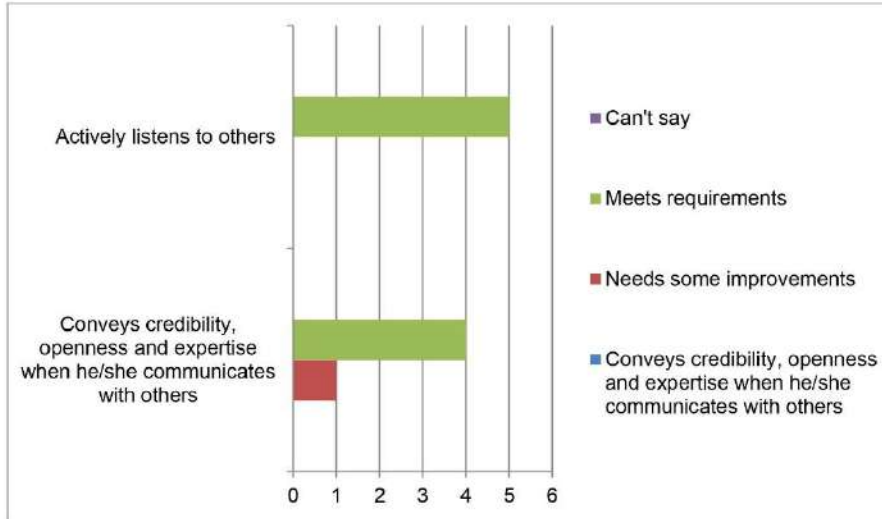
Drive for Results



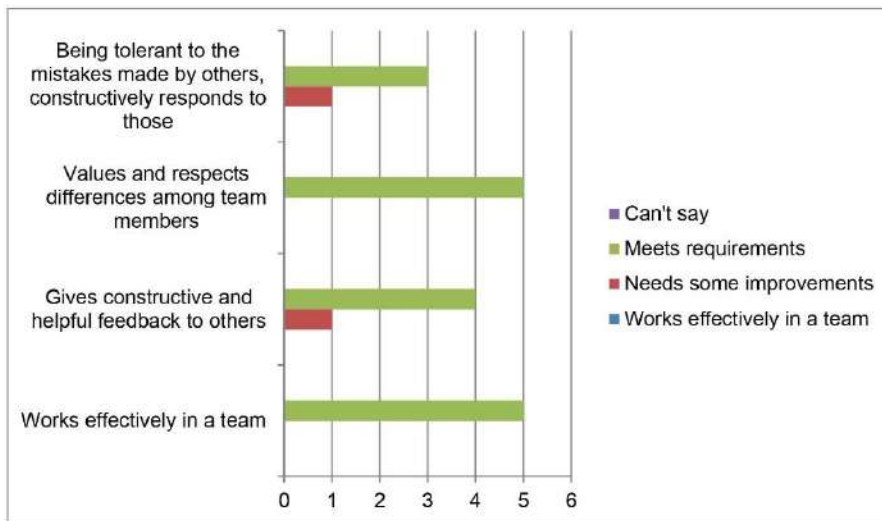
Leadership



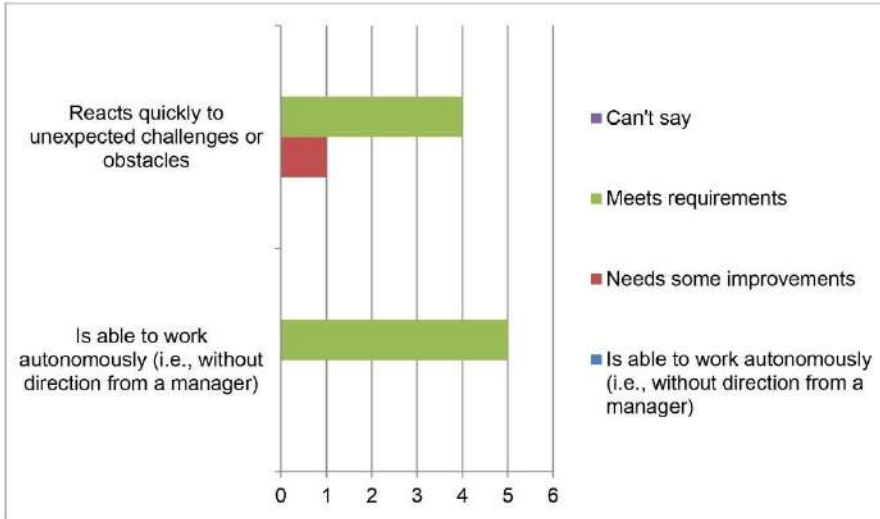
Communication



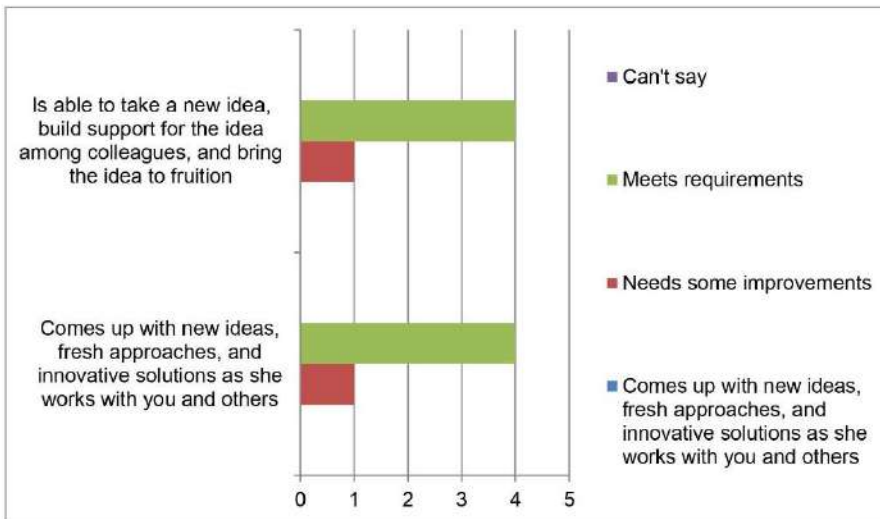
Teamwork



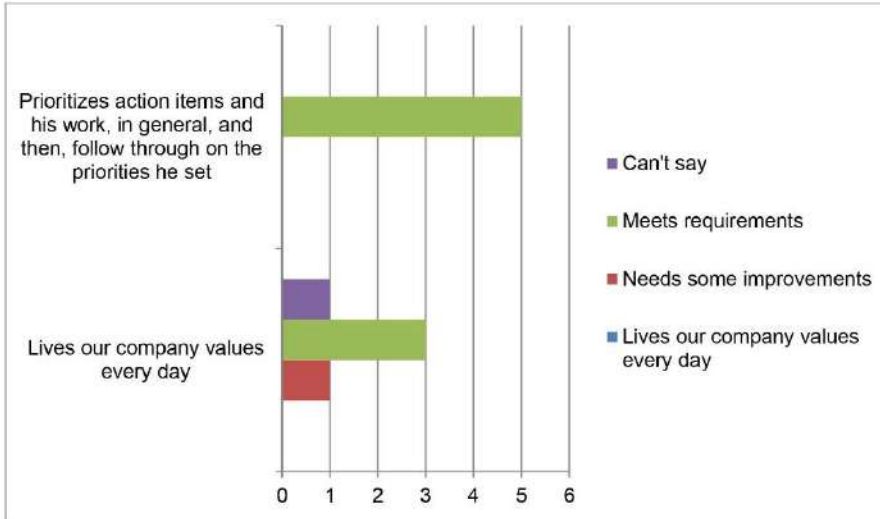
Problem-solving



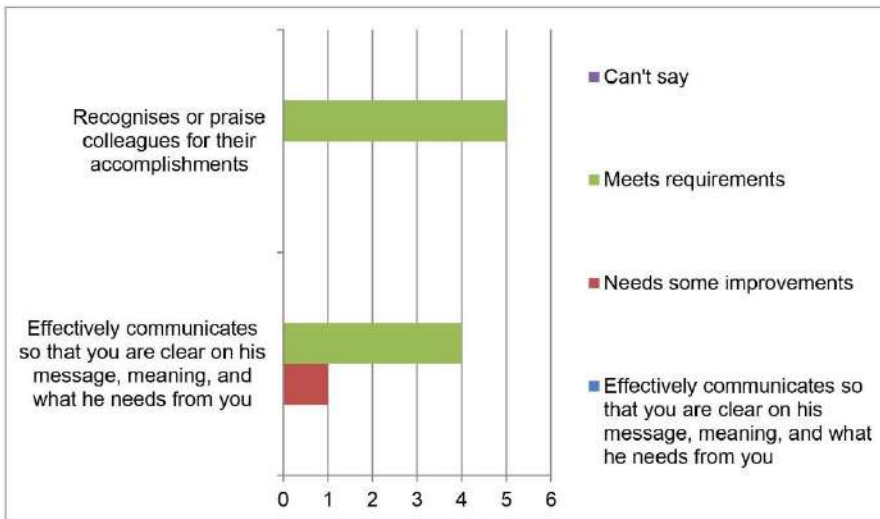
Creativity / innovativeness



Organization skills



Interpersonal skills

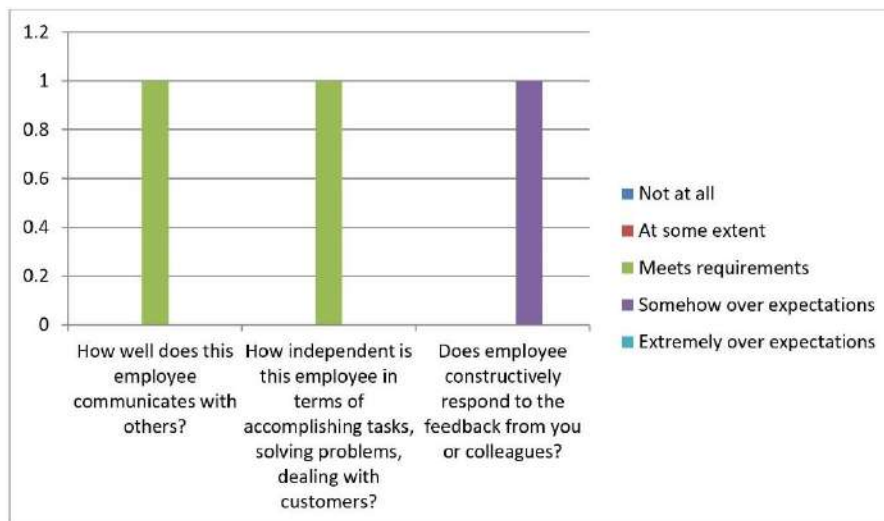
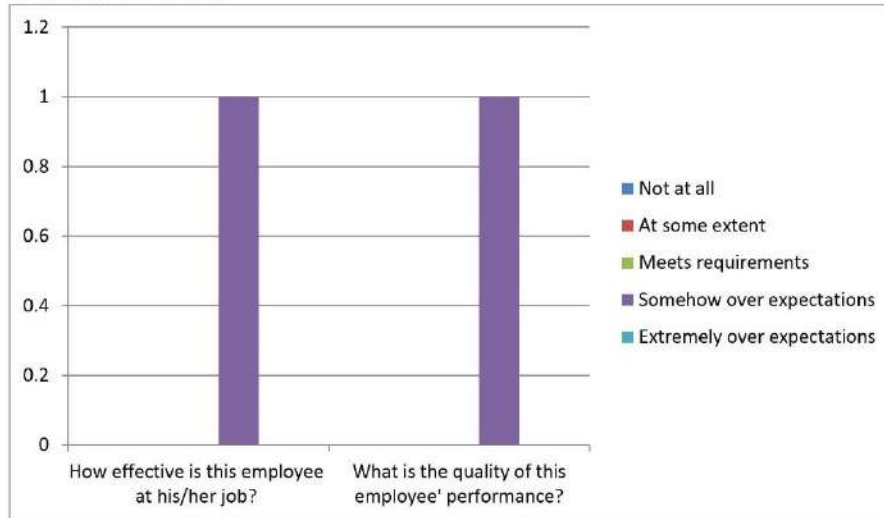


Please provide any additional feedback you have about this competency in regards to any of the person(s) above: no comments.

Evaluation from Top management

According to the feedback received from the top management, the following competences have been evaluated according to the extents below.

General feedback



Your strong sides as a professional:

Very professional in front of customers. Always seeking for feedback on how to improve. Khrystyna is a specialist when it comes to dealing with people. She knows how to personalize her language with clients and to create connections with them. On the other hand, she is also a very good translator and her translations are most require little to no corrections. She is curious and has a strives to learn and get further knowledge. She has a high sense of responsibility.

Strong sides as a personality:

Khrystyna is a very outgoing person with high sense of teamwork. She seeks for feedback and asks for pieces of advice to improve. She is honest and responds seeking for further answers to improve. She wants to make it better. She shows interests in improving both herself and her team. She is a good sense of initiative and ownership. She feels at ease in the workplace.

Conclusions based on 360 Survey:

Advantages:

- ✓ Awareness of what you do in a workplace, using challenges and opportunities given for self-development.
- ✓ Initiative and determination, active listening skills and teamwork skills.
- ✓ The skills to prioritize things, useful to go through the workload in proactive and efficient manner.
- ✓ Recognition of employees' contributes a lot to the team spirit.

Areas of growth:

- Strategic approach and accomplish the task according to the company development strategy, keep the overall goal in mind to improve the understanding of what you do and why.
- More open-mindedness, tolerance and feedback formulation so that it is positive-oriented and constructive.
- Flexibility to be more prepared to unexpected changes.
- Creativity to be able to think 'out of the box' and be ready to contribute fresh ideas into the company.
- An individual approach when giving a message to a person in order to express your thoughts the way your interlocutor is going to understand you.
- Positive attitude towards work generally (envisage the right outcome) and being less afraid of doing mistakes may also let accomplish tasks in a more proactive manner.

Anexo V – Exemplo de oferta de tradução no *Translatorscafe*

Translation of the document from Korean into English (1 page) ¹

Trabalhos

Trabalho #284461 publicado em 12/11/2019 às 11:51 GMT

Trabalho publicado por:		Tipo de trabalho: Tradução, Imediato, Telecommuting		Este trabalho está encerrado	
		Línguas: Coreano>Inglês (Inglês - Irlanda)			
		Especialização: Medicina (Geral)			
		Hello,			
		I am writing to you on behalf of TRANSLIT - Translation Company. One medical document (1 page) in Korean has to be translated into English. We will be offering 8€ for the translation of the document and we kindly ask it to be delivered by Wednesday 13/11/19 at 9am (Irish Time).			
Licitações: 7 ¹		Before we will provide you with the document to be translated, we will send our confidentiality and freelancer agreements that will allow us to add you in our database as one of our freelancers so that we can rely on you for future assignments.			
Visualizações: 165					
Notificação: ¹					
Todos os membros		Please, let me know as soon as possible if you are available. Have a nice day!			
Msgs enviadas 195		Data-limite: 13/11/2019 09:00			
		Este trabalho foi encerrado 15 de novembro de 2019 às 03:01 GMT.			

Os endereços electrónicos na descrição do trabalho são visualizados apenas por membros que estão ligados (esta é uma medida anti-spam)

Por favor **efectue login** para visualizar mais opções.

Antes de aceitar ou até mesmo candidatar-se a um trabalho poderá querer ler dicas sobre como deverá agir com agências e clientes directos..

Anexo VI – Folha de rosto

TRANSLIT www.translit.it	9 Via San Marco, 00187 I Fiumi S.M. Cos. 11/13/15 91000 Roma (RM) - Italia	info@translit.it www.translit.it	+39 06 478000 +39 06 478001 +39 06 478002
------------------------------------	--	-------------------------------------	---

i

The user hereby certifies that this is a true and accurate translation of the attached document.
Traduzione fedele e accurata del documento allegato.

Anexo VII – Tradução da página do site

Rightword
Language School

[Home](#)

[Courses](#)

[Prices & Brochures](#)

[Accommodation](#)

[Student Services](#)

[About Us](#)

[Booking](#)



Estude e trabalhe na melhor cidade da Irlanda

Com um custo de vida menor que Dublin, Cork e Galway. Facilidade de conseguir trabalho e muitas oportunidades. Melhor oferta de moradias e acomodações. Limerick é hoje o melhor destino para se fazer intercâmbio na Irlanda.

— [Descubra Mais](#)



"A melhor escola de Limerick!! É incrível poder aprender com pessoas que são apaixonadas pelo que fazem. Super recomendo!"



Desiree Modesto
Brazil



A vida começa no final da sua zona de conforto. 🦋

"Porque no final, você não vai se lembrar do tempo que passou trabalhando no escritório ou cortando grama. Suba aquela maldita montanha." Jack Kerouac

Oportunidade única para você Estudar & Trabalhar em um dos melhores países do mundo! 😊

Venha estudar Inglês e trabalhar em uma das cidades mais vibrantes da Irlanda. Limerick é uma cidade moderna, com uma população jovem, e uma localização ideal para quem quer se aventurar pelo país. E que a cada vez mais vem se consolidando como o melhor destino para se fazer intercâmbio na Irlanda.

E se Limerick é o melhor destino, a Rightword Institute é a melhor opção para o seu intercâmbio. Somos a escola mais bem avaliada de Limerick e com razão... Aqui você encontra uma infraestrutura moderna, localização central, professores nativos e altamente qualificados, uma equipe dedicada para organizar as mais variadas atividades extra-classes e o melhor suporte estudantil de Limerick.



53

Quantidade de dias, em média, que nossos alunos levam para conseguir um trabalho.

€630

Quantidade que, de acordo com alunos, é o necessário para se manter tranquilo por mês.

€1,168

Média salarial dos nossos alunos que estão trabalhando em Limerick - Dados de Setembro/2019



Em Limerick o seu dinheiro rende mais

Fazer um intercâmbio requer um grande investimento, com isso é importante levar em conta o custo de vida na hora de escolher o seu destino. De acordo com o "Expalistan", Limerick chega a ter um custo de vida 26% menor do que Dublin, 9% menor do que Cork e 4% menor do que Galway. Em outras palavras, os 3.000 euros (quantia mínima) que você precisa trazer, além de render mais, vão te dar mais segurança e um maior tempo para se manter enquanto procura por um trabalho e uma moradia fixa.



Mercado aquecido e ampla oferta de moradias

Limerick tem despontado como o mais novo hub tecnológico da Irlanda, o que vem gerando uma grande quantidade de vagas qualificadas e indiretamente aquecendo o comércio e a quantidade de vagas não qualificadas. Em relação a moradia, não é novidade que o setor imobiliário em Dublin e Cork andam fora de controle. Em Limerick a situação ainda se encontra sobre controle com bastante oferta de



Limerick tem despontado como o mais novo hub tecnológico da Irlanda, o que vem gerando uma grande quantidade de vagas qualificadas e indiretamente aquecendo o comércio e a quantidade de vagas não qualificadas. Em relação a moradia, não é novidade que o setor imobiliário em Dublin e Cork andam fora de controle. Em Limerick a situação ainda se encontra sobre controle com bastante oferta de quartos para alugar. De acordo com as últimas estatísticas do site [Daft.ie](https://www.daft.ie), o valor médio de um **apartamento de 2 quartos no centro** de Dublin custa €2.056, em Cork €1.013, em Galway €926 e em Limerick em €831.

Um pouquinho de Limerick

Do grandioso King John's Castle ao vibrante Thomond Park



Limerick City

Algumas imagens de drone pelo centro de Limerick



Weekend in Limerick

Três jovens viajando pelos condados de Limerick e Clare.



St. Patrick's Festival 2018

Os melhores momentos do St. Patrick's em Limerick, o "carnaval" Irlandês.





Estudia y trabaja en la mejor ciudad de Irlanda

Con un costo de vida menor que Dublin, Cork y Galway. Es fácil conseguir trabajo, hay muchas oportunidades y una mejor oferta de casas y alojamiento. Limerick es a día de hoy el mejor destino para hacer un intercambio en Irlanda.

— [Descubre Más](#)



"La mejor escuela de Limerick!!
Es increíble poder aprender con personas a las que les apasiona lo que hacen. ¡Súper recomendable!"



Desíree Modesto
Brazil



La vida comienza al final de tu zona de confort. 🦋

"Porque al final, no te acordarás del tiempo que pasaste trabajando en la oficina o cortando el césped. Sube esa maldita montaña." Jack Kerouac

¡Una oportunidad única para estudiar y trabajar en uno de los mejores países del mundo!



Ven a estudiar inglés y trabajar en una de las ciudades con más vida de Irlanda. Limerick es una ciudad moderna con una población joven y una ubicación ideal para los que quieren explorar el país. Se está convirtiendo rápidamente en el mejor destino para hacer un intercambio en Irlanda.

Y si Limerick es el mejor destino, el Instituto Rightword es la mejor opción para tu intercambio. Somos la escuela mejor evaluada de Limerick, y con razón... Contamos con una infraestructura moderna, una ubicación central, profesores nativos y altamente cualificados, y un equipo dedicado a organizar actividades extraescolares muy variadas y ofrecer el máximo apoyo a los estudiantes de Limerick.



53

Media de días que nuestros alumnos tardan en encontrar trabajo

€630

Cantidad de dinero necesaria, según los alumnos, para vivir tranquilo en Limerick un mes

€1,168

Salarios medios de nuestros alumnos que trabajan en Limerick - datos de septiembre 2019

En Limerick tu



En Limerick tu dinero rinde más

Hacer un intercambio requiere una gran inversión, por lo que es importante tener en cuenta el costo de la vida a la hora de elegir tu destino. Según el "Expatristan", Limerick tiene un costo de vida un 26% menor que Dublín, un 9% menor que Cork y un 4% menor que Galway. En otras palabras, los 3000 euros (cantidad mínima) que tienes que traer, además de rendir más, te darán más seguridad y te durarán más tiempo mientras buscas trabajo y alojamiento fijo.



Mercado ampliado y amplia oferta de alojamiento

Limerick se ha convertido en el centro tecnológico más nuevo de Irlanda, lo que ha generado una gran cantidad de puestos de trabajo cualificados e indirectamente ha aumentado el comercio y la cantidad de puestos de trabajo no cualificados. En cuanto a los pisos, no es nada nuevo que el sector inmobiliario de Dublín y Cork estén fuera de control. En Limerick la situación sigue bajo control con una gran oferta de pisos para alquilar. Según las últimas estadísticas del sitio web [Daft.ie](https://www.daft.ie), un apartamento de



2 habitaciones en el Centro de Dublín cuesta, de media, 2 056 euros; en Cork, 1 013 euros; en Galway, 926 euros; y en Limerick, 831 euros.

Un poco de Limerick

De la grandeza del King John's Castle a la vitalidad de Thomond Park



Limerick City

Algunas imágenes captadas con drones por el Centro de Limerick



Fin de semana en Limerick

Tres jóvenes viajando por los condados de Limerick y Clare



St. Patrick's Festival 2019

Los mejores momentos de St. Patrick's en Limerick, el "carnaval" Irlandés



En Rightword valoramos la calidad sobre la cantidad. Nuestros grupos son pequeños y siempre intentamos organizar una buena mezcla de nacionalidades en las clases

1 Ubicación

Situada en la región más central de Limerick, al lado de supermercados, bancos, bares/restaurantes; alojamiento y servicios como el de Inmigración y el PPS (servicios laborales)

2 Instalaciones

Estamos en un elegante edificio georgiano con salas amplias y equipos de última generación. Todo para ofrecerte la mejor experiencia de aprendizaje posible

3 Apoyo al Alumnado

Cada semana llevamos a los nuevos alumnos a hacer un tour por la ciudad además de acompañarlos en gestiones esenciales como la apertura de una cuenta bancaria

4 Actividades Extracurriculares

Tenemos una apretada agenda de actividades que incluyen clases de cultura y danza irlandesa, yoga, fiestas, pubs crawls, eventos musicales,

5 Talleres de CV

Talleres semanales para prepararte para el mercado laboral Irlandés. Son varios consejos sobre cómo preparar el curriculum y la carta de motivación, superar entrevistas y buscar trabajo

6 Clases de Conversación

Clases gratuitas de conversación para ayudarte a hablar con fluidez y confianza con los nativos. Tiene lugar dos veces a la semana y está abierta a todos los estudiantes matriculados en



Oferta de Diciembre

Reserva ahora y comienza en cualquier fecha de 2020.

Reserva Hasta El 30/12

Inglés General – Estudio y Trabajo

€ 2250 / precio único

6 Meses de Estudios + 2 Meses de Vacaciones

Inglés General – 17 horas/semana

Elija por la mañana o por la tarde

Protección al Estudiante

Examen Trinity

Seguro del Gobierno (Médico)

Libro y material del curso

1 semana de Alojamiento (Habitación compartida)



Empieza en cualquier fecha de 2020

Name *

Nombre

First

Last

Email *

What's Your Nationality? *

Nacionalidad

Age Range? *

Tu Edad

- 18 or younger
- 19-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54

When Do You Plan On Starting Your Course? *

¿Cuándo planeas comenzar tu curso?

WhatsApp (Optional)

CAPTCHA

 No soy un robot 

¿Cuáles son las opciones de pago?

En el caso de Latin America, trabajamos con TransferMate, que es una empresa irlandesa especializada en pagos de intercambio y con presencia mundial. TransferMate te generará un boleto bancario con el valor del curso. Una vez que se realice la transferencia la empresa transferirá ese valor a nuestra escuela. La gran mayoría de los estudiantes elige esta forma de pago porque es más barata y muy fácil.

¿Se puede pagar a plazos?

Lamentablemente no, todos los pagos deben realizarse en efectivo con el Boleto o con tarjeta de Débito/Crédito (via Stripe).

Si me doy por vencido antes de empezar el curso, ¿cómo funciona el reembolso?

Según las leyes de Inmigración Irlandesas, todo el dinero de los estudiantes no europeos matriculados en la escuela debe permanecer en una cuenta especial donde no se puede utilizar hasta que el alumno llegue a Irlanda.

¿Puedo trabajar legalmente? ¿Cuántas horas?

Tu visado te dará derecho a trabajar legalmente 20 horas a la semana durante el periodo escolar y hasta 40 horas a la semana de diciembre a enero y de mayo a agosto.

¿Qué clase de apoyo proporcionan?

En la escuela tenemos un equipo dedicado para ayudarte en todas las etapas del intercambio. Te llevaremos a la oficina de inmigración para que te den el visado, te ayudaremos a abrir una cuenta bancaria, te daremos consejos e información sobre cómo conseguir trabajo (además de corregir tu curriculum), te ayudaremos con consejos sobre vivienda, tours por la ciudad y mucho más... Muchas veces el apoyo al alumno que las agencias de intercambio dicen proporcionar es el de la propia escuela, ya que pocas agencias tienen personal fijo en las ciudades.

¿Cuáles son las ventajas de reservar directamente con la escuela y no con una agencia?



especialmente no se puede utilizar hasta que el alumno llegue a Irlanda.

Esto nos permite garantizar un reembolso rápido y completo en caso de cancelación o en caso de problemas con los visados.

¿Aparte del precio de la opción seleccionada, cuáles son los otros gastos obligatorios?

Aparte del precio de la opción elegida, debes tener:

- Mínimo 1 semana de alojamiento
- Billete de avión de ida y vuelta
- 3000 euros o equivalente en pesos, dolares...
- 300 euros de IRP (Permiso de residencia en Irlanda)

¿Cuál es la mejor manera de llegar a Limerick?

El Aeropuerto de Shannon es el más cercano a Limerick, pero generalmente los vuelos de Latin America a Shannon tienen escala en Estados Unidos (generalmente son más baratos también). Si no tienes visado estadounidense, lo más fácil es bajarse en Dublín y desde allí coger un autobús (en el propio aeropuerto) hacia Limerick. El autobús cuesta 20

euros. El autobús (en el propio aeropuerto) hacia Limerick. El autobús cuesta 20 euros.

Por lo general, los que contratan los servicios de una agencia citan el pago a plazos como motivo principal. Bueno, es cierto que no aceptamos el pago a plazos, pero tenemos buenas razones para esto... Una vez que reservas tu estancia con la escuela, automáticamente estás cubierto por Learner Protection (Protección al Estudiante), que garantiza tu estancia en otra escuela si algo sale mal.

Tenemos excelentes agencias asociadas, pero cuando compras el curso con una agencia, a menudo tardan un mes en devolver el dinero a la escuela, lo que tardan en recibir el dinero de la compañía de tarjetas. Y si a la agencia le pasa algo en ese tiempo... bueno, estás por tu cuenta.

¿Te acuerdas hace unos meses cuando Time2Travel se declaró en bancarota? De los más de 1000 clientes afectados, no todos han recuperado el dinero, y los que no lo han recibido han tenido que abandonar el intercambio o comprar otro curso, ya que la agencia nunca llegó a transferir el dinero a las escuelas.

¿Te acuerdas cuando la escuela de Limerick (LISC) cerró sus puertas?

¿Te acuerdas cuando la escuela de Limerick (LISC) cerró sus puertas? Docenas de alumnos afectados, pero fue suficiente mostrar el comprobante de pago para la inmigración para que se activara la Protección al Estudiante (Learner Protection) y los alumnos afectados fueran redirigidos a otras escuelas sin costo adicional. Claro, porque la operación se llevó a cabo directamente con la escuela.

No queremos causar pánico y por suerte tenemos excelentes socios. Pero con la Protección al Estudiante (Learner Protection) garantizada en el momento de la reserva y apoyo completo en Limerick (en su idioma), es difícil encontrar una razón para no reservar directamente con la escuela. 🙄

Anexo VIII – Confirmação da interpretação consecutiva

TRANSLIT: JOB
CONFIRMATION_ Interpreting
[Redacted] Portuguese
Consecutive Interpreting on
08/10/19 in Cork Caixa de entrada

Giovanni Cabello 24/09/2019
 para mim ▾

Hi Khrystina,

Thank you for the confirmation of your availability for the interpretation assignment. Please find details of the Assignment listed below:

Project ID: [Redacted] *(please state it in your invoice)*

Service	Consecutive Interpreting
Languages	English (ENG) <-> Portuguese (PRT)
Expertise required	Mediation, Employment
Date	08/10/2019 11.00
Duration, hours	3 Hours (estimated)

Assignment details

Job number: [Redacted]

Language Pair: Portuguese (Br) <-> English

Date(s): Tuesday 08 October 2019

Start/End Time: 11.00 – 14.00 (expected end)

Venue: Metropole Hotel, Cork City

Contact Person on the Day:
[Redacted] (Workplace Relations Commission)

Contact Person Number: TBC (I will advise this shortly)

Topic/Subject: Mediation

Terms of the assignment:

1. Before the Event:

- * print out the map with the venue location (link provided, if necessary);
- * print two copies of the attached Attendance Form and bring them with you to the assignment. We ask you to prefill the form before arriving at the location. The exact duration of the interpreting should be indicated at the end of the job. Both copies need to be signed and, if possible, stamped by the client. One copy is for the customer, the other is for the interpreter. You must scan the form and send it to info@translit.ie in order to receive payment as this is the confirmation of the hours you worked. NO PAYMENT WILL BE MADE IF THE INTERPRETER'S FORM IS NOT SIGNED AND / OR INCORRECTLY FILLED.

2. IT IS ESSENTIAL THAT YOU BE ON TIME FOR THE ASSIGNMENT.

Late arrival for appointments are subject to warning on the 1st occasion, if the situation repeats disciplinary actions will be taken, for example not commencing any further work with the interpreter. The interpreter will be removed from the database and no reference of good conduct will be given on their behalf to any prospective employers.

apologise. In some cases TRANSLIT reserves the right to be the only party to contact the client – in that case you will be notified about that fact.

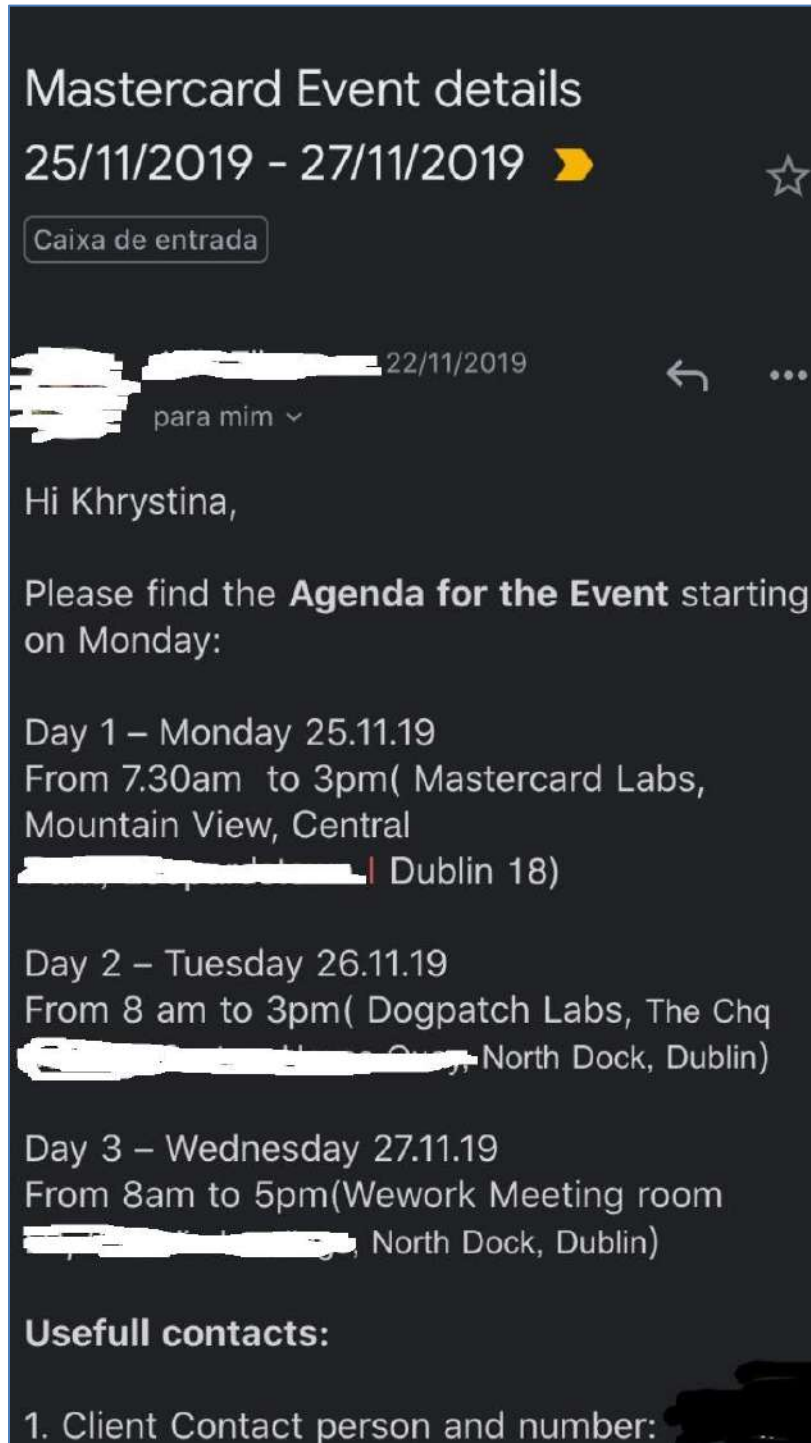
3. During the Event:

- * use of mobile phone (including sending and receiving text messages, taking photos or browsing websites) is strictly forbidden during the assignment. Vibration mode can be distracting and therefore it is not allowed. The phone should be on silent mode or switched off.
- * **Please refrain from taking money from clients as it may affect your employment with the company. It is against the company's policies to accept payments directly from a client without special instructions from the office.**

Please confirm that you accept the assignment based on the above terms and conditions.

If you have any further question, do not hesitate to contact us.

Anexo IX – Horário do evento com a *MasterCard*



Anexo X – Relatórios de qualidade relativos a mês de outubro e novembro

Responsible	Deal Name	Type	Source	Created	Requirements	Relates to	Source Language(s)	Target Language(s)	Vocabulary	Delivery method	Deadline / Event date	Freelancer Assigned
Khrystyna Nykolaychuk	Travel PRT>ENG trans	Business Order	Email	14/10/2019 20:32	Certified Translation	TRANSLIT	Portuguese (PRT)	English (ENG)	Legal	E-mail	17/10/2019 06:00	[C] Internal Team
Khrystyna Nykolaychuk	Travel GRM>ENG trans	Business Order	Email	14/10/2019 18:40	Certified Translation	TRANSLIT	German (GRM)	English (ENG)	Medical	E-mail	16/10/2019 06:00	[C] Internal Team
Khrystyna Nykolaychuk	Rep GRM>ENG trans	Business Order	Email	11/10/2019 21:51	Certified Translation	TRANSLIT	German (GRM)	English (ENG)	Legal	E-mail	15/10/2019 06:00	[C] Internal Team
Khrystyna Nykolaychuk	Rep Med GRM>ENG trans	Business Order	Email	10/10/2019 23:24	Certified Translation	TRANSLIT	German (GRM)	English (ENG)	Medical	E-mail	16/10/2019 06:00	[C] Internal Team
Khrystyna Nykolaychuk	Letter ENG>PHL, IND, TWI trans	Individual Order	Call	10/10/2019 18:33	Certified Translation	TRANSLIT	English (ENG)	Indonesian (IND), Filipino, African languages	General	E-mail	15/10/2019 06:00	[C] Internal Team
Khrystyna Nykolaychuk	POW PLN>ENG trans	Individual Order	Office Visit	09/10/2019 20:40	Certified Translation, Duplicate	TRANSLIT	Polish (PLN)	English (ENG)	Legal	Collection Cork	11/10/2019 06:00	[C] Internal Team
Khrystyna Nykolaychuk	PRT>ENG trans	Business Order	Email	04/10/2019 21:43	Certified Translation	TRANSLIT	Portuguese (PRT)	English (ENG)	Medical	E-mail	08/10/2019 06:00	[C] Internal Team
Khrystyna Nykolaychuk	ENG>HND trans	Business Order	CRM Form	04/10/2019 21:22	Business Translation	TRANSLIT	English (ENG)	Hindi (HND)	Legal	E-mail	08/10/2019 06:00	[C] Internal Team
Khrystyna Nykolaychuk	IRL>ENG trans	Individual Order	CRM Form	04/10/2019 16:28	Certified Translation	TRANSLIT	Irish (IRL)	English (ENG)	Legal	Post	08/10/2019 06:00	[C] Internal Team
Khrystyna Nykolaychuk	Health ins GRM>ENG trans	Individual Order	Office Visit	03/10/2019 23:01	Certified Translation	TRANSLIT	German (GRM)	English (ENG)	Medical	Collection Cork	07/10/2019 22:00	[C] Internal Team
Khrystyna Nykolaychuk	Travel PRT>ENG trans	Business Order	Email	01/10/2019 22:01	Certified Translation	TRANSLIT	Portuguese (PRT)	English (ENG)	Legal	E-mail	05/10/2019 00:00	[C] Internal Team
Khrystyna Nykolaychuk	Birth Cert BRZ-PRT>ENG trans	Individual Order	Office Visit	01/10/2019 17:53	Certified Translation	TRANSLIT	Portuguese (PRT)	English (ENG)	Legal	Collection Cork	04/10/2019 00:00	[C] Internal Team

Responsible	Deal Name	Type	Source	Created	Requirements	Relates to	Source Language(s)	Target Language(s)	Vocabulary	Delivery method	Deadline / Event date	Freelancer Assigned
Khrystyna Nykolaychuk	[REDACTED] Med Report VTN>ENG trans	Business Order	Email	31/10/2019 17:12	Certified Translation	TRANSLIT	Vietnamese (VTN)	English (ENG)	Medical	E-mail	06/11/2019 07:00	[C] Internal Team
Khrystyna Nykolaychuk	[REDACTED] Travel DTC>ENG trans	Business Order	Email	30/10/2019 22:35	Certified Translation	TRANSLIT	Dutch (DTC)	English (ENG)	Unknown	E-mail	04/11/2019 07:00	[C] [REDACTED] er
Khrystyna Nykolaychuk	[REDACTED] Birth Cert JAV>LAV-RUS>ENG trans	Individual Order	Office Visit	29/10/2019 18:40	Certified Translation, True Copy	TRANSLIT	Russian (RUS)	English (ENG)	Legal	Collection Cork	01/11/2019 07:00	[C] Internal Team
Khrystyna Nykolaychuk	[REDACTED] PRT>ENG trans	Business Order	Email	24/10/2019 22:39	Certified Translation	TRANSLIT	Spanish (SPN)	English (ENG)	Legal	E-mail	29/10/2019 06:00	[C] Internal Team
Khrystyna Nykolaychuk	[REDACTED] PRT>ENG Med Rep trans	Business Order	empty	24/10/2019 19:04	Certified Translation	TRANSLIT	Portuguese (PRT)	English (ENG)	Legal	E-mail	30/10/2019 06:00	[C] Internal Team
Khrystyna Nykolaychuk	[REDACTED] Marr Cert SLK>ENG trans	Individual Order	Office Visit	17/10/2019 19:14	Certified Translation	TRANSLIT	Slovak (SLK)	English (ENG)	Legal	Collection Cork	18/10/2019 06:00	[C] Internal Team

Responsible	Type	Deal Name	Created	Requirements	Relates to	Source Language(s)	Target Language(s)	Vocabulary	Delivery method	Deadline / Event date
Khrystyna Nykolaychuk	Business Order	[REDACTED] SPN>ENG trans	28/11/2019 18:30	Certified Translation	TRANSLIT	Spanish (SPN)	English (ENG)	Unknown	E-mail	02/12/2019 07:00
Khrystyna Nykolaychuk	Business Order	[REDACTED] NIB Travel RUS>ENG trans	21/11/2019 19:33	Certified Translation	TRANSLIT	Russian (RUS)	English (ENG)	Unknown	E-mail	25/11/2019 07:00
Khrystyna Nykolaychuk	Individual Order	[REDACTED] ENG>RUS trans	18/11/2019 19:47	Certified Translation	TRANSLIT	English (ENG)	Russian (RUS)	Legal	Post	15/11/2019 07:00
Khrystyna Nykolaychuk	Business Order	[REDACTED] BUL>ENG trans	18/11/2019 18:51	Certified Translation	TRANSLIT	Bulgarian (BUL)	English (ENG)	Legal	E-mail	20/11/2019 07:00
Khrystyna Nykolaychuk	Individual Order	[REDACTED] ITL>ENG trans	14/11/2019 22:41	Certified Translation	Modern Polyglots	Italian (ITL)	English (ENG)	General	Collection Cork	19/11/2019 07:00
Khrystyna Nykolaychuk	Business Order	[REDACTED] RUS>ENG trans	12/11/2019 21:00	Certified Translation	TRANSLIT	Russian (RUS)	English (ENG)	Unknown	E-mail	15/11/2019 07:00
Khrystyna Nykolaychuk	Business Order	[REDACTED] JPN>ENG trans	12/11/2019 19:43	Certified Translation	TRANSLIT	Japanese (JPN)	English (ENG)	Unknown	E-mail	15/11/2019 07:00
Khrystyna Nykolaychuk	Business Order	[REDACTED] JPN>ENG trans	08/11/2019 17:58	Certified Translation	TRANSLIT	Japanese (JPN)	English (ENG)	Unknown	E-mail	12/11/2019 07:00
Khrystyna Nykolaychuk	Individual Order	[REDACTED] GRM>ENG trans	05/11/2019 19:36	Certified Translation	Modern Polyglots	German (GRM)	English (ENG)	Legal	Collection Cork	08/11/2019 07:00
Khrystyna Nykolaychuk	Business Order	[REDACTED] KRN>ENG trans	05/11/2019 17:21	Certified Translation	TRANSLIT	Korean (KRN)	English (ENG)	Legal	E-mail	12/11/2019 01:00
Khrystyna Nykolaychuk	Individual Order	[REDACTED] Crim Rec PRT>ENG trans	04/11/2019 20:29	Certified Translation	TRANSLIT	Portuguese (PRT)	English (ENG)	Legal	Collection Cork	06/11/2019 07:00

Operational KPIs (Interns)		MONTHLY								
KPI Type	No	Duties & Goals	Key Performance Indicators	Weight of KPIs	Target	Actual	Score	Final score		
Q u a n t i t a t i v e	Tier 1 Tasks: Clients' projects									
	1	Registration and processing of customer's inquiries	Thoroughness: Number of deal/leads with mistakes							
			* required stage omitted							
			* executor is not set for Deal							
			* incorrect/misleading customer contact details							
			* no phone cost for Leads							
			* incorrect type of the client							
			* incorrect Lead/Deal name							
			* source not set							
			* no details of the request							
						-10	5	7	140	-14
	Productivity									
		No. of completed tasks related to Leads (including individual and Job Applications)		5	10	42	420	21		
		Leads Conversion Rate, %		10	60	96	160	16		
		No. of completed tasks related to Deals		5	15	23	153	8		
	Deals Completion Rate, %		10	90	100	111	11			
Subtotal:							56			
2	Linguistic work	Number of linguistic tasks completed		15	20	36	180	27		
		LQA: number of linguistic mistakes (LQA score)		5	85	100	118	6		
		Subtotal:							33	
Tier 2 Tasks: Internal Projects										
3	Marketing	No. of articles written		15	1	0	0	0		
		No. of marketing researches made		15	1	0	0	0		
		Subtotal:							0	

Q u a l i t a t i v e	4	Other internal tasks	Any tasks related to internal projects (i.e. presentations to teams about some topics specific to company's activities)		20	1	3	300	60		
			Subtotal:							60	
	TOTAL:								135	PASS: >60	
			Individual tasks	Self-achievements							
				Presentations/trainings performed							
			General Review	360-assessment							
				Assessment by Peers							
				Assessment by Chief Linguist / MR Manager (for Tier 1 Tasks)							

4	Other Internal tasks	Any tasks related to internal projects (i.e. presentations to teams about some topics specific to company's activities)	20	1	3	300	60	
		Subtotal:						60
TOTAL:							127	PASS: >60
Q u a n t i t a t i v e	Individual tasks	Self-achievements						
		Presentations/trainings performed	Time-management presentation, Friday team meetings panel discussions on different topics: leadership, proactivity, interdependence, sinerg					
		Participation in internal projects	Ongoing translation: ████████ translators recruitment, Vendor Management with HR Department, Weekly responsible person for Leads, Front Office and reception management, interpreting assignments coordination, online inquiries, workplace efficiency and maintenance, events coordination, emails check and monitoring, working with CAI tools and folder clearance.					
		360-assessment						
General Review	Assessment by Peers	were provided separately in a format of 360-degree report						
	Assessment by Chief Linguist / MR Manager (for Tier 2 Tasks)	Chief Linguist: no critical and major mistakes were observed. Rather good quality of translation.						

Operational KPIs (Interns)		MONTHLY							
KPI Type	No	Duties & Goals	Key Performance Indicators	Weight of KPIs	Target	Actual	Score	Final score	
Q u a n t i t a t i v e	Tier 1 Tasks: Clients' projects								
	1	Registration and processing of customer's inquiries	Thoroughness: Number of deal/leads with mistakes						
			* required stage omitted						
			* executor is not set for Deal						
			* incorrect/missing customer contact details						
			* no ordered cost for Leads						
			* incorrect type of the client						
			* incorrect Lead/Deal name						
			* source not set						
	* no details of the request			-10	5	2	40	-4	
	Productivity								
	No. of completed tasks related to Leads (excluding individual and Job Applications)			5	10	19	190	10	
Leads Conversion Rate, %			10	60	68	113	11		
No. of completed tasks related to Deals			5	15	13	87	4		
Deals Completion Rate, %			10	90	100	111	11		
Subtotal:							36		
2	Linguistic work	Number of linguistic tasks completed	15	20	39	195	29		
		LQA: number of linguistic mistakes (LQA score)	5	85	100	118	6		
Subtotal:							35		
Tier 2 Tasks: Internal Projects									
3	Marketing	No. of articles written	15	1	0	0	0		
		No. of marketing researches made	15	1	0	0	0		
Subtotal:							0		

Q u a l i t a t i v e	General Review	360-assessment
		Assessment by Peers <i>were provided separately in a format of 360-degree report</i>
		Assessment by Chief Linguist / MR Manager (for Tier 2 Tasks) Chief Linguist: no critical and major mistakes were observed. Rather good quality of translation.
		Personal assessment of supervisor: Lack of critical issues caused by wrong determination of the requirements Khrystyna showed great interest and initiative. Her work performance exceeded expectations and she always managed to give a substantial contribution to the company. She was fully engaged in the team improvement and team coordination, acting as leader and making sure that all projects would run smoothly. She is responsible and pragmatic, fully aware of her responsibilities. She improved her customer service throughout her internship and is now more than confident to talk with customers and deal with complicated customer queries. I am impressed by her commitment and the value she brought to work. She is never afraid of challenges and takes on experiences that would seem difficult to manage.