



**DECISÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DO CENTRO DE TRADUÇÃO DOS ORGANISMOS DA UNIÃO EUROPEIA
QUE APROVA A ESTRATÉGIA 2024-2027 – CT/CA-029/2022PT**

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO CENTRO DE TRADUÇÃO DOS ORGANISMOS DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Regulamento (CE) n.º 2965/94 do Conselho, de 28 de novembro de 1994, que cria um Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia («o Centro de Tradução»), com a última redação que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 1645/2003 do Conselho, de 18 de junho de 2003,

Tendo em conta o Regulamento Financeiro de 22 de setembro de 2019 aplicável ao Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia (CT/CA-028/2019PT),

Tendo em conta o projeto elaborado pela Diretora,

Considerando o seguinte:

O Conselho de Administração aprova uma Estratégia plurianual que permite ao Centro de Tradução elaborar os seus documentos de programação que contêm programas plurianuais e anuais.

APROVOU O SEGUINTE:

Artigo 1.º

É adotada a Estratégia 2024-2027 do Centro de Tradução anexa à presente Decisão.

Feito no Luxemburgo, em 28 de outubro de 2022.

Pelo Conselho de Administração,

(assinado eletronicamente)

Christos Ellinides
Presidente

Anexo: Estratégia 2024-2027



CENTRO DE TRADUÇÃO DOS ORGANISMOS DA UNIÃO EUROPEIA

ESTRATÉGIA

2024-2027

----- Assegurar o multilinguismo na era digital -----



ÍNDICE

1 /	Razão de ser do Centro de Tradução	5
	Mandato e quadro regulamentar.....	5
	Quadro institucional.....	5
	Uma ponte entre o passado e o futuro.....	6
	Missão, visão e valores.....	6
	// Missão.....	6
	// Visão.....	7
	// Valores.....	7
	PANORÂMICA dos objetivos estratégicos.....	7
2 /	Objetivos estratégicos e iniciativas para o período 2024-2027	9
	Objetivo estratégico 1.....	9
	// Iniciativa estratégica 1.1.....	9
	// Iniciativa estratégica 1.2.....	10
	Objetivo estratégico 2.....	10
	// Iniciativa estratégica 2.1.....	10
	// Iniciativa estratégica 2.2.....	10
	Objetivo estratégico 3.....	11
	// Iniciativa estratégica 3.1.....	11
	// Iniciativa estratégica 3.2.....	11
	PRINCIPAIS INDICADORES DE DESEMPENHO ESTRATÉGICO.....	12

PREFÁCIO

O Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia (CdT) foi criado em 1994 para prestar serviços de tradução a agências e organismos específicos da UE. Celebrou igualmente acordos de cooperação com os serviços de tradução das instituições da UE, a fim de os ajudar a processar os picos de volume de trabalho ou a gerir projetos específicos que possam ter. No âmbito da sua segunda missão de cooperação interinstitucional, o Centro participa regularmente nas reuniões e atividades do Comité Interinstitucional da Tradução e da Interpretação (CITI) e das suas sub-redes, e gere a base de dados terminológica da IATE em nome dos parceiros do CITI. Ao cumprir o seu mandato ao longo dos seus mais de 25 anos de existência, o Centro tem contribuído para promover o multilinguismo, um dos valores fundamentais da União Europeia.

Para atingir este objetivo, o Centro adaptou os seus serviços linguísticos e métodos de trabalho às necessidades em constante evolução dos clientes e às novas realidades do mercado da tradução. Num ambiente tecnológico em constante evolução, o mundo da tradução sofreu várias transformações nas últimas décadas e funciona agora num ambiente digital completamente diferente. O Centro demonstrou capacidade de adaptação às novas realidades externas e, por conseguinte, estabeleceu-se como ponto de referência para a prestação de serviços linguísticos na UE. Enquanto prestador de serviços linguísticos partilhado que responde às diversas necessidades de comunicação multilingue das agências e organismos da UE, o Centro está empenhado em investir proativamente em tecnologias e métodos de trabalho para ajudar os clientes a chegar às partes interessadas e aos cidadãos da UE.

A estratégia 2024-2027 do Centro assenta nas realizações do abrangente Plano de Transformação, executado em 2019-2020, que lançou as bases para as atividades futuras e a longo prazo do Centro. Esta nova estratégia visa assegurar a continuidade das atividades do Centro e continuar a reforçá-lo enquanto organização de ponta e virada para o futuro, explorando o potencial das tecnologias da linguagem e da tradução automática neuronal. Reflete igualmente a missão, a visão e os valores do Centro enquanto prestador de serviços multilingues na UE. Os objetivos estratégicos e as principais iniciativas apresentadas orientarão as atividades e operações do Centro ao longo dos próximos anos, a fim de melhorar o desempenho operacional, promover a resiliência e aumentar o impacto no contexto mais vasto do multilinguismo na era digital.

Ildikó Horváth

Diretora

I / RAZÃO DE SER DO CENTRO DE TRADUÇÃO

MANDATO E QUADRO REGULAMENTAR

O Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia foi criado no Luxemburgo em novembro de 1994 pelo Regulamento (CE) n.º 2965/94 do Conselho¹. Nos termos do Regulamento de 1994 e das suas alterações de 1995 e 2003, o Centro de Tradução deve prestar os serviços de tradução necessários ao funcionamento das agências e outros organismos da UE, permitindo simultaneamente o acesso das instituições da UE aos serviços do Centro²³ com base num acordo estabelecido entre as partes. A justificação para a criação do Centro foi proporcionar uma solução prática para o problema da satisfação das necessidades de tradução de várias agências e organismos situados/com sede em vários pontos da União.

O regulamento de base da maioria das agências e organismos da UE prevê a obrigação de utilizar os serviços de tradução do Centro, incluindo uma cláusula-tipo para o efeito. Embora inicialmente um prestador de serviços de tradução, o Centro evoluiu ao longo dos anos para um prestador de serviços linguísticos com uma oferta alargada, de modo a incluir serviços como a transcrição automática, a transcrição com pós-edição, a legendagem, o serviço «colar e seguir», a tradução automática, a pós-edição ligeira e a consultoria linguística.

QUADRO INSTITUCIONAL

No panorama institucional, o Centro é a agência que presta serviços linguísticos partilhados de e para todas as línguas oficiais da UE e de e para línguas não pertencentes à UE às outras agências e organismos da UE, com vista a promover e facilitar o multilinguismo na União Europeia. Pode igualmente prestar serviços linguísticos às instituições da UE que disponham de serviços de tradução, com o objetivo de absorver eventual trabalho excedentário ou projetos especiais que possam ter.

Ao nível interinstitucional, o Centro é membro titular do Comité Interinstitucional da Tradução e da Interpretação (CITI), que é o fórum para a cooperação interinstitucional entre os serviços linguísticos das instituições e dos órgãos da UE. No âmbito deste fórum, o Centro coopera com os serviços linguísticos das instituições da UE em questões de interesse comum, a fim de obter economias de escala.

Enquanto membro da Reunião Anual Internacional sobre Serviços Linguísticos, Documentação e Publicações (IAMLADP), que é a maior rede de gestores de organizações internacionais que empregam prestadores de serviços linguísticos e de conferências (tradutores, intérpretes e gestores de conferências), o Centro pretende continuar a partilhar informações e boas práticas sobre novos

¹ Regulamento (CE) n.º 2965/94 do Conselho, de 28 de novembro de 1994, que cria um Centro de Tradução dos organismos da União Europeia, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?qid=1466070835960&uri=CELEX:01994R2965-20031001>.

² Regulamento (CE) n.º 2610/95 do Conselho, de 30 de outubro de 1995, que altera o Regulamento (CE) n.º 2965/94 que cria um Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/ALL/?uri=CELEX%3A31995R2610>.

³ Regulamento (CE) n.º 1645/2003 do Conselho, de 18 de junho de 2003, que altera o Regulamento (CE) n.º 2965/94 que cria um Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32003R1645>.

serviços linguísticos, ferramentas, métodos de trabalho e competências que os profissionais das línguas devem adquirir para tirar partido dos progressos tecnológicos no domínio da tradução.

UMA PONTE ENTRE O PASSADO E O FUTURO

Nos últimos anos, o Centro implementou um modelo de negócio baseado nas tecnologias de tradução. Este processo de transformação tinha o duplo objetivo de otimizar a gama de serviços linguísticos de valor acrescentado oferecidos aos clientes, reforçando simultaneamente a sustentabilidade financeira do Centro. Os projetos selecionados para esta transformação basearam-se numa série de tecnologias de tradução, desde a tradução Web e o reconhecimento de voz a sistemas avançados de tradução automática neuronal e à melhoria da qualidade.

O Centro conseguiu avançar nas áreas acima mencionadas com o apoio e a boa cooperação do EUIPO e da Direção-Geral da Tradução (DGT) da Comissão Europeia, nomeadamente em áreas tais como a tradução automática neuronal.

Ao mesmo tempo, o Centro investiu no desenvolvimento de capacidades estratégicas para maximizar o potencial do pessoal e no recrutamento de funcionários com perfis orientados para a tecnologia, incluindo especialistas em linguagem computacional e processamento de linguagem natural.

O Centro tem acompanhado de perto as necessidades de comunicação multilingue dos clientes e a revolução que atravessa o mundo da tradução, nomeadamente a tradução automática neuronal. Está também plenamente consciente do desafio que esta evolução representa ao adotar uma nova mentalidade centrada no aumento da produtividade e do nível de serviço. Até à data, o Centro provou que pode acolher novos desenvolvimentos e integrá-los de forma sustentável no seu modelo de negócio.

Com base na experiência passada e confiante na capacidade de produzir resultados, o Centro continuará a tirar partido da utilização das mais avançadas tecnologias da linguagem, i.e., inteligência artificial, tradução automática neural, reconhecimento de voz, etc. Todas estas contribuirão para tornar a atividade principal do Centro mais eficiente e eficaz em termos de custos, em benefício de todos os seus clientes e partes interessadas.

O desempenho ambiental do Centro passou por um processo de melhoria contínua, recorrendo aos princípios gerais do EMAS e do ISO 14001 e às iniciativas de «ambientalização» ao nível da UE, que farão parte da estratégia do Centro futuramente.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

A principal missão do Centro consiste em prestar serviços de tradução e serviços linguísticos conexos a um grande número de agências e organismos da UE, em conformidade com os critérios de qualidade, os prazos e os preços acordados. As instituições da UE que possuam os seus próprios serviços de tradução podem, numa base voluntária, recorrer aos serviços do Centro, em termos a definir entre as partes. A segunda missão do Centro consiste em contribuir, através da cooperação interinstitucional, para a racionalização da utilização de recursos e a harmonização de procedimentos no domínio da tradução da UE. As atividades do Centro desenvolvem-se no sentido de facilitar e apoiar um multilinguismo efetivo nas agências e organismos da UE.

Enquanto prestador de serviços linguísticos partilhados para as agências e organismos da UE, o Centro oferece uma vasta gama de serviços aos clientes, nomeadamente:

- ➔ tradução, revisão, modificação e edição de documentos;
- ➔ tradução de marcas da UE e desenhos ou modelos comunitários;

- ➔ serviços adicionais, como terminologia, consultoria linguística, legendagem, transcrição, tradução automática a partir de tradução automática neuronal, pós-edição de textos traduzidos por tradução automática, etc.

Enquanto parceiro a nível interinstitucional e, em especial, como membro do Comité Interinstitucional da Tradução e da Interpretação (CITI), o Centro desempenha um papel ativo na cooperação entre os serviços linguísticos das instituições da UE. Um dos projetos interinstitucionais que mais se destaca é a IATE, a base de dados Terminologia Interativa para a Europa, gerida pelo Centro em nome das instituições da UE desde 2003.

/// VISÃO

A visão do Centro é ser um centro de excelência e um ponto de referência para a prestação de serviços linguísticos de elevada qualidade e com uma boa relação custo-eficácia às agências e organismos da UE.

Em consonância com esta visão, o Centro continuará a investir e a tirar partido das tecnologias de ponta no domínio linguístico e a adaptar as competências do pessoal às exigências de um modelo empresarial baseado na tecnologia.

Do mesmo modo, o Centro continuará a contribuir ativamente para as prioridades da União Europeia em matéria de multilinguismo.

/// VALORES

O Centro identificou os seguintes valores fundamentais que permanecem válidos em todos os aspetos do seu trabalho e inspiram o pessoal na conduta e desempenho profissional:

- ➔ **Desempenho e excelência** — O Centro prossegue os seus objetivos e tarefas de forma eficiente, fiável e sustentável. Com o seu pessoal orientado para o cliente, competente e profissional, persegue a excelência em todas as atividades.
- ➔ **Foco nas partes interessadas** — O Centro procura desenvolver proativamente serviços e produtos adaptados às necessidades das partes interessadas e ouvi-las com abertura e disponibilidade para ajudar.
- ➔ **Reconhecimento do pessoal** — O Centro reconhece o envolvimento do pessoal na realização dos seus objetivos com base numa apreciação coerente, no apoio, no incentivo, no respeito e na confiança.
- ➔ **Integridade** — O Centro está empenhado em respeitar os valores da União Europeia e em realizar o seu trabalho de forma objetiva, responsável e imparcial.
- ➔ **Transparência** — O processo de tomada de decisão baseia-se em evidências concludentes fornecidas por dados fiáveis e informações factuais.

PANORÂMICA DOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Os esforços do Centro para 2024-2027 centrar-se-ão no desenvolvimento e no alargamento da gama de serviços linguísticos. Para o efeito, as tecnologias de ponta continuarão a ser integradas nas práticas de trabalho, permitindo uma oferta de serviços preparada para o futuro e que satisfaça os mais elevados padrões profissionais. O investimento em tecnologia será associado a iniciativas de reforço das capacidades e à aquisição e manutenção de conhecimentos especializados dentro da organização.

Os canais de comunicação com os clientes continuarão a expandir-se, a fim de facilitar o fluxo de informação e antecipar as necessidades emergentes. O Centro deseja reafirmar o seu papel de prestador de serviços linguísticos partilhados, gerando economias de escala a nível da UE e gerindo a base de dados IATE. Ao mesmo tempo, manterá os parceiros interinstitucionais informados sobre novos serviços, ferramentas e potenciais sinergias.

Ao manter um diálogo contínuo com todos os clientes, o Centro poderá dar resposta aos seus pedidos e necessidades específicos e, assim, oferecer, sempre que possível, soluções personalizadas. Além disso, o Centro assumirá um papel mais assertivo no apoio ao multilinguismo na UE, através de ações de sensibilização.

A diversificação dos serviços ajudará o Centro a ser mais resiliente e a manter a estabilidade financeira a longo prazo. As iniciativas de garantia da qualidade melhorarão ainda mais o desempenho, enquanto os serviços existentes e futuros serão adequadamente avaliados de forma transparente.

2 / OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E INICIATIVAS PARA O PERÍODO 2024-2027

OBJETIVO ESTRATÉGICO I

O Centro manterá a capacidade para desenvolver novos serviços e projetos no domínio linguístico, bem como as competências necessárias.

O Centro continuará a centrar-se em tecnologias linguísticas de ponta e continuará a investir no desenvolvimento de serviços, soluções ou sistemas de valor acrescentado, identificados em conjunto com os clientes. Será prestada especial atenção à antecipação das necessidades futuras através de iniciativas de observação de tecnologias linguísticas. Para o efeito, o Centro manter-se-á a par da evolução no domínio linguístico, a fim de explorar e divulgar informações tecnológicas valiosas.

Para apoiar estas atividades, o Centro contará não só com o seu pessoal e prestadores de serviços linguísticos externos, mas também com a cooperação da UE e das comunidades das Nações Unidas. No passado recente, o Centro trabalhou lado a lado com o EUIPO no plano de transformação para desenvolver, entre outras coisas, motores de tradução automática personalizados em domínios específicos, por exemplo, propriedade intelectual e saúde pública.

A DGT tem sido um pilar de apoio permanente para o Centro. Esta proveitosa cooperação com a DG nossa parceira conduziu recentemente à instalação bem-sucedida de uma solução de tradução automática à medida com base no eTranslation (eTra-Local) nas instalações de um dos maiores clientes do Centro. Esta colaboração em tradução automática com a DGT irá continuar nos próximos anos e criar sinergias úteis e uma transferência de competências. O objetivo será reforçar e apoiar o processo de planeamento tecnológico através de intercâmbios e debates sobre novas metodologias e ferramentas, boas práticas e ensinamentos retirados.

O segundo objetivo será oferecer uma gama mais vasta de produtos e serviços e ajudar a gerir os custos. Esta atividade implicará, em especial, a integração da inteligência artificial (IA) nos sistemas do Centro.

INICIATIVA ESTRATÉGICA I.1

ATRAIR, MANTER E RETER CONHECIMENTOS ESPECIALIZADOS AO MAIS ALTO NÍVEL NO DOMÍNIO LINGUÍSTICO; ANTECIPAR O RECRUTAMENTO DE PERFIS ADEQUADOS PARA AS PRINCIPAIS FUNÇÕES NOS DOMÍNIOS EM QUE O CENTRO INVESTE

A fim de alcançar os resultados esperados, o Centro terá de manter e reforçar as competências necessárias no domínio tecnológico, especialmente no domínio da aprendizagem automática, para criar e implantar rapidamente modelos de IA através da integração de aplicações de fonte aberta com tecnologia comercial.

A integração da IA exigirá a contratação de peritos com perfis como cientistas de dados, criadores de aplicações inteligentes, analistas de megadados e gestores de projetos.

Além de atrair e manter pessoal com competências técnicas avançadas, o Centro investirá na formação do pessoal de tradução para que este possa tirar partido das novas tecnologias. O Centro adaptará igualmente os perfis profissionais e o formato das seleções, a fim de assegurar que tanto o pessoal interno como os candidatos aprovados nos processos de seleção possuem as competências necessárias para desempenhar as suas funções com eficácia e precisão num ambiente cada vez mais tecnológico.

INICIATIVA ESTRATÉGICA 1.2

ATUALIZAR OS PARCEIROS INTERINSTITUCIONAIS SOBRE A EVOLUÇÃO DOS NOVOS SERVIÇOS E OPORTUNIDADES OFERECIDOS PELO CENTRO

Em conformidade com o seu segundo mandato de racionalização dos métodos de trabalho e de realização de economias globais, evitando trabalhos supérfluos e a criação de estruturas paralelas dispendiosas, o Centro continuará a gerir e a melhorar a IATE em nome dos parceiros interinstitucionais e em cooperação com os mesmos. O Centro mantê-los-á também a par da evolução dos seus serviços e processos, propondo atividades comuns ou conjuntas destinadas a criar sinergias através da interligação de serviços, soluções ou plataformas.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2

O Centro centrar-se-á na antecipação, identificação e análise das futuras necessidades das partes interessadas e continuará a oferecer serviços de valor acrescentado específicos, sempre que possível⁴.

Para o efeito, o Centro manterá um diálogo contínuo com os clientes através de inquéritos e reuniões bilaterais, a fim de medir a satisfação, identificar áreas a melhorar e considerar formas de continuar a desenvolver os seus serviços em benefício de todos os clientes. Serão cuidadosamente analisadas e aplicadas mais abordagens específicas para cada cliente, sempre que haja necessidades institucionais relevantes que o justifiquem. Consciente dos rigorosos requisitos de confidencialidade de alguns dos seus clientes, o Centro continuará a desenvolver um ambiente adaptado a vários níveis de documentos reservados e sensíveis não reservados.

O Centro envidará esforços para prestar serviços utilizando formatos normalizados de interoperabilidade e canais máquina-máquina, permitindo assim uma maior personalização.

INICIATIVA ESTRATÉGICA 2.1

REALIZAR INQUÉRITOS SOBRE AS NECESSIDADES ESPECÍFICAS DOS CLIENTES

Para além dos inquéritos anuais de satisfação dos clientes, que permitem ao Centro fazer um balanço das reações dos clientes e das sugestões de melhoria dos serviços existentes, o Centro realizará inquéritos específicos para identificar necessidades em domínios específicos. Os resultados destes inquéritos ajudarão a direção do Centro a tomar decisões estratégicas informadas,

as quais permitirão ao Centro continuar a desenvolver as suas atividades em benefício dos clientes, mantendo simultaneamente a competitividade no setor linguístico em rápida evolução.

INICIATIVA ESTRATÉGICA 2.2

ÊNFASE NA CONSULTA DIRETA DAS PARTES INTERESSADAS SOBRE A APLICAÇÃO DO MULTILINGUISMO

Na sequência dos debates exaustivos sobre as políticas multilingues das agências da UE, conduzidos pelo Centro em 2022 no âmbito da Rede de Chefes de Comunicação e Informação das agências da UE, o Centro continuará a acompanhar os progressos realizados no sentido do multilinguismo pelas agências da UE através de consultas periódicas.

Com base nestas consultas, o Centro disponibilizará os seus conhecimentos especializados para ajudar as agências da UE interessadas na execução das suas políticas de comunicação multilingues. Ao mesmo tempo, o Centro continuará a promover os seus serviços junto das partes interessadas, com o objetivo de sensibilizar para as vantagens destes serviços para o reforço do multilinguismo.

⁴ No desenvolvimento de novos serviços, o Centro vai considerar a nova «Estratégia Digital da Comissão Europeia» para assegurar interoperabilidade digital, segurança e resiliência.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3

As alterações estruturais trazidas pelo plano de transformação do Centro visavam uma implementação progressiva de um modelo empresarial sustentável do ponto de vista financeiro. Assentando numa plataforma avançada de gestão do fluxo de trabalho de tradução que já tinha sido desenvolvida e que está continuamente a ser reforçada, o Centro expandiu o leque de tecnologias da linguagem ao seu dispor e adotou uma nova abordagem para a prestação de serviços aos clientes passando de um serviço de tradução uniformizado para uma oferta de serviços mais diversificada que responde melhor às necessidades específicas dos clientes. O Centro vai reforçar a sua sustentabilidade financeira revendo regularmente o seu modelo financeiro e a forma como os seus serviços são faturados.

O Centro continuará a diversificar a sua oferta de serviços, a elevar a qualidade de serviço e melhorar o seu desempenho operacional para reforçar a sustentabilidade do seu modelo de negócios, com base na extensa externalização a prestadores de serviços linguísticos externos a par com um sólido processo de garantia de qualidade interno. Como parte dos seus procedimentos de adjudicação regulares, o Centro continuará a procurar e implementar soluções fiáveis para uma colaboração mais eficiente com os seus fornecedores externos.

Além disso, o Centro irá aperfeiçoar o seu funcionamento interno para progressivamente o adaptar ao ritmo dos avanços tecnológicos. Neste contexto, irá integrar a inteligência artificial (IA) e reforçar a automação nos seus processos e serviços.

Serão identificadas e implementadas novas iniciativas e ações de melhoria da qualidade no principal domínio de atividade nos planos de ação bienais de garantia da qualidade da tradução. Estas ações incidirão, em especial, na prestação de um melhor serviço de garantia da qualidade aos clientes, permitindo simultaneamente ao Centro aumentar continuamente a eficiência e a eficácia.

INICIATIVA ESTRATÉGICA 3.1

AVALIAR NOVAS ABORDAGENS DE FATURAÇÃO PARA OS SERVIÇOS LINGUÍSTICOS

Na sequência da aplicação de novos modelos de custos, o Centro terá a oportunidade de aumentar a eficiência e de melhorar a automatização dos processos ou de identificar áreas de redução de custos. Por conseguinte, o Centro ponderará a conceção e a aplicação de abordagens de faturação mais adaptadas à diversificação da sua oferta de serviços. Os novos sistemas de faturação contribuirão para o reforço da transparência financeira do Centro, o que também trará benefícios tanto para o Centro como para os clientes em termos de previsão e execução orçamental.

INICIATIVA ESTRATÉGICA 3.2

AUTOMATIZAR AINDA MAIS AS FUNÇÕES MANUAIS EM TODOS OS PROCESSOS E PROCEDIMENTOS

Seguindo a filosofia de melhorias contínuas na plataforma eCdT, envolvendo todos os trabalhadores relevantes e tornando o ambiente de trabalho mais eficiente, o Centro identificará as áreas de serviços em que a automatização e a configuração maximizarão a eficiência.

Na definição de novos serviços e funcionalidades, será dada prioridade a soluções que permitam a maior automatização possível e uma maior eficiência.

PRINCIPAIS INDICADORES DE DESEMPENHO ESTRATÉGICO

Objetivo estratégico 1		
Iniciativa estratégica 1.1		
Atrair, manter e reter conhecimentos especializados ao mais alto nível no domínio linguístico; antecipar o recrutamento de perfis adequados para as principais funções nos domínios em que o Centro investe		
Indicador 1.1.1: Utilização de ativos de dados		
Definição: páginas pós-editadas como percentagem do número total de páginas traduzidas e faturadas a clientes		
Base de referência (2021)	Objetivo (2022)	Objetivo (2027)
9 %	30 %	70 %
Iniciativa estratégica 1.2		
Atualizar os parceiros interinstitucionais sobre a evolução dos novos serviços e oportunidades oferecidos pelo Centro		
Indicador 1.2.1: Satisfação do grupo de gestão IATE		
Definição: número de respostas positivas ao inquérito de satisfação do IMG (grupo de gestão IATE) como percentagem do número total de respostas		
Base de referência (2021)	Objetivo (2022)	Objetivo (2027)
96,8 %	90 %	Manter ou aumentar

Objetivo estratégico 2		
Iniciativa estratégica 2.1		
Realizar inquéritos sobre as necessidades específicas dos clientes		
Indicador 2.1.1: Índice de satisfação do cliente		
Definição: o índice de satisfação baseia-se nos resultados do inquérito à questão «Qual o seu grau de satisfação com o equilíbrio entre a qualidade do serviço e o preço?» (Adição de todas as classificações 4 (satisfeito) e 5 (muito satisfeito), expressa em percentagem da soma de todas as respostas)		
Base de referência (2021)	Objetivo (2022)	Objetivo (2027)
60 %	75 %	Manter ou aumentar
Iniciativa estratégica 2.2		
Ênfase na consulta direta das partes interessadas sobre a aplicação do multilinguismo		
Indicador 2.2.1: ações de divulgação do CdT		
Definição: número de apresentações (ou consultas) para promover multilinguismo e reforçar a reputação e visibilidade do Centro a nível da EU		
Base de referência (2021)	Objetivo (2022)	Objetivo (2027)
15	12	Manter ou aumentar

Objetivo estratégico 3		
Iniciativa estratégica 3.1		
Avaliar novas abordagens de faturação para os serviços linguísticos		
Indicador 3.1.1: Resultado financeiro para os serviços linguísticos		
Definição: o resultado financeiro para os serviços linguísticos representa a diferença entre o valor faturado e o custo dos serviços linguísticos faturados		
Base de referência (2021)	Objetivo (2022)	Objetivo (2027)
2,3 mil milhões de euros	0 (com uma variação de +/- mil milhões de euros)	0 (com uma variação de +/- mil milhões de euros)
Iniciativa estratégica 3.2		
Automatizar ainda mais as funções manuais em todos os processos e procedimentos		
Indicador 3.2.1: Índice de produtividade		
Definição: o índice de produtividade mede a alteração da produtividade da principal atividade do Centro em comparação com o ano de referência 2021		
Base de referência (2021)	Objetivo (2022)	Objetivo (2027)
100	Aumentar	Aumentar