

Introdução

A Gestão de Projetos e o controlo de qualidade são dois conceitos que presentemente não podem estar dissociados um do outro. O controlo de qualidade em qualquer área torna-se fundamental para o sucesso de um projeto.

A seguinte tese de mestrado, cujo tema é o controlo de qualidade na Interpretação Simultânea, foca a dificuldade em realizar controlo de qualidade nesta área do ponto de vista de uma empresa recrutadora de intérpretes, assim como a questão central e controversa de que o sucesso de uma conferência dependerá, sem dúvida, sempre da presença de um gestor de projetos, que poderá ser uma figura alternativa ao intérprete consultor. Abordaremos as vantagens da existência de um gestor de projetos numa conferência e a sua importância para o sucesso da mesma, sublinhando a ideia de que o profissional de gestão de projetos deve usar o controlo de qualidade como uma ferramenta indispensável para o sucesso dos seus planos.

Abordaremos de igual modo os passos que um gestor de projetos deve realizar de forma a minimizar os riscos de insucesso de uma conferência. A essência desta tese centra-se de igual modo numa questão polémica: é possível realizar controlo de qualidade em Interpretação Simultânea? Esta questão será analisada utilizando várias experiências próprias de gestão e organização de conferências, assim como aplicando estratégias de gestão de riscos ao universo da interpretação simultânea.

Vários temas serão abordados, desde como elaborar controlo de qualidade numa conferência e a dificuldade do controlo de qualidade numa área multifacetada até às condicionantes que dificultam todo este processo.

Apresentaremos de seguida alguns conceitos práticos e metodologias para a realização deste processo, passando pelo uso de modelos de avaliação existentes, decisões fundamentais a serem apreciadas, como por exemplo o bilinguismo nos intérpretes versus a formação específica, sem esquecer de referenciar a importância dos meios técnicos neste procedimento complexo.

No final abordaremos a questão da negociação com o cliente, fator indissociável deste processo, refletindo sobre a negociação/versus qualidade, analisando o que a figura do gestor de projetos necessita ter em mente, no decorrer de um projeto, pondo em destaque o código deontológico do Intérprete, a confidencialidade, assim como as

condicionantes que prejudicam o desempenho irrepreensível do trabalho dos profissionais de interpretação.

Capítulo I

A Gestão de Projetos versus controlo de qualidade na Interpretação Simultânea

“O controlo da Qualidade é um termo genérico usado para determinar as actividades e técnicas, dentro do processo mais vasto da gestão da qualidade, que têm como objectivo criar características específicas da qualidade. Tais actividades incluem:

- Monitorização contínua dos processos;
- Identificação e eliminação das causas de problemas;
- Uso de controlo estatístico de processos para reduzir a variabilidade e aumentar a eficiência dos processos;” (Miguel, 2006: 299).

Citando Miguel para empregar regras de estratégia de gestão de riscos e aplicá-las à organização de conferências, podemos analisar o mercado atual e afirmar que a gestão de projetos é indispensável na elaboração de qualquer projeto que se pretende verdadeiramente profissional e sério. O controlo de qualidade, por sua vez, sendo tarefa do gestor de projetos é indispensável para que o produto final apresente fiabilidade e qualidade na sua globalidade. Aproveitamos deste modo linhas orientadoras e conceitos universais, definidos pela área de gestão, mas sendo aplicados a qualquer projeto de trabalho sério e profissional.

O controlo de qualidade é uma tarefa complicada e com processos específicos, que dependem da área onde estão a ser implementados. A interpretação simultânea é uma área complexa que à imagem de um projeto exigente necessita de monitorização e de um planeamento rigoroso para obter resultados de qualidade. Interpretar é um procedimento que abrange várias facetas e domínios, que, interligados entre si produzem um produto final. Controlar a qualidade a uma área tão difícil como esta pode ser um desafio complicado para um gestor de projetos.

No capítulo seguinte iremos abordar essas mesmas dificuldades, assim como as variantes da interpretação e dentro delas quais os processos e passos a seguir para elaborar controlo de qualidade, assim como a fiabilidade e possibilidade de o realizar

ou não. Abordaremos ainda as condicionantes do mercado de uma economia globalizada, assim como qual o papel do gestor de projetos e a relevância da sua figura na interpretação simultânea assim como na organização de uma conferência.

1.1 – A dificuldade do controlo de qualidade na Interpretação simultânea, analisando os vários tipos de interpretação existentes

Como referimos na introdução deste capítulo, existem vários tipos de interpretação. Tendo por base a definição de que a interpretação é usada para eliminar barreiras linguísticas, passaremos de seguida a analisar cada uma delas, referindo a metodologia usada em cada uma e fazendo referência à complexidade das variantes apresentadas.

A interpretação consecutiva pode ser definida pela presença de um intérprete junto do orador numa mesa de conferências, ou sala de reuniões para poder desta forma presenciar o que o rodeia, e enquanto o orador fala, tomar notas para de seguida interpretar para a língua de chegada. Este tipo de interpretação é frequentemente utilizado em ambiente de tribunal. O facto de poder transcrever para o papel tópicos da conversa é uma ajuda preciosa que não requer o uso exagerado da capacidade da memória, como é o caso da interpretação simultânea, facilitando o trabalho do intérprete.

Em alguns tipos de interpretação, nomeadamente naqueles onde o uso de meios técnicos é utilizado, o trabalho torna-se ainda mais difícil de executar, sendo esta a forma de interpretar mais preterida pelos intérpretes.

“It is said that interpreters do not like to interpret videoconferences, and you may wonder why. Well, the main reason is, or was that the sound and images transmitted through a videolink into the conference room were often poor and faulty, e.g. the sound fades or drops away completely for a few seconds, or the image is not synchronised with the sound. All this makes it even harder for interpreters to do an already difficult Job” (Allain, Jean-Pierre, artigo, AIIC 2007).

A Interpretação remota usada através da Internet ou videoconferência é o serviço que permite a comunicação simultânea entre diversas pessoas, localizadas em qualquer parte do mundo, através de telefone fixo ou telemóvel ou internet, com a comodidade de poder realizar reuniões e entrevistas à distância, ou até mesmo palestras, economizando assim o tempo e gastos com viagens e estadia dos oradores. Presentemente, este tipo de interpretação é bastante solicitado no sistema jurídico, onde em tribunais, testemunhas podem prestar depoimentos de qualquer parte do mundo sem os inconvenientes e custos financeiros mencionados acima. Actualmente o Tribunal da comarca de Matosinhos solicita continuamente serviços de interpretação por videoconferência.

Conforme citado por Allain, frequentemente os intérpretes rejeitam este tipo de trabalho pela sua complexidade, assim como na interpretação simultânea, o desempenho perfeito de um intérprete não depende apenas dos seus conhecimentos linguísticos, nem das suas técnicas de interpretação. O profissional está sujeito a meios técnicos que nem sempre funcionam na perfeição, e que podem comprometer o trabalho do profissional podendo-lhe ser imputado erros por parte de quem assiste, falta de competências linguísticas ou profissionais.

A interpretação de acompanhamento pode ser definida como um trabalho de mediação entre pessoas que conversam em línguas diferentes e originárias de culturas diferentes. Aquando de um trabalho de interpretação de acompanhamento, um intérprete interpreta reuniões de negócios, ou reuniões informais entre um número reduzido de pessoas. Este tipo de serviço é frequentemente utilizado em empresas, visitas a estabelecimentos, clientes, ou feiras de negócios. É também frequentemente requisitado para interpretar cursos ou formações técnicas, acompanhamento de delegações estrangeiras ou durante eventos.

Na interpretação de acompanhamento, o intérprete é essencial para estabelecer uma perfeita comunicação entre os executivos e os seus clientes ou colegas estrangeiros e, ao mesmo tempo, facilita as negociações empresariais. Não existe a utilização de meios técnicos, o que facilita a prestação do profissional de interpretação em que a sua avaliação e desempenho, baseiam-se apenas nas suas capacidades linguísticas e técnicas de interpretação.

Já a interpretação simultânea é, por definição, diferente:

“Les activités exigées para la traduction simultanée sont multiples. En même temps que l’interprète entend le discours, il perçoit la situation globale dans laquelle se déroule la réunion; en même temps qu’il conceptualise ce qu’il vient d’entendre, il entend la suite et énonce le résultat de son opération de conceptualisation; ce faisant, il écoute également ce qu’il dit lui-même pour vérifier la correction de son expression” (Seleskovitch & Lederer, 2001: 137).

A interpretação simultânea desenrola-se em ambiente de cabine, à prova de som; os intérpretes ouvem através de uns auscultadores o que é dito pelo orador num determinado idioma e através de microfones ligados a recetores dos participantes da plateia, transmitem, para outro idioma, o discurso de um orador. Ao realizar-se em cabines insonorizadas, o intérprete não está fisicamente presente entre o emissor e o recetor.

Este tipo de interpretação requer profissionais fluentes nas suas línguas de trabalho e com técnicas de interpretação. Não basta ter alguns conhecimentos das línguas com as quais se trabalha, é absolutamente necessário a fluência das mesmas, e também técnicas de trabalho são exigidas, como memória, conhecimento do vocabulário próprio da conferência, e excelentes técnicas de comunicação.

Corroborando a citação feita acima de Seleskovitch & Lederer, a interpretação simultânea é um trabalho extremamente complexo, que exige técnicas multifacetadas e uma grande capacidade de desempenho linguístico e de concentração. A utilização dos meios técnicos é fundamental, se os mesmos não forem testados e monitorizados constantemente, podem à imagem da interpretação remota e videoconferência, pôr em causa o sucesso do trabalho, comprometendo o desempenho do intérprete.

A interpretação simultânea é utilizada em reuniões, conferências, congressos ou seminários com uma audiência multilingue.

1.2 - A economia globalizada, o papel do gestor de Projetos

“ A gestão de projectos deixou de ser encarada como um sistema burocrático interno às organizações e passou a ser considerada como uma arma competitiva que proporciona níveis mais elevados de eficiência, qualidade e valor acrescentado para os clientes” (Miguel, 2006: 1).

Numa economia globalizada, de mudança constante e com um mercado em crise, cada vez mais exigente e concorrencial, o gestor de projetos é uma figura indispensável em qualquer projeto para que possa assegurar integridade e profissionalismo, conforme a citação de Miguel acima transcrita. À imagem de qualquer projeto de trabalho, a organização de uma conferência necessita sempre de um gestor de projetos para que o produto final possa ser um fator de sucesso, conforme mencionado no capítulo I. O intérprete necessita de apoio por parte de um gestor de projetos que não necessita necessariamente ser um intérprete consultor, mas um profissional de línguas com formação ou experiência na área, que possa assegurar e certificar-se que as condições onde o profissional de interpretação vai trabalhar são as melhores, assim como testar o som e o posicionamento das cabines. Este poderá de igual modo testar o nível linguístico dos intérpretes que não estejam afiliados numa associação profissional.

« Directory of AIIC Consultant Interpreters

A Consultant Interpreter is a conference interpreter who is prepared to put his/her expertise at your disposal. Recruitment of interpreters can be a daunting prospect if you are unfamiliar with the language professions. A consultant interpreter is just what you need to help you avoid the pitfalls when hiring professional interpreters. In some places, groups of AIIC interpreters have set up a joint business structure (e.g. a partnership, an association, a cooperative or a limited company) to organize services for their clients. AIIC consultant interpreters, whether operating individually or within a group structure, will follow the same principles in meeting your interpreting needs. More specifically, your individual or group-affiliated CI will be able to do the following for you:

- Advise on the composition of the interpretation team, on the basis of the languages to be used at the conference

- Talk you through the options that are available for your meeting
- Explain how to make the best use of interpreters' services
- Provide a quotation for the service
- Recruit interpreters from our international network of conference interpreters
- Prepare interpreters' contracts
- Handle conference documents to be forwarded to interpreters
- Liaise between conference organisers, speakers, chairs and interpreters before and during the meeting
- Advise on interpretation equipment
- Handle invoicing as appropriate

The consultant interpreters and interpreter groups listed here by region are able and ready to provide you with the expert support you need. They are all members of AIIC and undertake to meet the Association's exacting professional and ethical standards; they have a proven track record in recruitment and the office infrastructure to respond rapidly to any request. While every endeavour is made to assess the professional standards of the interpreters on this list, AIIC is not liable for any dispute which may arise between consultant interpreters or conference interpreters and their clients. Any contractual relationship resulting from the use of this list will be with the individual consultant interpreter or group structure, not with AIIC. » (AIIC 2009 :1361).

A presente tese defende, por seu lado, que a figura de intérprete consultor é dispensável, se houver o proposto Gestor de Projecto. Este não necessita de ser afiliado na AIIC, como a citação acima propõe, mas sim um profissional de línguas conforme mencionado no parágrafo acima. Relativamente aos intérpretes, os afiliados na AIIC ou agrupados em associações, são profissionais de excelência dotados de experiência em interpretação que poderão oferecer uma qualidade superior nas suas prestações, comparativamente a profissionais do mercado paralelo, que não oferecem garantias de qualidade no seu desempenho. Em Barcelona, é possível contactar a AIB, (Associação de Intérpretes de Barcelona), associação esta que conta com membros da AIIC, (Association Internationale de Interprètes de Conférence), todos eles experientes e que oferecem garantias e serviço de qualidade.

Miguel continua ainda a afirmar:

“Historicamente, a definição de sucesso dos projectos tem-se centrado na satisfação das expectativas dos clientes, sejam eles internos ou externos à organização. Esta definição inclui igualmente a realização do trabalho dentro das restrições de prazo, custo e qualidade” (Miguel, 2006: 31).

Existem várias empresas de tradução que operam em Portugal e que não designam um gestor de projetos para cada trabalho de conferência contratado. Na maior parte das vezes os intérpretes são enviados para o local de trabalho sem apoio suficiente, sem chefe de projeto a quem recorrer no caso de necessidade e o insucesso da conferência com um resultado negativo é muitas vezes imputado aos profissionais de interpretação.

Conforme tentaremos demonstrar nos capítulos a seguir, a figura de gestor de projetos é indispensável na organização de uma conferência. Defendemos que esta figura deveria existir de forma permanente e insubstituível na definição de uma conferência de sucesso, onde os fatores de risco para tal, são variáveis e falíveis. Um gestor de projetos poderá minimizar os riscos de insucesso e garantir aos profissionais de interpretação recrutados que sintam segurança e apoio na tarefa árdua de interpretar.

Citando Miguel, “O corpo de conhecimento da gestão de projectos, constituído pela globalidade do conhecimento dentro da profissão, inclui práticas tradicionais provadas que são amplamente aplicadas, bem como práticas inovadoras emergentes na profissão, e está em permanente evolução.” (Miguel, 2006:1), afirmamos que em conjunto com a maturidade organizacional, o fenómeno de resistência à mudança, aptidões exigidas ao chefe de projeto, e a uma metodologia adequada são importantes.

Apenas um profissional de gestão que já tenha trabalhado em campo pode reconhecer as necessidades dos profissionais, assim como os processos de planeamento e de execução de uma conferência, e acompanhá-la até ao fim, monitorizando constantemente a qualidade até ao final da conferência. Confirma-se assim a seguinte citação:

“Os requisitos em conhecimento e aptidões para chefes de projecto podem ser desanimadores: espera-se que possuam

elevadas aptidões na área de especialidade em que trabalham – como arquitectura de bases de dados ou telecomunicações; têm de possuir aptidões em orçamentação, planeamento e atribuição de recursos humanos e materiais (as tradicionais aptidões associadas à gestão de projectos); têm de possuir aptidões significativas em gestão da qualidade, gestão de contratos, gestão de recursos humanos e uma ampla panóplia de aptidões de gestão gerais” (Miguel, 2006: 23).

Aplicando estes princípios de gestão ao gestor de projetos de uma conferência, confirma-se deste modo que vastas aptidões em diversas áreas são necessárias para o gestor elaborar o seu trabalho com qualidade. Um gestor de projetos de uma conferência necessita de igual modo de possuir conhecimentos de interpretação, assim como do funcionamento de todas as condicionantes das quais a profissão depende.

Presentemente, cada vez mais empresas competem no mercado global, o que tem provocado o aumento da procura de chefes de projeto com experiência internacional. Isto exige uma maior consciência das interferências culturais e costumes do país em que está temporariamente a residir, correspondente à citação abaixo transcrita:

“Os chefes de projecto são frequentemente confrontados, no exercício da sua profissão, com situações únicas, diferentes organizações e, eventualmente, diferentes países. Mesmo que nunca seja envolvido num projecto internacional, um chefe de projecto tem sempre de contactar com pessoas de origens e culturas diferentes das suas. Se trabalhar como chefe de projecto num projecto executado sob contrato, estará exposto a muitas organizações diferentes, cada uma com a sua cultura e procedimentos próprios. Nessas situações, o chefe de projecto deve agir sempre de um modo profissional e não ofensivo” (Miguel, 2006:42).

O gestor de projetos de uma conferência, devido à complexidade e ao envolvimento de vários fatores para o resultado positivo e eficaz do seu trabalho, necessita ter em mente quais as tarefas necessárias e procedimentos a adoptar na elaboração da sua tarefa de gestor de projetos e de como elaborar controlo de qualidade, conforme veremos no capítulo seguinte.

Capítulo II

Como Elaborar Controlo de Qualidade em Interpretação Simultânea e as suas Dificuldades

O controlo de qualidade na área da interpretação não é uma tarefa fácil. São necessários três ingredientes fundamentais para o sucesso de um intérprete: o domínio das línguas de trabalho, as técnicas de interpretação e o conhecimento do assunto ou tema da conferência.

Não basta entender a língua ou ser um utilizador básico da mesma, é necessário dominá-la na perfeição. Relativamente às técnicas de interpretação, o conhecimento das mesmas não é suficiente, é necessário praticá-las o mais frequentemente possível, e relativamente ao tema ou ao assunto da conferência deve, sem dúvida, ser do conhecimento do intérprete o mais antecipadamente possível para o domínio da linguagem de trabalho, da linguagem técnica e da terminologia específica. Se o intérprete tiver técnicas de interpretação, conhecimento perfeito das línguas de trabalho, mas não conhecer o vocabulário técnico e próprio do tema da conferência, as suas competências não lhe servirão de ajuda.

A dificuldade da tarefa do gestor de elaborar controlo de qualidade nesta área resume-se claramente ao facto de o gestor de projetos tem de controlar a qualidade de todos estes fatores, assim como os meios técnicos envolvidos na conferência. Várias situações podem sair do seu controlo sem aviso prévio: As várias fases de implementação de um projeto assim como o seu controlo de qualidade necessitam de planeamento, no entanto posteriormente à fase de testes, o desempenho de um intérprete, assim como o funcionamento dos meios técnicos podem estar sujeitos a alterações e falhas imprevistas.

“As definições teóricas das fases do ciclo de vida de um sistema podem ser aplicadas a um projecto. Estas fases são: Fase conceptual; Fase de planeamento; Fase de testes; Fase de implementação; Fase de encerramento” (Miguel, 2006: 58).

O controlo de qualidade é tanto mais difícil de alcançar, porque o consumidor do produto final do intérprete, isto é o cliente, não é linguística e processualmente competente o suficiente para poder avaliar o sucesso de uma boa interpretação.

A negociação com o cliente é também fundamental para que o mesmo possa ter uma ideia clara dos elementos a fornecer ao gestor de projetos e para que o trabalho final não seja comprometido.

Julgamos que a dificuldade de elaborar controlo de qualidade nesta área advém de várias experiências em gestão de conferências, que corroboram o facto de que controlar a qualidade na interpretação simultânea numa conferência é possível; no entanto, é difícil e tudo dependerá de fatores conjugados entre si. Tal como afirma Miguel,

“Deve ter-se em consideração que alguns dos eventos de risco identificados irão ocorrer e outros não. O chefe de projecto deve estar alerta para a eventualidade da ocorrência de eventos de risco e preparado para lhes responder à medida que ocorrem” (Miguel, 2006: 223). Alguns exemplos de risco são os meios técnicos.

Estes devem ser avaliados e testados pelo gestor de projetos, antes da conferência, no sentido de assegurar-se de que tudo está a postos para o bom desempenho do profissional de interpretação. Deverá certificar-se entre outras coisas, quanto à qualidade do som, da iluminação, da visibilidade a partir das cabines e do isolamento acústico.

A qualidade da interpretação pode ser controlada mediante um acompanhamento do trabalho dos intérpretes; no entanto, para intérpretes sem experiência e desconhecidos do gestor de projetos, esse controlo de qualidade deverá ser efectuado antes da conferência, usando modelos de avaliação para determinar a capacidade e formação do intérprete, assim como certificar a sua correcta combinação linguística.

Concluindo, todas estas medidas poderão minimizar o insucesso de uma conferência e garantir o bom desempenho dos profissionais de interpretação contratados, tendo sempre em mente que o controlo de qualidade nesta área não é absoluto e totalmente fiável, pois várias condicionantes poderão comprometer a conferência, desde a má construção das cabines ao desconhecimento de intérpretes bilingues de técnicas de interpretação e comunicação, ou a prática das mesmas. Controlo este que deverá sempre ser efectuado antes da sessão de interpretação.

2.1 – Bilinguismo nos Intérpretes, Vantagens Versus Formação Específica

“Life is not easy for a consultant interpreter in a country where everyone is convinced he/she would make a better prime minister than the one in Office, and many people speak foreign languages” (Nirpaz, 2007: 2753).

Citando Nirpaz e corroborando o facto de que muitas pessoas falam línguas estrangeiras, é importante salientar que falar uma língua estrangeira ou mesmo ser bilingue não basta para poder exercer a profissão de intérprete. O *Curriculum Vitae* do intérprete, assim como a experiência e referências apresentadas, são uma mais-valia que devem ser levados em conta. No entanto, o bilinguismo não determina e não pode servir como único fator para o controlo de qualidade do desempenho do intérprete. Conforme Dillinger afirma, é necessário avaliar uma série de competências imprescindíveis e de mecanismos processuais da memória para realizar um trabalho de interpretação, competências essas que necessitam ser trabalhadas, estudadas e treinadas aquando da formação de um intérprete. O bilinguismo só por si não reúne estas competências para o sucesso de um profissional de interpretação.

“A fundamental question for professionals involved in the selection, training, evaluation and hiring of simultaneous interpreters is that of what interpreters know that bilinguals do not. Do simultaneous interpreters know different strategies for allocating attentional and memory resources? For making sentence processing more efficient? For bringing prior knowledge to bear on comprehension? Answers to these questions are important in that they can provide the principles on which to base assessment of proficiency and aptitude planning of training, and on-going improvement of Professional performance” (Dillinger, *Comprehension during Interpreting: What do interpreters know that bilinguals don't?* Lambert, & Mercer, *Bridging the Gap*, 2003:157).

Existem várias associações profissionais como a AIIC, APIC (Associação Portuguesa de Intérpretes de Conferência), AIB (Asociacion de Intérpretes de Barcelona) que avaliam o intérprete e determinam as suas línguas de trabalho, utilizando vários métodos de avaliação como testes linguísticos rigorosamente elaborados que determinam as línguas de trabalho possíveis para cada intérprete, classificando-as de A a C e critérios específicos que podem ajudar o gestor de projetos no controlo de

qualidade dos mesmos. Conforme abordaremos nos capítulos seguintes, um intérprete membro de uma associação profissional está sujeito a um controle de qualidade por parte da associação, estando comprometido com um código de ética e normas profissionais, tendo o gestor de projetos na contratação do intérprete algumas garantias do seu desempenho profissional.

Ainda assim, estas associações podem apenas fazer o controle de qualidade do domínio da língua do intérprete, assim como as suas técnicas de interpretação, mas não avaliam os conhecimentos da linguagem específica e própria de cada tema da conferência. Esse controle deverá ser feito pelo gestor de projetos, o qual apenas poderá confiar na palavra de conhecimento do intérprete e na sua experiência.

“Expertise research is concerned with understanding, in some detail, the knowledge, reasoning, and skills of experts in a variety of domains, with developing methodological tools to elicit such knowledge, and with describing similarities among experts in different domains. An expert is generally considered to be someone who has attained a high level of performance in a given domain as a result of years of experience. A novice is usually defined as someone who has little or no experience in a particular domain” (Dimitrova & Hyltenstam, 1997: 108).

A experiência do intérprete é fundamental, o seu desempenho será sem dúvida dignamente qualitativo em comparação com um profissional inexperiente. O aperfeiçoamento das técnicas de interpretação e a resolução de dificuldades poderão ser facilmente ultrapassados usando a experiência adquirida pelo intérprete ao longo dos anos.

No entanto, os intérpretes membros de associações estão sujeitos a um código de ética profissional que os impede de aceitar trabalhos para o qual não estejam qualificados, ou que não façam parte da sua combinação linguística, sob pena de serem afastados da associação, o que mais uma vez reduz o risco de uma má contratação por parte do gestor de projetos. Na ausência de reconhecimento formal desta profissão e da sua complexidade na avaliação da qualidade, estas associações são, sem dúvida, a forma mais segura de contratar intérpretes e de garantir um controle de qualidade eficaz.

“O plano de gestão do pessoal é um subconjunto do plano de gestão do projecto e descreve como e quando as necessidades de recursos irão ser satisfeitas. Este plano pode ser formal ou informal, muito detalhado ou definido em termos gerais, de acordo com as necessidades do projecto. O plano deve ser actualizado, de forma contínua, durante o projecto, de modo a permitir a gestão contínua das acções de recrutamento e desenvolvimento dos elementos da equipa. Ao planear o recrutamento dos recursos humanos para o projecto, surge um conjunto de questões: As pessoas vêm de dentro da organização ou de fontes externas? Os membros da equipa precisam trabalhar num local único ou podem trabalhar em locais diferentes e distantes? Quais são os custos associados com cada nível de especialidade necessária para o projecto? Se os elementos atribuídos à equipa não possuem as competências necessárias, é necessário desenvolver um plano de formação” (Miguel, 2006: 223).

Preparar uma conferência e escolher os intérpretes adequados é uma tarefa da maior importância. Depois de uma busca intensa, com experiência na área e referências positivas, conseguir contratar os intérpretes adequados é fundamental. Os intérpretes da língua espanhola, apesar de bilingues, por vezes apresentam um sotaque português imperfeito, se for necessário interpretar o discurso para português, a sua oralidade poderá ser imperceptível. O único controlo de qualidade a efetuar na busca dos profissionais para uma conferência não pode resumir-se à formação académica e à experiência mencionada nos seus currículos. A experiência comprovada em testes é indispensável, se o intérprete não fizer parte de nenhuma associação e trabalhar no mercado paralelo. De salientar que intérpretes sem experiência, por norma, têm extrema dificuldade em entender o funcionamento das cabines.

Os intérpretes da AIB referem-se ao mercado de intérpretes que não façam parte de uma associação como a AIIC como mercado paralelo. Justificam este termo, não usando o termo mercado livre, pelo facto de afirmarem que os profissionais de interpretação que não estejam filiados na AIIC não são considerados profissionais e não pertencem a um mercado autorizado e reconhecido.

2.2 – Modelos de avaliação, ensaios gerais

“One of the most striking and challenging phenomena in interpreting is its fundamental difficulty for the interpreter” (Gile, 1995: 159).

Assim como afirma Gile, interpretar é um processo complexo e difícil para o intérprete. O *Curriculum Vitae* do intérprete, assim como a experiência e referências apresentadas são uma mais-valia que devem ser levadas em conta pelo Gestor de Projetos. A União Europeia considera os programas de pós graduação o modo mais adequado de formar intérpretes de conferência de elevada qualidade, como por exemplo, o Mestrado Europeu em Interpretação de Conferência (European Master in Conference Interpreting – EMCI) curso este que tem apoio pedagógico da comissão Europeia e da direcção de Interpretação do Parlamento Europeu, que reúne as escolas europeias de referência e propõe-se a promover as melhores práticas no ensino da interpretação.

Incluimos em anexo (Vide anexo 1) informação retirada do portal da EMCI, em que pretendemos dar a conhecer possíveis instituições para pós graduações ou especializações posteriores aos estudos dos intérpretes. Segundo a European Masters in Conference Interpreting (EMCI) estes são alguns dos centros especializados no mundo ocidental que oferecem formação especializada no campo da interpretação.

O quadro apresentado indica as universidades recomendadas pela União Europeia para a formação de Intérpretes de conferência. Estes cursos conferem diplomas eminentes e reconhecidos com mérito e sucesso por grandes instituições governamentais para a prática da profissão de intérprete.

Apesar da formação do Intérprete, é necessário avaliar o profissional nas suas capacidades e técnicas de interpretação e não apenas nos seus conhecimentos linguísticos. Existem modelos próprios desenvolvidos para efetuar essa mesma avaliação.

“Using these definitions, simultaneous interpretation (SI) can be modeled as a process consisting of three efforts described above, namely the listening and analysis effort L, the short term memory effort M, and the speech production effort P, plus a coordination effort C, which is required to coordinate the three others efforts $SI = L + P + M + C$ ” (Eysenck and Keane 1990).

Vários modelos de avaliação e ensaios gerais têm sido desenvolvidos ao longo do tempo no sentido de formar intérpretes de alta qualidade, assim como utilizados para testes de qualidade.

De salientar que a qualidade de um intérprete não poderá de forma alguma ser avaliada pelo público ouvinte. Conforme Gile afirma, a plateia de uma conferência não tem dados suficientes para avaliar a qualidade de uma interpretação vinda das cabines.

“This is particularly salient in conference interpretation: delegates tend to listen to only part of the presentations given at conferences, both because they feel that many are not relevant or not interesting enough, and because the concentration required to listen carefully to all of them is very taxing. They therefore tend to judge quality without the necessary control of informational content, which often leads to a surprisingly favorable assessment of quality in conferences in which interpreters feel they have done a very poor job. Very little hard data is available on the subject (Carroll noted in 1978 the absence of any ‘thoroughgoing study’ on interpretation quality, and the situation remains essentially unchanged, in spite of recent efforts by professional interpreters. (Gile, 1995: 37).

2.3 – Meios técnicos, equipamento fixo e móvel

A má qualidade do equipamento de interpretação pode comprometer o desempenho de um intérprete. A tecnologia usada, assim como a qualidade de som são fatores determinantes para o sucesso do trabalho de um intérprete. Não basta haver controle de qualidade às técnicas do intérprete, é necessário também efetuar-lo em relação ao equipamento que irá ser utilizado pelo intérprete.

As normas ISO 4043 e 2603 definem as condições necessárias e a boa conformidade das cabines para a prática da profissão. Segundo estas normas, a visibilidade das cabines fixas, a temperatura e dimensões da cabine, o seu nível de oxigenação e humidade, assim como a iluminação, nem sempre são adequados, o que mais uma vez pode comprometer o desempenho do profissional de interpretação.

Presentemente existem apenas alguns centros de conferências no mundo que respeitam as normas de construção de cabines, como sejam a Comissão Europeia, o Conselho Europeu, o Parlamento em Bruxelas, Estrasburgo e Luxemburgo bem como o palácio das Nações Unidas em Genebra.



Palácio das Nações Unidas em Genebra



Sala da Assembleia ONU



De seguida apresentamos alguns exemplos de má visibilidade nas cabines do Palácio de Pierre Baudis em Toulouse, o que impede os intérpretes de lerem as informações apresentadas através de um reprojeter.





Foto 3 - Cabine Jean Nouvel em Paris



Foto 4 - Istambul (Centro Lutfi Kirdar)

As seguintes Fotos, desde a Foto 5 até à Foto 10, todas forma tiradas pela mimha agência de recrutamento de intérpretes na Universidade Internacional da Catalunha, em Barcelona em 25 de Outubro de 2009.

Cabines fixas da Universidade Internacional da Catalunha em Barcelona



Foto 5

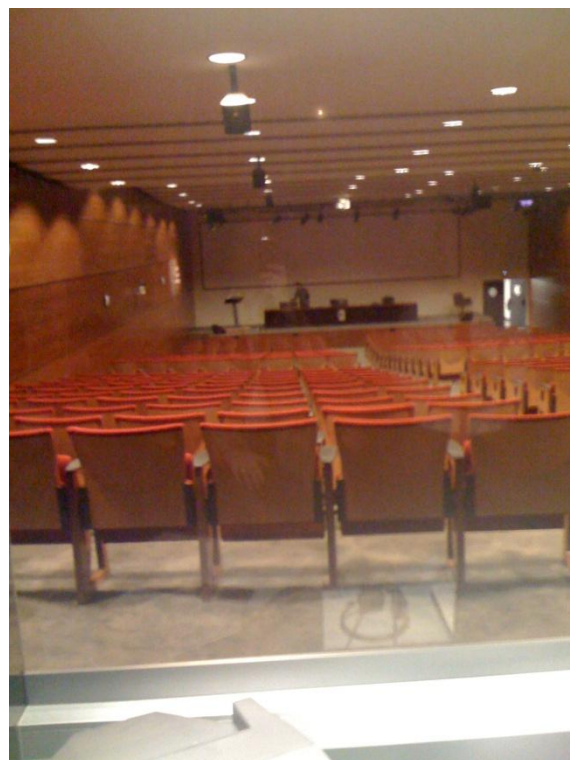


Foto 6

A foto 5 mostra o interior da cabine revestido por vidros não insonorizados com visibilidade total para a *régie*. A partir de dentro da cabine, era possível ouvir-se os sons da *régie*. A falta de privacidade das cabines foi um fator de distração para os intérpretes, a movimentação constante verificada dentro da *régie* não permitiu aos intérpretes a concentração necessária e resultou num cansaço extremo ao fim de alguns minutos. Esteticamente as cabines eram muito atraentes no entanto pouco práticas e com pouca privacidade para os profissionais de interpretação se poderem concentrar.

A foto 6 permite-nos visualizar a sala de conferência a partir de dentro da cabine. Os vidros não eram anti-reflexo e a visibilidade do conferencista ficou comprometida pelas cadeiras da plateia que estavam colocadas em frente às cabines. As mesmas não eram

elevadas o que poderia ter solucionado a questão da visibilidade. O gestor de projetos solicitou à organização da conferência que não permitisse a utilização das cadeiras dianteiras, de forma a permitir uma maior visibilidade dos intérpretes.



Foto 7



Foto 8

A foto 7 mostra o corredor de acesso às cabines e *régie* que era separado do corredor central da sala, apesar de a entrada ser feita pela mesma porta. O corredor privado permitia alguma privacidade aos intérpretes, o que permitia de igual modo um acesso rápido e privado à *régie*.

A foto 8 mostra um televisor que transmite as imagens projetadas nos quadros pelos conferencistas de forma a solucionar a questão da visibilidade. Apesar da tentativa de resolver a questão da visibilidade com um televisor ter sido uma solução perspicaz, a organização da conferência não se apercebeu de que o televisor limitava o pouco espaço de trabalho existente nas bancadas das cabines. O que impedia dois intérpretes de se sentarem confortavelmente.

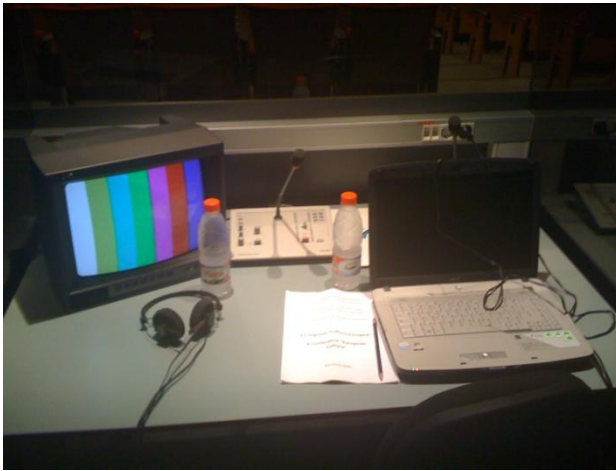


Foto 9



Foto 10

As fotos 9 e 10 mostram a bancada de trabalho das duas intérpretes da cabine, sendo que as dimensões eram bastantes reduzidas, não permitindo às profissionais instalarem-se comodamente e com espaço suficiente para dois computadores e para tirar notas convenientemente caso fosse necessário.

Apesar das falhas apresentadas nas cabines da Universidade de Barcelona, as mesmas apresentam uma qualidade muito superior às das cabines fixas da grande maioria dos centros de congressos existentes na Europa.

As normas ISO 4043 e 2603 definem as condições necessárias e a boa conformidade das cabines para a prática da profissão. A visibilidade das cabines fixas, a temperatura, as dimensões da cabine, o seu nível de oxigenação assim como a iluminação nem sempre são adequados, o que mais uma vez pode comprometer o desempenho do profissional de interpretação. Cabe ao gestor de projetos avaliar as condições de trabalho e das cabines e pedir alterações caso seja necessário e possível, como por exemplo, providenciar cadeiras mais ergonómicas, iluminação mais forte, instalação de ventilação portátil, etc.

As características principais que distinguem as cabines móveis das instalações fixas consistem na possibilidade de as primeiras serem desmontadas, transportadas e montadas na própria sala de conferência.

2.4 - ISO 4043--Cabines Móveis de Interpretação Simultânea

As cabines móveis são unidades autónomas, instaladas no interior de uma sala de conferências, que envolve o espaço de trabalho dos intérpretes, de forma a fornecer um isolamento sonoro, tanto entre os debates realizados na sala e as cabines, como entre duas ou várias línguas que estejam a ser interpretadas em simultâneo. Cada cabine é independente e é montada na sala.

As cabines móveis são usadas para serviços temporários e devem garantir níveis óptimos de isolamento e absorção acústica. Devem ser constituídas por materiais de fácil manutenção, sem cheiros, anti-estáticos, sem fungos ou não inflamáveis e não devem irritar os olhos, a pele ou as vias respiratórias.

As cabines não devem ainda atrair ou reter poeiras, sendo as alcatifas espessas, por exemplo, uma má escolha. As cores devem ser adequadas a um local de trabalho de dimensões reduzidas, ou seja, claras. Todas as superfícies da cabine e o respetivo equipamento devem ser de cores mate.

Ao instalar as cabines móveis e o equipamento numa sala é necessário certificar-se que existe espaço suficiente para a sua instalação. O organizador da sala ou da conferência deve informar-se junto de um intérprete – consultor quanto aos requisitos para a instalação das cabines, assim como de um técnico de som.

“A concepção das cabines móveis de interpretação deve cumprir quatro requisitos:

- a. A separação acústica das diferentes línguas faladas em simultâneo;
- b. Permitir uma boa comunicação visual e auditiva entre os intérpretes e os conferencistas;
- c. Proporcionar condições de trabalho adequadas que permitam aos intérpretes manter os intensos níveis de concentração exigidos durante todo o dia de trabalho.
- d. Facilitar, através de uma construção ligeira mas robusta, o respectivo manuseamento e a montagem.” (AIIC, 2003).

As salas devem ter dimensões suficientes para acolher o público e para permitir a instalação das cabines e do equipamento. Devem ainda localizar-se longe de qualquer fonte de ruído, como por exemplo, circulação exterior, locais de passagem ruidosos. As salas devem ser convenientemente aquecidas e arejadas (climatizadas). As salas devem ter espaço suficiente para reunir as cabines para que os intérpretes vejam perfeitamente a tribuna, os participantes, o quadro e o ecrã de projeção, para garantir uma boa visibilidade na sala. Devem ser evitados objetos que possam constituir obstáculo à visibilidade dos intérpretes, tais como pilares, vigas, filas de cadeiras junto às cabines. Ainda segundo as normas ISO solicitadas, deve ser garantido um espaço livre de, pelo menos, 2 m entre a mesa da conferência e as cadeiras da audiência, e as cabines, de forma a evitar que os participantes sejam incomodados pelas vozes provenientes das cabines. Por trás das cabines deve ser prevista uma passagem com, pelo menos, 1,50 m de largura (por razões de segurança e devido aos riscos de incêndio). O acesso à sala de conferência não deve estar situado por trás das cabines. Na medida do possível, deve ser prevista uma via separada de acesso às cabines.

Todas as cabines devem poder acolher o número de intérpretes estabelecido, para que estes possam sentar-se confortavelmente lado a lado e deslocar-se sem incomodar os restantes colegas. Devem ainda ser suficientemente espaçosas para assegurar um controlo adequado da ventilação e da temperatura.

As portas são indispensáveis para garantir um isolamento sonoro suficiente. As cabines devem estar providas com uma porta com dobradiças abrindo para fora e dando acesso direto à cabine a partir da sala. A porta deve ainda ser silenciosa e impossível de trancar. Não são aceitáveis portas corrediças nem cortinas. Todas as cabines devem estar munidas com vidros frontais e laterais. Os vidros frontais devem abranger toda a largura da cabine, de forma a garantir as melhores condições de visibilidade possíveis. Os vidros devem ser não - coloridos. Devem ainda estar limpos e não apresentar quaisquer riscos que possam perturbar a visão do intérprete, não refletindo o interior da cabine.

As cabines móveis devem ser concebidas de forma a garantir um isolamento sonoro satisfatório de toda e qualquer fonte de ruído exterior à cabine, por exemplo, dos sons provenientes das cabines vizinhas ou da sala. Se existirem paredes comuns a várias cabines, os níveis de isolamento sonoro devem ser rigorosamente respeitados.

As cabines devem estar equipadas com um sistema de ventilação ativo, que permita a renovação total do ar, sem que os intérpretes sentados sejam expostos a correntes de ar prejudiciais.

A superfície de trabalho deve ocupar toda a largura da cabine. Deve ainda ser horizontal e encontrar-se revestida de um material anti-choque que amortecia os ruídos que poderiam ser captados pelos microfones. Deve ainda ser suficientemente consistente para sustentar o peso dos aparelhos, dos documentos e dos intérpretes que nela se apoiam.

As estruturas e o equipamento, tal como a iluminação, devem ser montados de forma a libertar ao máximo a superfície de trabalho. Todas as cabines devem dispor de duas fontes de luz compactas, com baixo poder calorífico, orientáveis e montadas de forma a não ocupar a superfície de trabalho. Todos os intérpretes e técnicos devem ter à sua disposição uma cadeira confortável.

2.5 - ISO 2603--Cabines de Interpretação Simultânea

“A conceção das cabines de interpretação deve cumprir três requisitos:

- a. A separação acústica dos diferentes idiomas falados em simultâneo, de modo a evitar interferências recíprocas entre os idiomas interpretados ou com o orador da sala de conferência;
- b. Permitir uma boa comunicação nos dois sentidos entre, por um lado, os intérpretes e os conferencistas e, por outro, entre as diversas cabines de interpretação;
- c. Criar um ambiente de trabalho confortável que permita aos intérpretes manter os intensos níveis de concentração exigidos pelo seu trabalho”. (AIIC, 2003)

Além do recurso aos arquitetos, engenheiros e fornecedores, é essencial consultar, desde o início da planificação, intérpretes de conferência, com experiência em consultoria técnica. As associações como a AIIC dispõem de técnicos que podem ser consultados aquando da construção de uma sala de conferências.

“There are all kinds of simultaneous interpretation booths. Some are very pleasant places to work in, while others make the interpreters' job more difficult because they are not properly designed and built” (AIIC, 2003).

Aquando da construção de novos edifícios, as cabines devem integrar-se no edifício, de forma a estabelecer um conjunto bem equilibrado com a sala de conferência. Tanto a sala de conferência como as cabines devem receber a luz do dia. As cabines devem ser instaladas longe de toda e qualquer fonte externa de perturbações sonoras, tais como cozinhas ou passagens públicas.

As cabines devem ser instaladas no fundo ou nos lados da sala, de forma a possibilitar um bom contacto visual entre as cabines de interpretação e com a *régie*. Não devem estar mais elevadas do que o necessário para que delas se tenha uma boa visão de tudo o que se passar na sala, dos oradores, bem como todos os acessórios visuais e ecrãs de projecção, etc. As pessoas que eventualmente estejam de pé não devem poder perturbar a visão das cabines. Assim, é conveniente que o chão das cabines esteja situado a, pelo menos, 1 metro acima do chão da sala de conferência, partindo do princípio que este não é inclinado.

A *régie* deve ser instalada próxima das cabines de interpretação, de forma a possibilitar o acesso e a comunicação visual entre elas e assegurar ao técnico uma boa visão de tudo o que se passar na sala. O técnico deve poder aceder rapidamente, sem dificuldades ou perigo, às cabines e à sala de conferência. As portas devem proporcionar isolamento sonoro e funcionar silenciosamente. Não devem existir portas de comunicação entre cabines. As línguas e os canais atribuídos devem ser indicados nas portas ou ao seu lado. A construção das cabines deve prever uma entrada diferente e exterior à sala de conferência, para que deslocções dos intérpretes não perturbem a assistência. O corredor de acesso às cabines deve ter, no mínimo, 1,50 m de largura, de forma a permitir uma passagem rápida e segura.

Todas as cabines devem ter largura suficiente para acolher o número de intérpretes necessários, sentados lado a lado, dispondo de espaço suficiente para trabalharem comodamente com vários documentos colocados uns ao lado dos outros. As cabines devem ainda ser suficientemente altas e profundas para que os intérpretes disponham de um volume de ar suficiente, permitindo igualmente uma regulação adequada da temperatura e uma renovação de ar isenta de correntes de ar. Devem ainda ser

suficientemente espaçosas para que os ocupantes possam entrar e sair sem se incomodarem mutuamente. É essencial que os intérpretes tenham uma visão direta de toda a sala de conferência, incluindo a do ecrã de projecção que os oradores estejam a eventualmente usar. Os vidros frontais devem ocupar toda a largura da cabine. O vidro deve ter, pelo menos, 1,20 m de altura, a contar do nível da superfície de trabalho, encontrando-se o seu limite inferior ao nível ou abaixo da mesma superfície de trabalho. Os vidros laterais devem ter, pelo menos, a mesma altura e ocupar 1,10 m, a partir do vidro frontal. Os montantes verticais devem ser evitados de forma a garantir o maior ângulo de visão possível.

Tanto os vidros frontais como os laterais devem ser constituídos por vidro não colorido anti-reflexo. Os vidros devem ser instalados de forma a evitar a ocorrência de vibrações, o encandeamento devido à iluminação da sala e os reflexos no interior da cabine.

As cabines devem dar acesso a uma zona que normalmente não seja utilizada pelos conferencistas, funcionários ou público, e não deverão estar colocadas junto a uma fonte de ruído. O chão e as paredes das cabines e corredores devem sempre ser revestidos com um material de isolamento sonoro.

Se o chão for oco, convém tomar todas as precauções possíveis para evitar eventuais efeitos de caixa de ressonância provocados pelo som dos passos.

Deverá ser dada uma atenção especial à insonorização:

- entre as cabines de interpretação;
- entre as cabines de interpretação e a régie;
- entre as cabines e a sala de conferência.

A iluminação das cabines deve ser independente do sistema utilizado para a sala de conferência, uma vez que esta é por vezes escurecida para possibilitar a projecção de filmes ou diapositivos, por exemplo quando o vidro não é anti-reflexo a luz não permite boa visibilidade da cabine mesmo quando a sala de conferências está iluminada. As cabines devem estar providas com dois sistemas de iluminação diferentes: um de trabalho e outro de utilização geral. A superfície de trabalho deve ser iluminada por uma lâmpada não fluorescente, para não encadear o intérprete. Qualquer outro tipo de

iluminação necessário para outras utilizações deve ser comandado por um interruptor colocado junto à porta da cabine.

A superfície de trabalho prevista para cada intérprete deve dispor de um candeeiro de secretária individual. Os candeeiros de secretária e os ângulos de inclinação dos seus refletores devem ser concebidos de forma a evitar o encandeamento nos postos de trabalho ou na sala.

A iluminação de trabalho deve iluminar razoavelmente a superfície de trabalho da cabine. Todas as fontes de luz deverão emitir o mínimo de calor possível e ter uma cor adequada. A organização não deve esquecer-se que, por vezes, os intérpretes trabalham 7 horas diárias naquele espaço.

Caso exista uma iluminação de teto, esta deve ser colocada de forma a evitar a projeção de sombras pelo corpo do intérprete sentado sobre a superfície de trabalho onde estão os documentos e equipamento ou material necessário.

Todos os intérpretes devem ter à sua disposição uma cadeira confortável, ergonomicamente concebida.

Deverão existir sanitários separados próximos das cabines.

2.6 – Relais / Cabines Pivot

O sistema Relais é um sistema de interpretação indireta. Acontece frequentemente devido à escassez de linguistas habilitados a interpretar directamente de uma língua de partida com fraca difusão. Recorre-se com frequência a este sistema em que a interpretação deixa de ser directa, para passar a ser intermediada por uma outra, assim elevada ao estatuto de língua *pivot*. No caso da tradução, é igualmente observável o recurso a uma língua *pivot*, quando a língua de partida corresponde a um idioma de fraca expansão. Podemos exemplificar uma conferência em que existem oradores de 5 línguas, Francês, Inglês, Espanhol, Alemão e Italiano. Partindo do pressuposto que os 5 intérpretes trabalham com 2 línguas de trabalho, sendo a segunda o português, aquando do discurso do orador Italiano, o intérprete da cabine italiana irá retroverter o discurso para Português, e as restantes cabines ligadas à Cabine Pivot de Italiano irão interpretar para as suas restantes línguas de trabalho.

2.7 – Negociação com o cliente, formalização.

Apesar de uma empresa comercialmente querer angariar o maior número de trabalhos e de conferências, fazer demasiadas cedências na negociação com o cliente pode prejudicar a reputação da empresa e colocar em causa o profissionalismo da mesma, do gestor de projetos e dos profissionais de interpretação que trabalham connosco. É necessário convencer o cliente a formalizar a contratação do trabalho e impor algumas regras para que exista profissionalismo e respeito na relação comercial entre ambos.

O cliente deve honrar na íntegra um contrato que tiver assinado com o gestor de negócios ou com o intérprete individualmente, fazendo referência a condições de pagamento, a indemnização se o serviço dos intérpretes for dispensado pelo organizador da conferência 15 dias antes da data do evento, sendo que a dispensa comunicada 48 horas antes do evento implica em pagamento integral dos honorários.

No caso de a conferência ser organizada por um gestor de projetos, o cliente deverá ainda pagar os honorários do mesmo.

A documentação e textos com o tema da conferência deverão ser fornecidos em tempo útil ao gestor de projetos de forma a permitir-lhe compor as equipas ideais e distribuir os materiais para estudo, no intuito de garantir, através de uma interpretação de alta qualidade, o sucesso do evento.

Quando a conferência tiver lugar fora da cidade de domicílio do intérprete, ficam por conta do organizador as seguintes despesas: os honorários por dia de trabalho, por intérprete, diárias correspondentes às despesas de hotel em quartos individuais, refeições e transporte igual ao número de dias da conferência. A jornada de trabalho de interpretação compreende o período de 6 horas de regime de trabalho, pagando-se, em qualquer eventualidade, o horário completo. Após 6 horas serão devidos mais 30% dos honorários pela primeira hora adicional e 50% pelo período total e regime de horas extras.

Capítulo III

A Negociação com o Cliente Versus Qualidade

“A partir de meados da década de 1990, as empresas ficaram sob uma pressão competitiva, sem precedentes na história, no sentido de criarem produtos de qualidade num período de tempo cada vez mais curto. Por outro lado, tornou-se imperativo de negócio o desenvolvimento de relações duradouras de confiança com os clientes” (Miguel, 2006: 1).

Observando a competitividade existente no mercado atual, as empresas necessitam apresentar um trabalho de qualidade aos seus clientes para desenvolverem as tais relações duradouras de confiança de que Miguel nos fala.

Quanto à negociação com o cliente, com vista a proteger o trabalho dos profissionais de interpretação, a qualidade do trabalho prestado e o bom nome da empresa que o presta serem o melhor possíveis, não deverá o gestor de projetos apesar da necessidade de comercialmente querer angariar o maior número de trabalhos possíveis, fazer demasiadas cedências. Estas poderão prejudicar a reputação da empresa e colocar em causa o profissionalismo da mesma, assim como todos os profissionais que trabalham no projecto, conforme mencionado anteriormente.

Devemos ter em atenção que o controlo de qualidade nesta área deve ser efectuado em vários domínios, interligados entre eles. O domínio das línguas, das técnicas de trabalho, da linguagem própria a cada tema e ainda as condições técnicas das cabines. Pelo facto dos vários domínios estarem interligados entre si e dependerem uns dos outros, não é possível realizar um controlo de qualidade perfeito e infalível nesta área; assim sendo, para salvaguardar a empresa, deve o gestor de projetos ter em especial atenção a negociação com o cliente e ter em atenção alguns fatores em que não deverá ceder, como por exemplo permitir que um intérprete trabalhe fora da sua combinação linguística, que trabalhe sozinho em interpretação simultânea em ambiente de cabine, que trabalhe em cabines sem isolamento acústico e sem condições adequadas quanto à qualidade do som e do equipamento.

Deve ainda o gestor de projetos solicitar ao cliente com algum tempo de antecedência o acesso a textos e documentos relativos à conferência para que o intérprete se possa familiarizar com o assunto ou tema, devendo sempre mencionar o segredo profissional a que a empresa e respetivos profissionais de interpretação estão sujeitos,

mencionando o código deontológico a que os intérpretes estão sujeitos. É da competência do gestor de projetos ser perseverante neste assunto e não permitir dúvidas da parte do cliente relativamente à confidencialidade do tema da conferência a ser realizada.

Concluindo, respeitar as condições de trabalho acima mencionadas reduzirá o risco de insucesso por parte dos intérpretes e, conseqüentemente, do gestor de projetos e do produto final que é a conferência em questão.

3.1 – Intolerância do cliente/ Auto-centrismo

“No matter which interpreting school we attended, including the ‘School of hard Knocks’ They all lack one type of training: building relationships with our clients. We are taught how to listen, process and speak all at the same time; how to take notes and remember 10-20 minutes of speech; but none of the schools spend much time if any at all! On clients contacts. We must let our clients know what services we can provide, and ask the correct questions so we may provide the best service possible” (Fortis, Julia, artigo, AIIC 2007).

Esta afirmação de Fortis retrata a realidade de muitas escolas de interpretação. De facto, em alguns cursos menos práticos, não existe formação profissional sobre como lidar com os clientes e explicar-lhes o trabalho de um intérprete para que, aquando da negociação, não existam dificuldades no entendimento por parte do cliente quanto às das necessidades dos profissionais de interpretação para desempenharem o melhor serviço.

Ao preferir o controlo de custos em detrimento da qualidade, por vezes a negociação com o cliente torna-se complicada e a sua intolerância perante os requisitos mínimos de trabalho indispensáveis torna a relação comercial difícil e por vezes mesmo terminada.

A experiência dos gestores de projetos ou intérpretes neste campo tem de ser da maior importância, pois é necessário explicar ao cliente como funciona o trabalho de um intérprete e para o sucesso de uma conferência acontecer é necessário por vezes expandir custos.

Os intérpretes não podem trabalhar mais de meia hora seguida sozinhos em ambiente de cabine, o custo de dois intérpretes é por vezes mal compreendido pelo cliente assim como as exigências feitas de textos e material entregue com a devida antecedência para o estudo necessário dos profissionais.

3.2 – Línguas de Trabalho

Algumas interrogações de Miguel:

“Que tipos de relações de relato formais e informais existem entre sãs pessoas candidatas à equipa de projecto? Quais são as *Job descriptions* dos candidatos? Quais são as suas relações Chefe - subordinado? Que diferenças culturais ou de linguagem poderão afectar as relações de trabalho entre os membros da equipa? Que níveis de confiança e respeito existem actualmente?” (Miguel, 2006: 219).

Os intérpretes membros de uma associação, sujeitos a um código deontológico, não trabalham fora das suas combinações linguísticas, no entanto é da maior importância que o gestor de projetos encontre equipas de trabalho coesas que trabalhem de forma profissional e de bom relacionamento entre todos. Como já foi mencionado anteriormente, os intérpretes não podem ter um conhecimento básico de uma língua de trabalho, necessitam dominá-la na perfeição.

3.3 – Condicionantes / Temas

Conforme Miguel refere em (Miguel, 2006:52) o aspeto cultural deve ser um fator a levar em consideração aquando de um projeto. Não é aconselhável tentar impor a cultura própria, pois isso poderá ofender quem se tenta impressionar. O chefe de projeto nessas eventualidades não deve esperar que a audiência se adapte, em especial quando está no país deles. Muitas situações de conflito podem ocorrer quando este aspecto é ignorado.

“Trabalhar num país estrangeiro pode provocar uma experiência denominada ‘choque cultural’. Quando passamos anos agindo de certa maneira e esperamos que os eventos normais do dia-a-dia sigam um determinado curso de acção, podemos ficar desorientados quando as coisas não sucedem conforme esperávamos. Isto é conhecido como choque cultural. Uma das formas de o evitar é ler sobre os costumes e cultura do país em que se vai trabalhar, antes de ir para lá. A Internet é um excelente recurso para isso. Quando em dúvida sobre determinado costume, ou sobre como agir em determinada situação, a atitude recomendada é perguntar aos anfitriões, ou a um contacto de confiança da própria empresa que conheça os costumes do país. As pessoas são iguais em todo o lado e gostam de falar sobre elas próprias e sobre a sua cultura. Regra geral, são prestáveis e respeitar-nos-ão mais pelo facto de perguntarmos, em vez de agirmos como se soubéssemos o que fazer, quando na realidade não sabemos” (Miguel, 2006:53).

3.4 – Código deontológico do Intérprete

“Uma das responsabilidades profissionais de um chefe de projeto é garantir a integridade, não apenas dos processos de gestão do projeto e do produto, mas igualmente da sua conduta pessoal” (Miguel, 2006: 42).

O intérprete membro de uma associação profissional está sujeito a um código de ética profissional, código esse que regula alguns aspetos da profissão, assim como as sanções disciplinares a serem aplicadas em caso de violação das normas estabelecidas.

Serão aqui enumerados apenas alguns artigos constantes nesse código, que são fundamentais no controlo de qualidade do intérprete.

Os intérpretes membros de uma associação profissional ou *freelancer* da profissão estão sujeitos a sigilo profissional total e absoluto no exercício das suas funções. Os membros da associação estão proibidos de aceitarem qualquer trabalho de interpretação para o qual não tenham a qualificação adequada, podendo pôr em risco as suas prestações e assim comprometerem a qualidade da interpretação para a qual foram contratados.

Os intérpretes comprometem-se a não aceitar trabalhos ou condições de trabalho que possam atentar contra a dignidade da profissão, procurando sempre que as condições de trabalho e de equipamento normalizadas sejam respeitadas pelo cliente, a fim de se manter a qualidade das suas prestações. Comprometem-se a não trabalhar sozinhos em ambiente de cabine numa situação de interpretação simultânea e a exigir uma boa e direta visibilidade sobre o orador, excetuando os casos de videoconferência.

Comprometem-se ainda a exigir com antecedência, textos ou documentos de trabalho relativos à conferência em questão para se familiarizarem com o tema ou assunto.

O intérprete deve ainda respeitar o segredo profissional a que está sujeito, quer se trate de segredo religioso, ou qualquer outro segredo profissional. Deve o gestor de projetos alertar o cliente para esta ética e assim exigir da sua parte acesso a todos os textos e documentos relativos ao trabalho em questão numa base de compromisso e confiança.

“O chefe de projeto exerce uma influência significativa nos membros da equipa de projeto. Quando vir membros da sua equipa com atitudes menos éticas, o chefe de projeto deve falar com eles e influenciá-los no sentido de se comportarem de modo conforme aos padrões de conduta que você e a sua organização esperam. Os membros da equipa de projeto devem comportar-se sempre de modo profissional. É da responsabilidade do chefe de projeto assegurar que eles o fazem” (Miguel, 2006: 44).

Os intérpretes devem apresentar-se no local determinado pelo organizador meia hora antes do horário indicado no programa; também se comprometem a terem estudado os materiais fornecidos pelos conferencistas, pesquisando a matéria e os termos técnicos: sabem que não devem utilizar em proveito próprio ou de terceiros as informações porventura obtidas no exercício da profissão e tratar como sendo confidenciais todos os assuntos debatidos durante um evento.

“É fundamental que o chefe de projeto lidere pelo exemplo, não apenas por palavras. Os seus membros da equipa observam-no. Se ele for guiado por elevados padrões de ética pessoal e por um forte desejo de prestar um excelente serviço aos seus clientes, aqueles que trabalham com ele quererão naturalmente segui-lo” (Miguel, 2006: 46).

Os membros da Associação não poderão aceitar mais do que um contrato para o mesmo período de tempo, demonstrando desta forma falta de profissionalismo e ética, conforme citado por Miguel, o profissionalismo deve ser absoluto.

“Integridade pessoal significa adesão a um código de conduta ética” (Miguel, 2006: 44).

3.5 – Confidencialidade

“Muitos chefes de projecto trabalham para empresas de consultadoria, em que os seus serviços são contratados por organizações que necessitam dos seus conhecimentos especializados para determinados projetos. Em situações deste tipo é normal os chefes de projecto e os membros das equipas depararem-se com informação sensível ou confidencial” (Miguel, 2006: 48).

Os intérpretes membros de uma associação profissional ou *freelancer* da profissão estão sujeitos a sigilo profissional total e absoluto no exercício das suas funções. Para tal devem possivelmente em alguns casos ser obrigados a assinar documentos de confidencialidade. O intérprete deve ainda respeitar o segredo profissional a que está sujeito, quer se trate de segredo religioso, ou qualquer outro segredo profissional.

“Embora possa parecer óbvio que um chefe de projecto não deve usar informação pessoal ou segredos da sua organização em proveito pessoal, por vezes a organização tem uma necessidade legítima de partilhar informação com fornecedores, departamentos governamentais, etc. O Chefe de projecto deve saber quais os fornecedores ou organizações que podem ter acesso a dados sensíveis da sua organização. Em alguns casos, poderá mesmo necessitar saber quais os indivíduos que podem ter acesso aos dados. Quando em dúvida, perguntar” (Miguel, 2006:48).

3.6 – Associações

Existem várias associações profissionais que avaliam o intérprete e determinam as suas línguas de trabalho, utilizando vários métodos de avaliação e critérios específicos que

podem ajudar o gestor de projetos no seu trabalho de controlo de qualidade. Um intérprete membro de uma associação profissional está sujeito a um controlo de qualidade por parte da associação, estando também comprometidos com um código de ética e normas profissionais, conforme mencionado nos capítulos anteriores, regulado por essa mesma associação, sendo que o gestor de projetos na contratação do intérprete tem algumas garantias do seu desempenho profissional. Ainda assim, estas associações podem apenas fazer o controle de qualidade do domínio da língua do intérprete, assim como as suas técnicas de interpretação, mas não avaliam os conhecimentos da linguagem específica e própria de cada tema. Esse controlo deverá ser feito pelo gestor de projetos, o qual apenas poderá confiar na palavra de conhecimento do intérprete e na sua experiência. No entanto, os intérpretes membros de associações estão sujeitos a um código de ética profissional que os impede de aceitar trabalhos para o qual não estejam qualificados, sob pena de serem afastados da associação, o que mais uma vez reduz o risco de uma má contratação por parte do gestor de projetos. Na ausência de reconhecimento formal desta profissão e da sua complexidade na avaliação da qualidade, estas associações são, sem dúvida, a forma mais segura de contratar intérpretes e de garantir um controlo de qualidade eficaz por parte do gestor de projetos.

Concluindo, as associações como a APIC ou a AIIC esforçam-se por promover continuamente um controlo de qualidade dos intérpretes, promovem o profissionalismo e a ética dos mesmos, mas também defendem os direitos e condições de trabalho dos profissionais de interpretação. Como se pode ver pela citação do portal da AIIC:

“Para assegurar uma prestação da melhor qualidade, os membros da Associação:

- a. Procurarão sempre conseguir as melhores condições de audibilidade, visibilidade e conforto; basear-se-ão nomeadamente nas "Normas Profissionais" estipuladas pela Associação e nas normas técnicas elaboradas ou aprovadas pela Associação;
- b. Exigirão visão directa e desimpedida sobre o orador e sala, não aceitando portanto trabalhar a partir de televisores excepto em circunstâncias excepcionais em que não for possível visão directa, desde que o sistema respeite as regras e especificações técnicas adequadas da Associação;

- c. Exigirão a comunicação antecipada dos documentos de trabalho e dos textos a serem lidos em conferência;" (AIIC, 2009).

Quando essa verificação não é possível, cabe ao Gestor de Projeto alertar para as falhas existentes. Por seu lado, o intérprete não recusa o trabalho somente porque a maior parte das cabines em Portugal não reúne as condições previstas e regulamentadas; caso contrário, um intérprete não trabalharia nunca ou arriscava-se a por em risco a sua reputação só para ter trabalho. Para resolver estas questões deve o gestor de projectos alertar para as falhas existentes nas cabines para proteger o intérprete, e desse modo evitar e prevenir riscos para garantir o sucesso de uma conferência.

Capítulo IV

Paralelismo no Controlo de Qualidade Tradução / Interpretação

4.1 – Figura do revisor na tradução versus Gestor de Projectos em Interpretação

Citando Foucault, “Ao contrário da tradução, a interpretação é uma actividade oral, mas exceptuando circunstâncias especiais, não deixa registos escritos. De facto a dimensão oral desta actividade, foi várias vezes usada como uma razão conveniente para se ignorar o resultado” (2002: 76).

A anterior afirmação corrobora o facto de que o controlo de qualidade na área da tradução é considerado por muitos profissionais subjetivo. No entanto existem critérios objetivos para a avaliação da qualidade, critérios de avaliação para a tradução em si, e para o processo de trabalho, incluindo o serviço prestado na sua globalidade.

Na área da interpretação, conforme descrito nos capítulos anteriores, o controlo de qualidade depende de vários fatores conjugados entre si, o que não permite a objetividade da avaliação. Vários fatores conjugados entre si como as condições técnicas com a experiencia do intérprete dependem umas das outras e não permitem a realidade na avaliação.

Podemos citar uma outra afirmação de Michel Foucault “[*Com a imprensa*], a linguagem passa a ter por natureza primeira o ser escrita. Os sons da voz constituem apenas uma transitória e precária tradução dela” (Foucault, 2002: 93). Esta afirmação reforça a ideia de que controlar a qualidade segundo os sons da voz, de uma interpretação oral, é um trabalho que nunca poderá ser objectivo e fiável.

O trabalho de um intérprete torna-se assim uma tarefa subjectiva do controlo de qualidade. Como afirma Gile,

“ In interpretation, senders are generally aware of the fact that they are being interpreted, and interact with the receiver. In the consecutive mode, they can listen to the target-language speech, and, given sufficient understanding of the target language, be in a good position to access the quality of interpretation. They are also helped by the volatile nature of the spoken Word, which disappears

rapidly from their mind and leaves them with the meaning and general impact; they forget the exact words used in their own speech and react to the message and impact of the target-language speech, whereas in translation there is always the temptation to compare words and linguistic structures. In the simultaneous mode, senders cannot hear the target-language speech, and can therefore only check it to a very limited extent through the reaction of the receivers (the delegates), if any" (Gile, 1995:37).

Na área da tradução, ao contrário da interpretação, existem normas implementadas resultando num consenso quanto aos aspetos que devem ser levados em conta para que uma tradução seja considerada de qualidade. A norma europeia DIN EN 15038 especifica os requisitos para as empresas fornecedoras de serviços de tradução, estabelecendo normas em vários campos como os recursos humanos e técnicos, a qualidade e a gestão de cada projeto, as ferramentas utilizadas e os processos usados, o que permite de forma objetiva o controlo de qualidade por parte da empresa. No campo da interpretação, a falta de normas e de legislação, assim como a interligação de vários fatores, dificultam a avaliação da qualidade, acrescentando o facto de que não existem normas europeias que especifiquem os requisitos para as empresas fornecedoras de serviços de interpretação, sendo que qualquer profissional pode ser contratado para fazer interpretação, com formação ou não na área. Nestas situações, qualquer bilingue sem técnicas de interpretação poderia ser contratado.

A empresa prestadora de serviços de interpretação, poderá efetuar um controlo de qualidade no campo da tradução, efectuando uma revisão e correção do trabalho a apresentar ao cliente. Na interpretação simultânea, a empresa pode avaliar a qualidade das técnicas e conhecimentos linguísticos do intérprete antes do dia da conferência, no entanto não bastará para que o controlo de qualidade seja fiável, pois como referido anteriormente, a conjugação de vários fatores como por exemplo os meios técnicos, serão determinantes para a qualidade do serviço prestado.

Para garantir altos níveis de qualidade na tradução, a empresa deverá fazer controlo de qualidade e solicitar a um profissional, que não seja o tradutor original, que possa rever o texto antes da entrega ao cliente, figura esta apelidada de revisor.

Existem vários critérios básicos que uma tradução deve respeitar no sentido de cumprir as normas de qualidade, como a correta transferência do conteúdo do texto de origem para o texto de chegada, a correta escolha de terminologia, vocabulário, e expressões

próprias. A aplicação correta da gramática, ortografia e pontuação, assim como a fidelidade na transcrição de datas, nomes e dados que devem ser objetos de controlo. Por fim, a intenção do cliente e a adequação do estilo devem ser levados em conta no processo final para um trabalho de qualidade.

A negociação com o cliente, à imagem do que foi referido no capítulo anterior sobre a negociação, assume um papel de igual modo importante, pois deverá existir comunicação entre o tradutor e o cliente, referindo a terminologia mais adequada para o contexto em que o cliente trabalha, assim como outros elementos, como formato de ficheiros ou paginação do documento.

Concluindo, o controlo de qualidade da área da tradução poderá ser elaborado de forma objetiva e antes da entrega do produto final ao cliente. Na interpretação simultânea, o controlo de qualidade não pode ser elaborado antes da entrega do produto final, e está sujeito a vários fatores interligados entre si que serão avaliados no decorrer da conferência. A figura do gestor de projetos torna-se assim indispensável para uma conferência de interpretação simultânea. Assim como a figura do revisor para a tradução, o gestor de projetos poderá fazer algum controlo de qualidade que minimizará os riscos de insucesso do produto final, alertando os intérpretes para problemas de cabine, testando o som e a disposição de cabines móveis antes da conferência, e assim assegurando-se que os intérpretes trabalham nas condições mínimas exigidas para um trabalho de sucesso, uma vez que é necessário proteger os profissionais desta área enquanto a profissão de intérprete não estiver totalmente regulada.

4.2 – Regulamento da Profissão

Segundo a entrevista elaborada via e-mail ao Prof. Daniel Gile no dia 19 de Fevereiro de 2009, podemos concluir das suas afirmações que aquando de um trabalho realizado para um novo cliente, o intérprete recrutado, necessita verificar as condições técnicas das cabines e o seu posicionamento em conjunto com o técnico de som. O mesmo não é acompanhado por um gestor de projectos que acompanhe o trabalho e que faça

controlo de qualidade. Intérpretes sem experiência, recrutados pela primeira vez por uma organização não têm prática suficiente para antever problemas técnicos ou para definir a melhor localização das cabines. As associações promovem o nome do intérprete mas elas também não dispõem deste tipo de acompanhamento, motivo pelo qual esta tese defende que deve existir um gestor de projetos em cada trabalho para apoiar os intérpretes, assim como para efetuar controlo de qualidade de forma a proteger os profissionais de interpretação, e o sucesso da conferência.

A entrevista realizada ao Prof. Daniel Gile (Vide anexo 2, com a transcrição integral da entrevista) teve como propósito obter o testemunho de um nome marcante no campo da Interpretação. Os seus esforços constantes no campo da investigação e as suas obras publicadas e o seu brilhante curriculum atesta o facto deste autor ter sido escolhido para entrevista nesta tese, (<http://perso.wanadoo.fr/daniel.gile>). É também presidente da sociedade europeia de estudos de tradução, (www.est-translationstudies.org).

Como podemos verificar em Miguel na citação abaixo transcrita, a figura de gestor de projetos torna-se assim, juntamente com o controlo de qualidade, a única forma de proteger e regular a profissão de intérprete de uma forma digna e definitiva.

“O chefe de projeto é responsável por coordenar e integrar actividades, ao longo de linhas funcionais múltiplas; As principais aptidões que um chefe de projecto do século XXI necessita possuir são: Um conhecimento do negócio a que o projecto respeita; Fortes capacidades interpessoais e de comunicação; saber gerir riscos; possuir um conhecimento geral da tecnologia a ser utilizada; ser um bom integrador. De entre estas, a aptidão crítica é a gestão do risco. No entanto, para realizar uma gestão eficaz do risco, é necessário possuir um profundo conhecimento do negócio em jogo no projecto” (Miguel, 2006: 37).

Conclusão

“ A gestão de projetos é um domínio em expansão. É da responsabilidade dos chefes de projectos manterem-se actualizados sobre as melhores práticas, teorias e técnicas da profissão” (Miguel, 2006: 47).

Concluindo os temas apresentados, o controlo de qualidade é um trabalho que deverá ser efectuado por um gestor experiente que possa monitorizar uma conferência do princípio ao fim, garantindo desta forma o seu sucesso e minimizando os riscos de insucesso.

O controlo de qualidade pode ser efetuado na área da interpretação simultânea se for elaborado por um gestor de projetos ou intérprete consultor e não por intérpretes recrutados para trabalharem na conferência. Deverá sempre haver um chefe, líder que organize equipas e que faça um trabalho de verificação, monitorização e registo dos acontecimentos.

A profissão de intérprete é uma profissão que envolve vários condicionantes, é uma profissão exigente e que requer grande espírito de sacrifício, que necessita de apoio constante.

Com este trabalho pretendemos dignificar esta profissão, protegendo-a, criando e exigindo assim a figura de um gestor de projetos em cada trabalho de conferência e deste modo protegê-la contra a falta de regulamentação existente.

É de igual importância que sejam documentadas todas as falhas cometidas aquando de cada conferência por parte do gestor de projetos, para que os próximos trabalhos elaborados pelos gestores de projetos se complementem e tornem a profissão de intérprete menos arriscada e as respectivas conferências potenciais casos de sucesso.

“As lições aprendidas constituem o resultado final deste processo. São usadas para documentar o sucesso ou insucesso do projecto e documentam, por exemplo, as razões porque foram executadas determinadas acções correctivas e os respectivos resultados, as causas de variações no desempenho, os riscos não planeados que ocorreram, os erros que foram cometidos e que poderiam ter sido

evitados etc. Infelizmente, por vezes os projectos falham. Há coisas que podem ser aprendidas de projectos falhados, bem como de projectos de sucesso, e esta informação deve ser guardada para referência futura. No entanto, a maioria dos chefes de projecto não documenta as lições aprendidas. A razão para isto é que as pessoas não querem admitir os seus erros, nem aprender com os erros cometidos durante o projecto. E não querem ver o seu nome associado com projectos falhados, ou mesmo reveses em projectos de sucesso” (Miguel, 2006: 47).

Presentemente o mercado competitivo e exigente não permitirá o insucesso de uma empresa e para tal, a presente tese defende o controlo de qualidade nas interpretações realizadas em conferências e defende a existência de uma figura de gestor de projetos na interpretação simultânea e de conferências, de forma a tornar o controlo de qualidade nesta área menos falível e a qualidade destes trabalhos e das empresas uma referência futura.

“Para permanecerem eficazes e competitivas, as organizações têm de reconhecer a necessidade da melhoria contínua, pois só esta lhes permitirá a vantagem competitiva quando os seus adversários contra-atacam” (Miguel, 2006: 369).

Bibliografia:

Carroll, Jonh B. *Linguistic Abilities in translators and Interpreters*, Gerver , David & H. Wallace Sinaiko, 1978;

Cronin, Michael, *Translation and Identity*, London and New York, Routledge, 2006;

Dillinger, Mike, Comprehension during Interpreting: What do Interpreters Know that Bilinguals don't, *Bridging the Gap*, Genève, John Benjamins, 2003;

Dimitrova, Birgitta, & Hyltenstam Kenneth, Stockholm, John Benjamins, 1997;

Eysenck, Michael W. & Mark T. Keane *Cognitive Psycology A student's handbook*. London, Hillsdale, 1990;

Foucault, Michel, *As palavras e as coisas*, Lisboa: Edições 70, 2002;

Garzone, Giuliana, & Viezzi Maurizio, *Interpreting in the 21 st Century*, Milan, Trieste, John Benjamins, 2000;

Gile, Daniel, *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*, Paris, John Benjamins, 1995;

Gile, Daniel, *Getting Started in Interpreting Research*, et al, Paris, John Benjamins, 2001;

Kernzer, Harold, *Project Management: A sistems aproach to planning, scheduling, and contolling*. New York, Wiley, 2005;

Lambert, Sylvie & Mercer Bárbara M., *Bridging the Gap*, Genève, John Benjamins, 2003;

Miguel, António, *Gestão Moderna de Projetos*, Lisboa, Lidel, 2006;

Pochhacker, Franz & Shlesinger, Miriam, *The Interpreting Studies Reader*, London and New York, Routledge, 2002;

Seleskovitch, Danica & Lederer, Marianne, *Interpréter pour traduire*, Paris, Didier Érudition, 2001;

Shaffner, Christina, *Translations and Norms*, Clevedon, Philadelphia, Toronto, Sidney, Johannesburg, Multilingual Matters Lta, 1999.

Webgrafia:

Fotos da número 1 à 10: <http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/page2543.htm>

Algumas fotos de arquivo pessoal;

EMCI, European Masters in conference interpreting, EMCI Partners (em linha), consultado a 5 de Agosto de 2009 - <http://www.emcinterpreting.org/partners.php>;

Entrevista feita a Daniel Gile, Interprete e membro da associação AIIC, Quinta feira, dia 19 de Fevereiro de 2009, 12:04;

<http://aiic.eu/ViewPage.cfm/article2034> - Nirpaz, Ella, article: A Glimpse into the life of a consultant interpreter in Israel, (em linha), consultado a 15 Maio de 2008;

<http://aiic.eu/ViewPage.cfm/article2035> - Allain, Jean-Pierre, article: Interpretation at videoconferences – What’s the big deal, (em linha), consultado a 15 Maio de 2008;

<http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/article1361>, (em linha), consultado a 12 de Agosto de 2008;

<http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/article555>, Hobart-Burela, Martha, Designing and building booths for simultaneous Interpretation, (em linha), consultado a 12 de Agosto de 2008;

<http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/page2752.htm> - , Fortis, Julia, article: The give and take of a client relationship (for beginners), (em linha), consultado a 14 Maio de 2008.

<http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/page618.htm>, (em linha), consultado a 11 de Agosto de 2008;

<http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/page619.htm>, (em linha), consultado a 11 de Agosto de 2008;

http://www.aiic.net/ViewPage.cfm?article_id=24&plg=8&slg=1, (em linha), consultado a 11 de Agosto de 2008;

<http://www.instituto-camoes.pt/>, (em linha), consultado a 14 Maio de 2008;

National Association for Interpretation, Colleges and Universities offering Interpretative Curricula (em linha), consultado a 14 Maio 2008
http://www.interpnet.com/resources_interp/schools.shtml;

Sobre la utilidad de las cabinas normalizadas para una calidad óptima de la interpretación, (em linha), consultado a 25 de Abril de 2008
<http://www.aiic.net/ViewPage.cfm/page2543.htm>.

Anexos

Anexo 1

Universidades recomendadas pela União Europeia para a formação de Intérpretes de conferência

<u>Áustria</u>	Karl Franzens Universität,	Graz	(Co-ordinating institution)
<u>Bélgica</u>	Hoger Instituut voor Vertalers en Tolken,	Antuérpia	
<u>República Checa</u>	Charles University	Praga	
<u>Finlândia</u>	Turku University	Turku	
<u>França</u>	ESIT, Université de la Sorbonne Nouvelle	Paris	
<u>Alemanha</u>	Johannes Gutenberg Universität	Mainz	
<u>Hungria</u>	Eötvös Loránd University (Elte),	Budapest	
<u>Itália</u>	Università di Trieste	Trieste	
<u>Polónia</u>	University of Warsaw	Varsóvia	
<u>Portugal</u>	Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa,	Lisboa	
<u>Roménia</u>	Universitatea "Babes-Bolyai", Facultatea de Litere	Cluj	
<u>Eslovénia</u>	University of Ljubljana, Faculty of Arts	Ljubljana	
<u>Espanha</u>	Universidad de la Laguna	La Laguna	
<u>Suécia</u>	Stockholms	Estocolmo	

	Universitet		
<u>Suiça</u>	Université de Genève	Genebra	(Co-ordinating institution)
<u>Turquia</u>	Bogazici University	Istambul	
<u>Reino Unido</u>	University of Westminster	Londres	

Universidades recomendadas pela União Europeia que oferecem formação para Intérpretes de conferência nos Estados Unidos e Canadá:

Acadia University	Canadá
Alaska Pacific University	Alasca
University of Alberta	Canadá
Algonquin College	Ontário
Antioch/New England Graduate School	Keene, New Hampshire
Artic College	Canadá
University of Arizona	Tucson, Arizona
ArkansasTech University	Russellville, Arcansas
Ball State University	Muncie, Indiana
University of Calgary	Calgary, Alberta, Canadá
California State Polytechnic University	Pomona, Califórnia
University of California-Santa Barbara	Santa Barbara, Califórnia
University of California-Santa Cruz	Santa Cruz, Califórnia
California State University, Chico	Chico, Califórnia
California State University-Sacramento	Sacramento, Califórnia
University College of Cape Breton	Sydney, Canadá
Cegep de Trois Rivieres	Québec, Canadá
Cegep Rosemont College	Montreal, Quebec, Canadá
Centennial College of Applied Arts and Technology	Scarborough, Ontario, Canadá
Central Michigan University	Mt. Pleasant, Michigan
Clemson University	Clemson, Norte Carolina
Colorado State University	Fort Collins, Colorado
Concordia University	Montréal, Québec, Canadá

Cornell University	Ithaca, Nova Iorque
Dalhousie University	Halifax, Nova Escócia, Canadá
East Stroudsburg University	East Stroudsburg, Pensilvânia
Eastern Illinois University	Charleston, Illinois
Eastern Kentucky University	Richmond, Kentucky
Eastern Michigan University	Ypsilanti, Michigan
Evergreen State College	Olympia, Washington
University of Findlay	Findlay, Ohio
Fleming College	Lindsay, Ontário, Canadá
University of Georgia	Athens, Geórgia
Georgia Southern University	Statesboro, Geórgia
Grand Prairie Regional College	Grand Prairie, Alberta, Canadá
University of Guelph	Guelph, Ontário, Canadá
Hocking Technical College	Nelsonville, Ohio
Humbolt State University	Arcata, Califórnia
University of Idaho	Moscow, Idaho
Iowa State University	Ames, Iowa
Kansas State University	Manhattan, Kansas
Kent State University	Kent, Ohio
Kwantlen College	Surrey, British Columbia, Canadá
Lakehead University	Thunder Bay, Ontario, Canadá
Lakeland College	Vermillion, Alberta, Canadá
Lethbridge Community College	Lethbridge, Alberta, Canadá
Loyalist College	Belleville, Ontário, Canadá
University of Manitoba	Winnipeg, Manitoba, Canadá
Marshall University	Huntington, West Virginia
Medicine Hat College	Alberta, Canadá
Memorial University of Newfoundland	St. John's, Newfoundland Canadá
University of Michigan-Ann Arbor	Ann Arbor, Michigan
Michigan State University	East Lansing, Michigan
University of Minnesota-Duluth	Duluth, Minnesota
University of Minnesota-Twin Cities	Minneapolis, Minnesota
University of Missouri	Colômbia, Minnesota
University of Montana	Missoula, Montana

University of Montana Western	Montana
Naropa University	Boulder, Colorado
University of North Carolina at Greensboro	Greensboro, Norte Carolina
North Carolina State University	Raleigh, Norte Carolina
University of North Dakota	Grand Forks, Norte Dakota
Northern Alberta Institute of Technology	Edmonton, Alberta, Canadá
Northern Arizona University	Flagstaff, Arizona
Northern Illinois University	Dekalb, Illinois
University of Northern Iowa	Cedar Falls, Iowa
Northern Michigan University	Marquette, Michigan
Northland College	Ashland, Wisconsin
Nova Scotia College of Art and Design	Halifax, Canadá
Nova Scotia Community College	Lawrencetown, Nova Escócia, Canadá
Ohio State University	Columbus, Ohio
Oklahoma State University	Stillwater, Oklahoma
Old Dominion University	Norfolk, Virgínia
University of Oregon	Eugene, Oregon
Oregon State University	Corvallis, Oregon
University of Ottawa	Ottawa, Ontário, Canadá
Pennsylvania State University	University Park, Pensilvânia
University of Prince Edward Island	Charlottetown, Prince Edward Island , Canadá
Université du Québec à Chicoutimi	Chicoutimi, Québec, Canadá
Université du Québec à Rimouski	Rimouski, Québec, Canadá
Red River College	Winnipeg Manitoba, Canadá
Royal Roads University	Colômbia Britânica, Canadá
Ryerson University	Toronto, Ontário, Canadá
San Diego State University	San Diego, Califórnia
Saskatchewan Institute of Applied Science and Technology	Saskatoon, Saskatchewan, Canadá
Simon Frazer University	Burnaby, British Columbia Canadá

Simpson College	Indianola, Iowa
Slippery Rock University	Slippery Rock, Pensilvânia
South Dakota State University	Brookings, South Dakota
Southern Illinois University	Carbondale, Illinois
Southern Oregon University	Ashland, Oregon
State University of New York	Syracuse, Nova Iorque
State University of New York- Cortland	Cortland, Nova Iorque
State University of New York-Delhi	Delhi, Nova Iorque
Stephen F. Austin State University	Nacogdoches, Texas
University of Tennessee-Martin	Martin, Tennessee
Texas A&M University	College Station, Texas
University of Toledo	Toledo, Ohio
University of Toronto – Scarborough	Toronto, Ontário
Trent University	Peterborough, Ontário, Canadá
Unity College in Maine	Unity, Maine
University of Utah	Salt Lake City, Utah
Vancouver Island University	Nanaimo, British Colômbia, Canadá
University of Vermont	Burlington, Vermont
Virginia Polytechnic Institute & State University	Blacksburg, Virgínia
University of Waterloo	Waterloo, Ontário, Canadá
West Virginia University	Morgantown, West Virgínia
Western Carolina University	Cullowhee, Carolina do Norte
Western Kentucky University	Bowling Green, Kentucky
Western Washington University Huxley College	Bellingham, Washington
Winona State University	Winona, Minnesota
University of Winnipeg	Winnipeg, Manitoba, Canadá
University of Wisconsin at Milwaukee	Milwaukee Wisconsin
University of Wisconsin-Stevens Point	Stevens Point, Wisconsin
University of Wisconsin-River Falls	River Falls, Wisconsin
York University	Norte York, Canadá

Anexo 2

**Entrevista efectuada via e-mail ao professor Daniel Gile, da ESIT,
Universidade Paris 3 – Sorbonne Nouvelle, desde 2007, Intérprete e membro
da Associação AIIC.**

« Date : Lundi, Février 02, 2009

Monsieur,

Je m'appelle Tânia Ferreira et j'habite au Portugal. Je suis directeur du département de gestion de conférence de mon entreprise au Portugal et je finalise une thèse de maîtrise en Contrôle de qualité en interprétation simultanée. L'interprétation me passionne depuis toujours et en ce moment je fais de l'investigation dans le domaine de la qualité. J'ai lu toutes vos publications et je suis une grande admiratrice de votre travail. Je suis née à Genève et j'ai vécu en Suisse pendant 10 ans, ayant réalisé mes études primaires à Genève. Ma License et maîtrise ont été réalisés au Portugal, mais j'accompagne de très près toutes investigations faites en Interprétation en Europe. Votre nom est une référence dans ce champ et c'est pourquoi je me permets de vous demander quelques minutes de votre temps, si possible. Je suis particulièrement intéressée par la gestion de conférences et le contrôle de qualité des interprètes, quelques questions pertinentes produisent l'essence de mon travail. Je vous serais reconnaissante de bien me concéder quelques minutes de votre temps avec une interview par e-mail sur ce sujet, et je vous serais gracieuse de me donner de plus amples informations sur ce thème. D'autre part, j'aimerais savoir s'il est possible de bien vouloir m'indiquer de la littérature obligatoire sur ce domaine. Vous remerciant en avance de bien vouloir me fournir tous ces renseignements, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Tânia Ferreira

Portugal

Iscap.

www.iscap.ipp.pt <<http://www.iscap.ipp.pt/> Maitrise en traduction et Interprétation:

http://www.iscap.ipp.pt/site/php/mestrados_det.php?curs=6

Date : Mercredi, Février 04, 2009

Chère Madame,

Je vous remercie de votre courriel et vous souhaite bon vent pour votre travail. Oui, si vous voulez me poser des questions par courrier électronique, j'essaierai de vous

répondre au mieux. Concernant la littérature "obligatoire", je ne saurais vous donner d'indications sans mieux connaître les questions précises qui vous intéressent. Enfin, je ne suis pas sûr de comprendre exactement ce que vous entendez par "gestion de conférences". S'agit-il de toute la partie administrative? N'hésitez pas à m'écrire pour préciser vos questions.

Bien cordialement. Daniel Gile

Date: Mercredi, Février 18, 2009

Cher Monsieur,

Je vous remercie beaucoup pour votre message si rapide et aimable. C'est pour moi un plaisir et un honneur pouvoir me correspondre avec vous. L'essence de ma thèse se concentre sur la gestion de conférences du point de vue de l'organisateur, du gestionnaire de Project, celui qui organise une conférence et qui doit assurer le contrôle de qualité de trois ingrédients, l'interprète, le domaine du langage technique de la part de son interprète, et des moyens techniques qui lui sont mis à disposition. Au cours de ma carrière j'ai travaillé comme interprète et j'ai senti peu de soutien de la part des entreprises qui m'engageaient. Les moyens techniques étaient obsolètes, l'équipe d'interprètes engagée n'avait pas de techniques d'interprétation, quelques uns étaient simplement bilingues, et beaucoup d'autres problèmes regardant la construction peu favorable des cabines d'interprétation mettaient en risque le nom et professionnalisme de l'interprète.

Quelques années plus tard, j'ai commencé à faire de la recherche sur ce thème. Qui fait la gestion de ses projets de conférence? Qui négocie avec le client? L'association envoie l'interprète et ultérieurement qui vérifie les conditions où il va travailler? Ne devrait-il pas exister une figure de gestionnaire de projet qui contrôle les conditions de travail sûr le champ ?

Le client veut se certifier que la conférence fonctionne comme prévue, avec le moins d'interprètes possible, (contrôle des couts) mais ne comprend pas les difficultés des problèmes techniques de son, des cabines sans ventilations, de travailler 4 heures seul dans une cabine, etc.... Les associations d'interprètes certifient la qualité linguistique du professionnel et détermine sa combinaison linguistique, les oblige a un code déontologique, mais qui le protège dans le terrain? Des entreprises, et des négociations avec les clients?

En ce moment, Je suis directeur du département de gestion de conférence d'une entreprise au Portugal, et comme la profession n'est pas régularisé, je travaille pour fournir aux interprètes les meilleurs conditions de travail possibles. La négociation avec le client doit avoir comme condition primordial les bonnes conditions aux interprètes pour atteindre l'objectif d'une conférence avec qualité. Cette semaine j'ai organisé une conférence pour l'état Portugais et a été un succès, pour cela j'ai visité deux fois le centre de conférence, j'ai du changer les sièges, tester le son, installer une lampe pour diminuer le reflexe de la vitre sur la salle, etc.... Les investigations et recherches que je rencontre, sont toutes du point de vue de

l'enseignement d'interprétation, mon champ de recherche est sur la qualité de la conférence, comment la réussir? Comment faire le contrôle de qualité? Pas seulement aux interprètes, mais à tous ce qu'il en dépendant pour leur réussite comme l'importance des cabines. J'espère que ce thème vous intéresse, et bien sûr j'aimerais confirmer votre permission pour vous envoyer quelques brèves questions que je pourrai utiliser pour mon travail.

Je vous remercie encore une fois pour votre disponibilité,

Cordialement

Tânia Ferreira

Date: Jeudi, Février 19, 2009

Chère collègue,

C'est un travail intéressant et potentiellement très important que vous faites. Les problèmes que vous évoquez, nous les partageons tous, et ce serait intéressant de voir ce que donnera un travail d'investigation sérieux comme informations sur la situation et ses conséquences. Oui, je veux bien répondre à des questions dans la mesure de mes possibilités.

Bien cordialement,

Daniel Gile

Date: Jeudi, Février 19, 2009

Cher Professeur,

Voici l'interview dont je vous ai parlé.

Je vous remercie beaucoup pour votre disponibilité, et je vous enverrai le produit final de ce travail en Juin, pour vos archives.

Merci encore une fois,

Cordialement

Tânia Ferreira

Sur l'hypothèse qu'il est nécessaire trois ingrédients essentiels au succès d'un interprète ; le domaine de la langue de travail, le domaine du langage technique de

la conférence, et les moyens techniques et conditions appropriés, j'aimerais vous posez 3 questions sûr se sujet.

> 1 – Comme Interprète professionnel, embauché par une entreprise, qui est chargé de vérifier les conditions de travail essentielles dans lesquels l'interprète va travailler? Qui vérifie la visibilité de la salle de conférence? La luminosité? Les testes sonore? L'entreprise qui embauche envoie quelqu'un pour vérifier ses conditions? Si oui, cette personne vous alerte sur les défauts des cabines? Ou l'interprète doit personnellement faire ce travaille? Tester le son des cabines, etc.

Daniel Gile : Si nous connaissons l'entreprise et y avons déjà travaillé, pas de problème. Sinon, c'est l'interprète recruteur, avec le technicien pour ce qui est du son et de l'emplacement des cabines.

2 – Comme Interprète professionnel affiliés à une association professionnelle, quels sont les avantages et droits que l'association vous offre ? Les associations envoient quelqu'un pour vérifier les conditions que leurs affiliés vont travailler ? Ou l'association simplement teste le niveau de langue de l'interprète et divulgue son nom, sans vérifier les conditions de travail des professionnelles d'interprétation?

Daniel Gile : Je suis membre de l'AIIC. Avantages très généraux de reconnaissance professionnelle, et négociations avec de gros clients institutionnels (organisations internationales, ministères). Il y a bien un comité technique pour vérifier des installations (où il y a eu ce type de comité), mais il a bien peu de pouvoir en général.

3 – Avez-vous des suggestions stratégiques pour constituer un lobby d'interprètes de façon a réclamé des meilleurs conditions de travaille pour les interprètes?

Daniel Gile : Non, ce n'est pas ma spécialité. Mais je travaille dans un pays privilégié où le travail a été fait il y a bien longtemps. S'il devait être fait maintenant, dans un pays où les interprètes ne sont pas connus ou reconnus, je pense que je m'y intéresserais davantage. »

Fim de diálogo : 19 de Fevereiro de 2009.