



Conselho de Administração

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO CENTRO DE TRADUÇÃO 2011

CT/CA-002/2012/01PT

APROVADO PELO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO CENTRO EM 22 DE MARÇO DE 2012

O presente relatório anual de atividades foi elaborado nos termos do artigo 8.º, n.º 3, do 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, com a última redação que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 1645/2003 do Conselho, (a seguir designado "Regulamento de base") e do artigo 40.º, n.º 1, do Regulamento Financeiro de 22 de dezembro de 2003 aplicável ao Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia, com a última redação que lhe foi dada pelo Regulamento de 25 de março de 2009, (a seguir designado "Regulamento Financeiro").

Relatório de Actividades de 2011

A presente publicação do Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia está disponível no seu sítio Web: cdt.europa.eu

Informações mais alargadas sobre a União Europeia são acessíveis através do servidor [Europa:europa.eu](http://europa.europa.eu).

© Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia, 2012. Todos os direitos reservados.

ISBN 978-92-95074-45-3

ISSN 1830-0367

Doi: 10.2817/21538

ÍNDICE

INTRODUÇÃO AO CENTRO DE TRADUÇÃO	4
PARTE I. EXECUÇÃO DO PROGRAMA DE TRABALHO PARA 2011	5
CAPÍTULO 1 ATIVIDADE PRINCIPAL: TRADUÇÃO	5
Ações 1.1 e 1.2. Traduzir, modificar, editar e rever documentos e marcas, desenhos ou modelos comunitários em conformidade com os critérios de qualidade acordados	5
Ação 1.3. Respeitar com rigor os prazos de entrega	8
Ação 1.4. Implementar o Plano de Ação para a Garantia da Qualidade da Tradução	8
Ação 1.5. Consolidar o fluxo de trabalho do Departamento de Gestão dos Pedidos com vista a otimizar o tratamento prévio e posterior tal como previsto no Manual de Gestão e Garantia da Qualidade da Tradução	9
Ação 1.6. Implementar um mecanismo de resposta pró-ativo para satisfazer as necessidades dos clientes através do desenvolvimento de novos serviços e produtos linguísticos	9
CAPÍTULO 2 ATIVIDADES DE APOIO	10
Ação 2.1. Implantação dos módulos do projeto do Portal Corporativo (Portal do Cliente, Portal da Gestão de Pedidos, Portal Freelance, Portal da Tradução Interna)	10
Ação 2.2. Implementação de novos módulos do sistema TR@Mark	11
Ação 2.3. Criar novas ferramentas de fácil utilização para a planificação e o controlo do orçamento do Centro	11
Ação 2.4. Implementar a racionalização do projeto de gestão dos serviços e da informação	11
Ação 2.5. Simplificar e otimizar a gestão de dados no domínio financeiro	12
Ação 2.6. Simplificar e otimizar a gestão de dados no domínio dos recursos humanos	12
Ação 2.7. Executar os testes finais e estabelecer uma interconexão entre o BCP do Centro e de outras instituições e das autoridades luxemburguesas	13
Ação 2.8. Estruturar e formalizar a abordagem do Centro à "observação das tecnologias"	13
Ação 2.9. Manter um alinhamento entre as competências do pessoal e as necessidades em matéria organizacional	13
Ação 2.10. Manter o serviço local de orientação de carreira plenamente operacional, com vista a identificar o potencial do pessoal	14
CAPÍTULO 3 ATIVIDADES DE PROJEÇÃO EXTERNA	14
Ação 3.1. Formalizar um sistema estruturado de gestão das relações com os clientes tendo em vista otimizar a qualidade dos serviços prestados	14
Ação 3.2. Aumentar a participação ativa no CITI e na IAMLADP	15
Ação 3.3. Estabelecer contactos com universidades dos Estados-Membros	15
Ação 3.4. Implementar a estratégia de comunicação externa e o plano de ação e promover boas práticas	16
CAPÍTULO 4 ATIVIDADES DE GESTÃO E DE SUPERVISÃO	16
Ação 4.1. Finalizar a implementação da nova estrutura de tarifação do Centro	16
Ação 4.2. Abrir caminho à definição de uma nova estratégia	16
Ação 4.3. Implementar a estratégia de comunicação interna e o plano de ação e favorecer a comunicação a nível interno mediante a promoção de boas práticas	17
Ação 4.4. Aplicação de medidas para melhoria da comunicação interna	17
Ação 4.5. Insistir no reforço da eficácia de normas de controlo interno selecionadas	18
Ação 4.6. Processos e procedimentos de análise, revisão e auditoria visando a revisão da documentação do sistema de Gestão Total da Qualidade aplicado	18

Ação 4.7. Formalizar a estrutura de governação TI no Centro	18
Ação 4.8. Conceber um sistema de gestão baseado nas atividades (ABM) para o Centro	19
PARTE II. SISTEMAS DE GOVERNAÇÃO, GESTÃO E CONTROLO INTERNO	20
CAPÍTULO 1 ATIVIDADES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	20
CAPÍTULO 2 SISTEMA DE CONTROLO INTERNO	21
2.1. Organização das atividades de controlo e da supervisão	21
2.2. Funcionamento do sistema de controlo interno na sua globalidade	27
PARTE III. COMPONENTES FUNDAMENTAIS PARA A DECLARAÇÃO DE FIABILIDADE	30
CAPÍTULO 1 COMPONENTES FUNDAMENTAIS PARA UMA GARANTIA RAZOÁVEL	30
1.1. Componente fundamental 1. Avaliação feita pela direção	31
1.2. Componente fundamental 2: Resultados das auditorias durante o ano em apreço	32
1.3. Componente fundamental 3: Acompanhamento das reservas e planos de ação resultantes das auditorias de anos anteriores	33
1.4. Componente fundamental 4: Garantias da direção	34
1.5. Exaustividade e fiabilidade das informações transmitidas nas componentes fundamentais	35
CAPÍTULO 2 RESERVAS	35
CAPÍTULO 3 CONCLUSÕES GERAIS SOBRE O IMPACTO CONJUGADO DAS RESERVAS SOBRE A DECLARAÇÃO DE FIABILIDADE NO SEU CONJUNTO	35
PARTE IV. DECLARAÇÃO DE FIABILIDADE	36
ANEXO I ORGANIGRAMA	37
ANEXO II ESTATÍSTICAS RELATIVAS À ATIVIDADE PRINCIPAL	38
ANEXO III ESTATÍSTICAS RELATIVAS À GESTÃO FINANCEIRA	41
ANEXO IV QUADRO DE PESSOAL DO CENTRO DE TRADUÇÃO	45
ANEXO V RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS POR ATIVIDADE	46
ANEXO VI LISTA DOS MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	47
ANEXO VII PLANO DE AÇÃO DO CONTROLO INTERNO 2012	49
GLOSSÁRIO	52

INTRODUÇÃO AO CENTRO DE TRADUÇÃO

O Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia foi formalmente criado em 1994 pelo Regulamento (CE) n.º 2965/94 do Conselho, alterado pelo Regulamento (CE) n.º 2610/95 do Conselho e, novamente, pelo Regulamento (CE) n.º 1645/03 do Conselho.

A missão do Centro de Tradução é prestar serviços de tradução a outras agências descentralizadas da UE e dar assistência a instituições e organismos da UE que possuem serviços de tradução próprios, em alturas de sobrecarga de trabalho. A sua segunda missão principal é contribuir para a cooperação interinstitucional entre os serviços de tradução da UE, com o objetivo de racionalizar os métodos de trabalho, harmonizar os procedimentos e obter economias globais no domínio da tradução.

Os clientes são a razão de ser do Centro. Além dos 52 clientes existentes no final de 2010, foram adicionados quatro novos clientes à carteira do Centro, em 2011: as três novas autoridades de supervisão financeira – Autoridade Bancária Europeia (ABE), Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados (AEVMM), Autoridade Europeia dos Seguros e Pensões Complementares de Reforma (AESPCR) e Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (ORECE). No final de 2011, ainda estavam em curso negociações com vista a uma cooperação formal com o Comité Económico e Social Europeu (CESE) e com a Agência Europeia para a gestão operacional de sistemas informáticos de grande escala no domínio da liberdade, segurança e justiça (Agência TI).

Em resposta ao desafio colocado pela redução prevista do volume de trabalho do seu maior cliente, o Instituto de Harmonização no Mercado Interno (IHMI), o Centro elaborou, em 2011, as “Opções para um futuro sustentável do Centro” e a nova “Estratégia 2012-2014: Enfrentar os desafios”, apresentada ao Conselho de Administração em outubro de 2011.

Em 2011, o Centro levou a cabo as suas atividades em sintonia com as prioridades estratégicas definidas na atual Estratégia para 2008-2012, que são, em primeiro lugar, comercializar e promover os seus serviços, bem como satisfazer os seus clientes; em segundo lugar, incentivar o espírito de inovação e, por último, criar capacidades com base em novos conhecimentos e competências. As operações do Centro são baseadas nos programas de trabalho anuais. O Programa de Trabalho para 2011 está dividido em quatro atividades:

1. Atividade principal: Tradução
2. Atividades de apoio
3. Atividades de projeção externa
4. Atividades de gestão e de supervisão

O mandato, as declarações de missão, as atividades/ações específicas e as operações do Centro são executados por cinco departamentos e pelo Gabinete do Diretor. No anexo I é apresentado o organigrama do Centro em 1 de junho de 2011. Em fins de dezembro de 2011, a estrutura organizativa não tinha sido alterada.

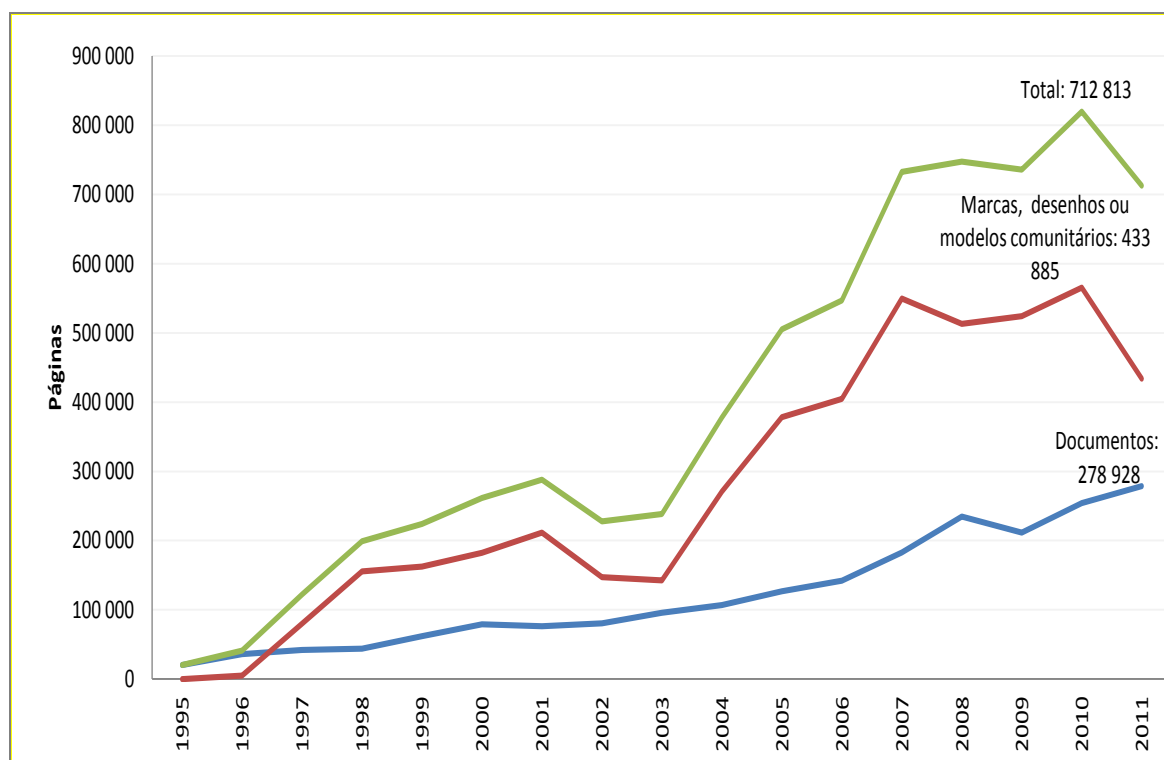
PARTE I.
EXECUÇÃO DO PROGRAMA DE TRABALHO PARA 2011

CAPÍTULO 1
ATIVIDADE PRINCIPAL: TRADUÇÃO

Ações 1.1 e 1.2. Traduzir, modificar, editar e rever documentos e marcas, desenhos ou modelos comunitários em conformidade com os critérios de qualidade acordados

Em 2011, o volume de tradução do Centro correspondeu, no total, a 712 813 páginas¹: 278 928 relativas a documentos e 433 885 páginas referentes às marcas comunitárias, contra as 836 039 páginas previstas no Programa de Trabalho para 2011 (315 624 páginas relativas a documentos e 520 415 às marcas comunitárias).

Figura 1: Evolução dos volumes de tradução em 1995-2011

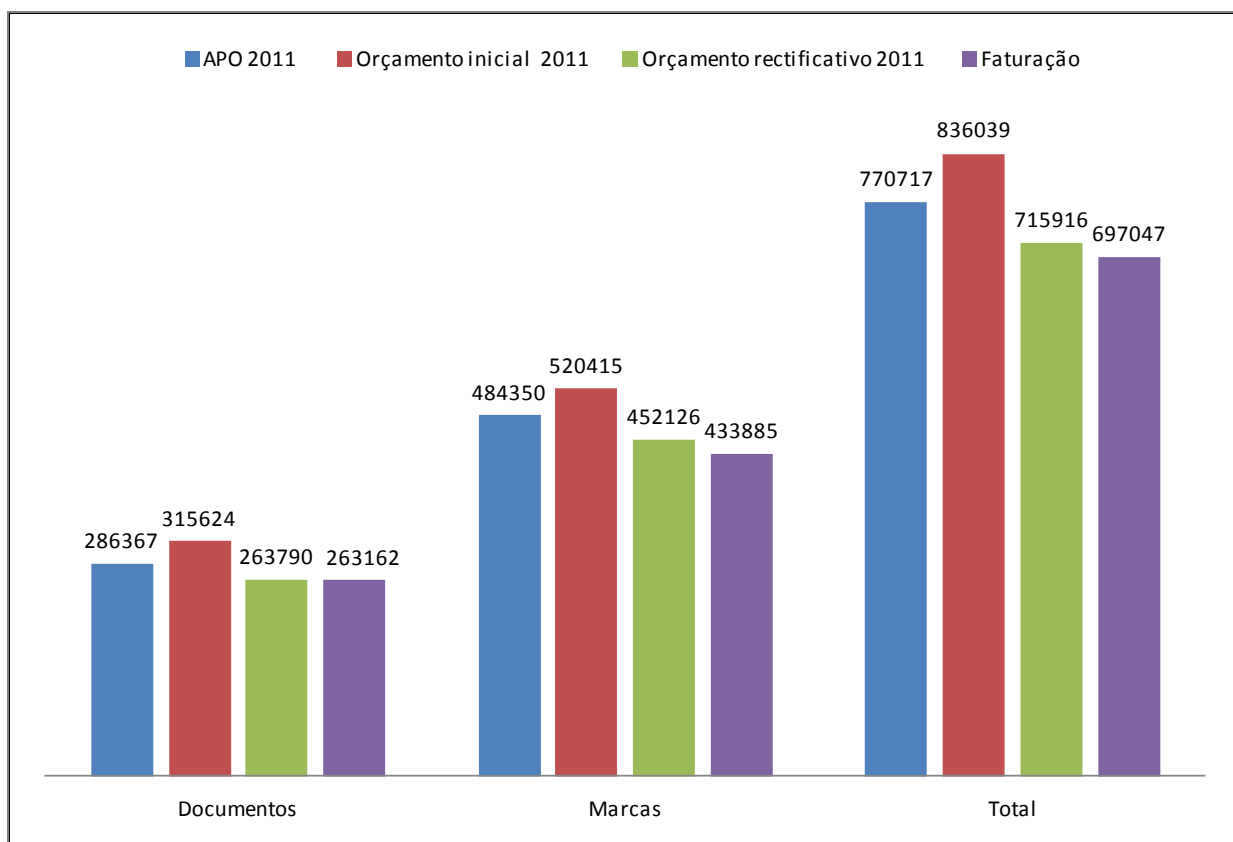


Ao longo do ano de 2011, verificou-se uma variação considerável das previsões do volume de tradução. A redução do volume de documentos previsto pode ser explicada pelas restrições orçamentais resultantes da situação económica global; a redução dos volumes das marcas comunitárias deve-se aos progressos tecnológicos introduzidos pelo Instituto de Harmonização no Mercado Interno (IHMI) a nível interno. Importa notar, todavia, que esta quebra dos volumes só estava prevista pelo Centro a partir do ano de 2014, tal como tinha sido provisoriamente anunciado pelo IHMI; consequentemente, a

¹ Incluindo as páginas traduzidas para o Centro de Tradução.

quebra considerável que se concretizou antes do previsto teve impacto no orçamento do Centro. As variações das previsões relativamente aos volumes efetivos são mostradas na Figura 2².

Figura 2: Variações das previsões relativamente aos volumes efetivos em 2011 (em páginas)



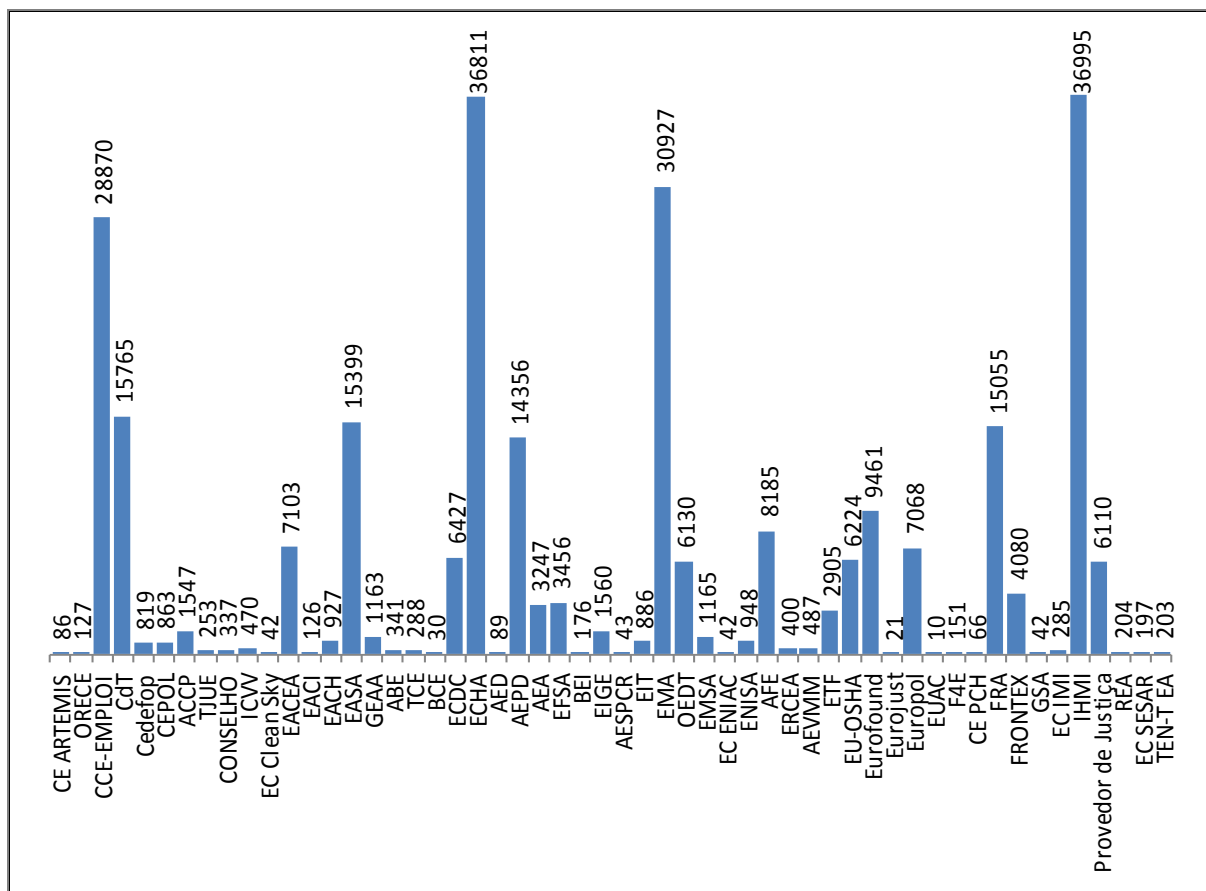
Em conformidade com a sua missão e a sua estratégia, em 2011 o Centro ofereceu vários produtos/serviços³ aos seus clientes. Para além dos seus serviços de tradução, editou, no total, 13 087 páginas para nove clientes, das quais 11 241 foram decisões de oposição⁴. O trabalho de terminologia ocupou cerca de 283 dias-pessoa. Em 2011, sete clientes encomendaram a tradução de 47 210 entradas em “listas de termos”, das quais 33 576 foram efetuadas no âmbito da classificação de marcas. A distribuição dos volumes de 2011 por cliente é apresentada na Figura 3.

² Para uma apresentação mais pormenorizada, ver Parte II, Capítulo 2, ponto 2.1.6. Relativamente aos valores, ver anexo III Estatísticas relativas à gestão financeira

³ Nos serviços linguísticos incluem-se os seguintes: tradução de documentos, tradução de marcas, desenhos ou modelos comunitários, alteração/modificação, revisão de traduções, edição de texto de partida, revisão das decisões de oposição do IHMI, terminologia, listas de termos e normalização.

⁴ As decisões de oposição do IHMI são documentos relativos a oposições a marcas. Estes documentos, normalmente com cinco páginas, são enviados para edição ao Centro de Tradução, quando redigidos em inglês por falantes não nativos.

Figura 3: Distribuição dos volumes por cliente ⁵



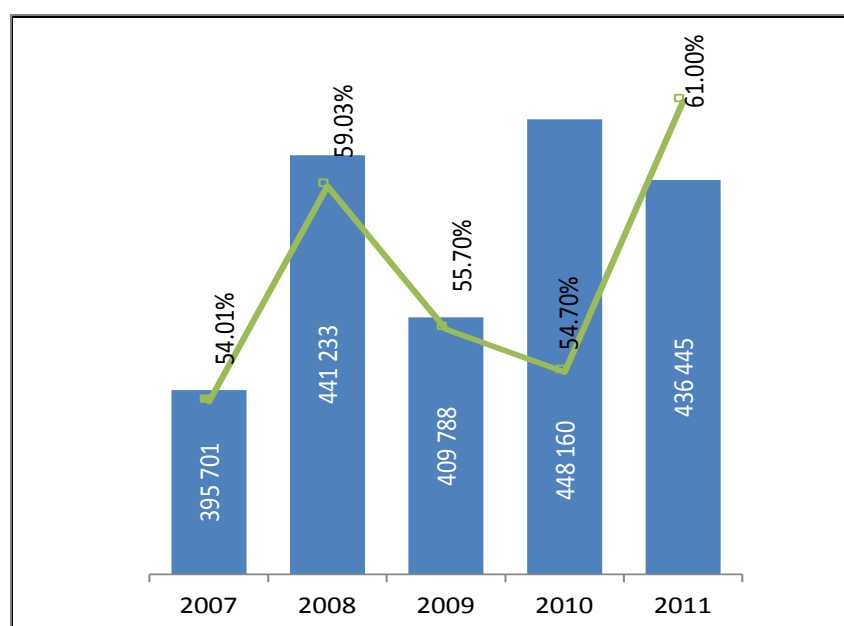
Em 2011, o Centro utilizou 1 547 contratos-quadro assinados com tradutores *freelance* ⁶ com vista à externalização de documentos. Na atribuição de traduções a contratantes, o Centro de Tradução tem em devida conta as suas prestações anteriores, no que respeita a cumprimento de prazos e qualidade de tradução. Em 2011, o Centro enviou para tradução externa um total de 436 445 páginas (61% do volume total), ou seja, mais 6% do que em 2010 (ver Figura 4). No âmbito da garantia de qualidade da tradução, todas estas páginas foram revistas por tradutores internos. Tal como em 2010, em 99,5% destes casos ⁷ as traduções foram consideradas de boa ou excelente qualidade pelos tradutores internos do Centro.

⁵ Os valores incluem serviços faturados em páginas normalizadas: tradução de documentos, alteração/modificação, revisão de traduções, edição de texto de partida e revisão das decisões de oposição do IHMI. O gráfico não mostra o valor relativo às marcas, desenhos ou modelos comunitários.

⁶ Os pedidos de tradução apresentados ao Centro são canalizados através da tradução interna ou de *freelance*. O Centro de Tradução conta com uma rede de tradutores *freelance* (empresas e indivíduos) para cobrir pedidos de tradução em matérias e combinações linguísticas específicas.

⁷ Indicador: $\frac{\text{número de documentos traduzidos que receberam uma avaliação positiva por parte dos tradutores internos do Centro}}{\text{número total de documentos traduzidos externamente}}$.

Figura 4: Evolução das páginas enviadas para tradução externa nos últimos três anos



Ação 1.3. Respeitar com rigor os prazos de entrega

Em 2011, o Centro de Tradução entregou aos seus clientes 98,5% das traduções efetuadas dentro dos prazos fixados, face ao indicador de 99% estabelecido no Programa de Trabalho para 2011. Cerca de 49,5% das traduções de documentos tinham um prazo normal, 33% estavam programadas e 17,4% eram urgentes. Em 2010, esses valores tinham sido de, respetivamente, 53,4%, 26% e 20,6%.

Ação 1.4. Implementar o Plano de Ação para a Garantia da Qualidade da Tradução

O Centro ultrapassou o objetivo estabelecido, uma vez que no final de 2011 já tinha sido implementado aproximadamente 90% do Plano de Ação para a Garantia da Qualidade da Tradução, face aos 80% previstos no Programa de Trabalho do Centro.

Entre as principais melhorias, figuram, em primeiro lugar, as medidas relativas às novas ferramentas de tradução, aos formatos de documentos e às memórias de tradução, incluindo a migração para a base de dados interinstitucional de memórias de tradução “Euramis”, levada a cabo pela Secção de Apoio Linguístico e Tecnológico reestruturada. Um elemento importante foi o novo enfoque na formação de tradutores: o Plano de Formação para 2011 do Centro, em vez de dar prioridade à aquisição de novas línguas, concentra-se na promoção de competências na língua materna, em especial da “escrita para a web” e de um estilo jornalístico, e dos conhecimentos técnicos nos domínios de atividade dos clientes do Centro.

No que respeita à monitorização da prestação de serviços, em 2011 o Centro realizou um inquérito geral de satisfação junto dos clientes⁸, que obteve uma taxa de resposta de 50%. 96% dos clientes responderam que estavam, em geral, satisfeitos com a qualidade das traduções do Centro. Esta percentagem representa um aumento de 15% em comparação com o inquérito anterior, realizado em

⁸ O inquérito foi enviado a 53 clientes.

2008. O inquérito revelou as prioridades e necessidades futuras dos clientes, permitindo assim que o Centro desenvolva e execute planos de ação orientados para clientes específicos.

Ação 1.5. Consolidar o fluxo de trabalho do Departamento de Gestão dos Pedidos com vista a otimizar o tratamento prévio e posterior tal como previsto no Manual de Gestão e Garantia da Qualidade da Tradução

Em 2011, em conformidade com o previsto no Programa de Trabalho, o Centro levou a bom termo uma importante alteração organizativa e processual: a fusão das secções de Gestão Freelance e de Gestão de Pedidos, destinada a reforçar a comunicação ao longo da cadeia de tradução e facilitar a monitorização do fluxo de trabalho. No âmbito desta nova Secção de Gestão de Pedidos, foi criado o lugar de Administrador de Fluxo de Trabalho de Tradução, destinado a pessoal com uma sólida formação linguística e administrativa. O objetivo de 100% para o “nível de polivalência dos gestores de pedidos da atividade principal” foi totalmente atingido.

Apesar de esta otimização ter sido levada a cabo com êxito, o Centro, de acordo com o seu Programa de Trabalho para 2011, elaborou um questionário para monitorizar a satisfação do pessoal com a eficiência deste novo fluxo de trabalho. Para permitir que o processo atinja a maturidade, foi decidido que este inquérito seria lançado no início de 2012.

Para além da importante reestruturação acima referida, a Secção de Apoio Linguístico e Tecnológico implementou uma grande variedade de alterações processuais e técnicas que serão plenamente integradas no fluxo de trabalho de tradução, a fim de assegurar um tratamento prévio, intermédio e posterior eficiente dos pedidos dos clientes.

Ação 1.6. Implementar um mecanismo de resposta pró-ativo para satisfazer as necessidades dos clientes através do desenvolvimento de novos serviços e produtos linguísticos

No final de 2011, o mecanismo de resposta pró-ativo tinha sido, em princípio, implementado no Centro. Este facto é demonstrado pela “Decisão sobre a estrutura tarifária do Centro” (CT/CA-071/2011) aprovada pelo Conselho de Administração em outubro de 2011, que incluiu dois novos serviços linguísticos – as traduções com prazos alargados e as traduções muito urgentes – na carteira de serviços do Centro. Esta decisão resultou da colaboração entre o Grupo de Trabalho Técnico criado pelo Conselho de Administração e o Centro.

O Centro implementou outro objetivo previsto no Programa de Trabalho para 2011 elaborando a “Metodologia para a análise das necessidades dos clientes”, que documenta as ferramentas do mecanismo de resposta existentes. Além disso, o Centro recolheu informações sobre as necessidades de novos serviços sentidas pelos clientes e as tendências prováveis da política em matéria de multilinguismo por eles seguida, através do seu inquérito geral de satisfação junto dos clientes realizado em 2011. Os resultados deste inquérito são apresentados num relatório. A aplicação sistemática destes três instrumentos – a metodologia, o inquérito e o relatório – permitirá tornar este “mecanismo de resposta pró-ativo inteiramente operacional” em 2012. O Centro também lançou um inquérito sobre a eventual utilização de tradução automática pelos seus clientes no contexto do projeto MT@EC da Direção-Geral da Tradução da Comissão Europeia.

O Centro transferiu deliberadamente para o ano de 2012 os dois resultados “Análise de 100% das necessidades dos clientes de acordo com a metodologia” e “Menos de 6 meses de prazo decorrido entre a receção dos novos pedidos e a prestação dos novos serviços linguísticos, incluindo a

aprovação do Conselho de Administração". Esta decisão foi tomada durante a jornada de reflexão sobre estratégia realizada pela Direção do Centro em junho de 2011, em que foi formulada a nova "Estratégia 2012-2014: Enfrentar os desafios". A nova estratégia dá grande ênfase a este domínio e inclui, entre outros, indicadores estratégicos dos resultados, como "inquérito sobre novos serviços realizado", "número de eventuais novos serviços a analisar em profundidade" e "número de eventuais novos serviços analisados e serviços financeiramente viáveis identificados".

Como é visível, o Centro assumiu o firme compromisso de reforçar este domínio no próximo ano, com base nos alicerces lançados em 2011.

Os restantes dois resultados referentes à Ação 1.6., "Definição e documentação da metodologia para a observação dos serviços linguísticos" e "Pleno funcionamento do mecanismo de observação dos serviços linguísticos", foram reformulados e integrados no Programa de Trabalho para 2012.

CAPÍTULO 2 ATIVIDADES DE APOIO

Ação 2.1. Implantação dos módulos do projeto do Portal Corporativo (Portal do Cliente, Portal da Gestão de Pedidos, Portal Freelance, Portal da Tradução Interna)

Este é o projeto mais sofisticado do Centro: responde à necessidade de substituir os sistemas informáticos atualmente utilizados no Centro, num momento em que os sistemas antigos atingiram o fim do seu ciclo de vida, tanto do ponto de vista técnico como do ponto de vista funcional. Tendo recebido a nova denominação de "programa e-CdT" devido à sua complexidade, este projeto terá um impacto fundamental na atividade principal. Começou a ser preparado há dois anos, e a sua arquitetura final foi acordada no início de 2011, quando o Centro tomou a decisão de adquirir um produto de mercado, em vez de desenvolver uma aplicação própria a nível interno. O Centro apressou-se a encomendar um estudo de mercado externo, de que resultou uma lista de concorrentes existentes no mercado, no domínio dos sistemas de fluxo de trabalho de tradução, que oferecem fluxos de trabalho válidos, amadurecidos e adaptáveis, suscetíveis de satisfazer as necessidades do Centro. Esta mudança de abordagem exigiu mais tempo, pelo que o planeamento inicialmente previsto teve de ser reexaminado e os prazos prorrogados.

Apesar da referida mudança, da complexidade acrescida do programa e do tempo necessário para desenvolver o estudo de mercado, a meta de "elaborar 100% das especificações de funcionamento e técnicas para o novo sistema", estabelecida no Programa de Trabalho para 2011, foi atingida a 60%.

Em paralelo com o desenvolvimento do programa e-CdT (ex-projeto do Portal Corporativo acima referido), o Centro disponibilizou, no início de janeiro de 2011, uma parte do mesmo, nomeadamente, o "Portal do Cliente", uma interface de *software* segura direcionada para as necessidades dos clientes. Em meados de 2011, foi lançado um Inquérito sobre o Portal do Cliente com o intuito compreender melhor a primeira experiência de trabalho dos clientes com a nova ferramenta. O inquérito revelou que os inquiridos estavam satisfeitos com o principal elemento do Portal do Cliente, o módulo relativo aos pedidos de tradução (a taxa de devolução global foi de 37,2%). No entanto, algumas sugestões de melhorias foram integradas num plano de ação e algumas delas foram postas à disposição dos utilizadores ainda em 2011.

Para mais informações sobre o Portal do Cliente, consulte o Relatório dos Clientes 2011 do Centro, disponível no seu sítio Web (www.cdt.europa.eu).

Ação 2.2. Implementação de novos módulos do sistema TR@Mark

Em 2010, o Centro pôs em funcionamento o novo fluxo de trabalho Tr@Mark, a ferramenta utilizada para gerir o processo de tradução das marcas comunitárias. Em 2011, este fluxo de trabalho totalmente reestruturado permitiu mudar para um sistema de lotes de marcas comunitárias diários e reduzir o tempo de tratamento dos lotes de 18 para 15 dias, tal como tinha sido solicitado pelo IHMI.

Na execução do Programa de Trabalho para 2011, o Centro obteve o resultado previsto “Melhoria da interface do utilizador para a tradução de marcas comunitárias” graças à adição da funcionalidade de correção ortográfica e ao aperfeiçoamento das ferramentas específicas utilizadas pelos tradutores internos e *freelance*.

O objetivo “Implementação da limpeza das memórias de tradução” foi atingido através da utilização de uma versão revista do módulo de tradução, que melhorou a qualidade global das pré-traduções. Deste modo, foi possível evitar uma onerosa limpeza manual dos recursos linguísticos.

A meta final de “Implementação dos serviços empresa-a-empresa” a 100% foi inteiramente cumprida: o Centro criou uma infraestrutura “empresa-a-empresa” (*business-to-business* - B2B) para responder ao pedido do IHMI relativo à utilização do Protocolo de Transferência de Ficheiros (File Transfer Protocol (FTP)), em vez do correio eletrónico, para transferir ficheiros entre o Instituto e o Centro através da rede STESTA⁹.

Em finais do ano, o Centro teve de redefinir as prioridades da sua carteira de projetos previstos para 2011 e começou a trabalhar num pedido não programado do IHMI para prever a atualização e a tradução regulares das listas terminológicas das euroclasses para o Instituto. Esta infraestrutura B2B, que utiliza serviços da Web, será posta em funcionamento a partir de abril de 2012. Futuramente, está prevista uma extensão do modelo B2B a outros produtos.

Ação 2.3. Criar novas ferramentas de fácil utilização para a planificação e o controlo do orçamento do Centro

Devido à redefinição das prioridades da carteira de projetos do Centro, a concretização do resultado desta ação, ou seja, “Desenvolvimento de *software* para a recolha de dados provenientes de vários gestores orçamentais delegados”, foi adiada para dar resposta ao pedido do IHMI relativo à infraestrutura B2B.

Ação 2.4. Implementar a racionalização do projeto de gestão dos serviços e da informação

O primeiro resultado previsto no Programa de Trabalho para 2011, “Implementação do Windows 7” com a meta de “instalação a 100%” foi adiado devido a um condicionalismo externo, nomeadamente, o atraso na substituição do sistema de gestão orçamental SI2 pelo sistema ABAC (Accrual-based Accounting). O anterior sistema SI2 não pode funcionar adequadamente com o sistema operativo Windows 7. Quando o ABAC for implementado, em junho de 2012, a migração para o Windows 7 poderá ser iniciada.

O resultado “Implementação da versão 2010 do Microsoft SharePoint” foi parcialmente realizado. O Centro obteve o resultado pretendido instalando a última versão do SharePoint 2010 e foi efetuada a

⁹ STESTA: rede segura privada para a Comissão Europeia e outras instituições da UE.

migração de todos os documentos e respetivos dados armazenados no SharePoint 2007 para esta nova plataforma. No entanto, embora o primeiro indicador relativo a esta meta, “Implantação a 100%”, tenha sido totalmente atingido, o segundo indicador, “Utilização do SharePoint 2010 por 100% do pessoal”, só foi atingido em parte. Apenas dois dos cinco departamentos utilizavam o SharePoint no final do ano, devido à falta de recursos humanos internos e externos durante a implantação técnica.

Simultaneamente, o Centro modernizou e otimizou a sua infraestrutura técnica, através da continuação da instalação e da virtualização dos seus servidores e da substituição dos seus sistemas de armazenamento de dados. O Centro poderá começar, assim, a preparar a transferência de equipamentos para um centro de dados externo em 2012.

Relativamente ao terceiro resultado, o “Estudo sobre a implementação do Office 2010”, que deveria ser realizado a 100%, regista-se uma taxa de execução de 90%. Os restantes 10% serão concluídos durante a fase de testes da instalação do Windows 7. As conclusões deste estudo exigem testes de validação, que não foi possível realizar devido ao atraso na implementação do ABAC (ver Ação 2.5 infra).

Ação 2.5. Simplificar e otimizar a gestão de dados no domínio financeiro

O resultado e a meta de instalação a 100% relativos à “Implementação do ABAC” não puderam ser atingidos em 2011, como previsto no Programa de Trabalho, devido à alteração do planeamento da Comissão Europeia. O início oficial da implementação do projeto ABAC (*Accrual-based Accounting*) só foi possível após a assinatura de uma convenção de segurança com o proprietário do *software*, a Comissão Europeia, em maio de 2011. Para além dos aspetos técnicos, a fim de se preparar para esta migração, o Centro reviu e otimizou alguns dos seus processos financeiros, por exemplo, a introdução de controlos *ex-post* das operações financeiras na atividade principal. Dezoito membros do pessoal receberam formação relativa a três módulos ABAC (agentes iniciadores, gestores orçamentais e agentes de verificação, e contabilistas). O desenvolvimento das características necessárias para compatibilizar o ABAC com os sistemas internos está a decorrer e ficará concluído em junho de 2012, altura em que esta aplicação irá substituir e integrar várias ferramentas atualmente utilizadas no Centro nos domínios da contabilidade, das finanças e da gestão de ativos.

Relativamente ao segundo resultado “ABAC Assets”: adaptação deste módulo ao Centro”, a meta prevista de “Realização da fase de teste” não foi atingida em virtude de o “ABAC Assets” só poder ser instalado quando o ABAC estiver implementado. Contudo, em 2011 o Centro levou a cabo os preparativos para substituir o seu *software* de inventário ISIPARC pelo “ABAC Assets”, estando esta substituição prevista para junho de 2012.

Quanto ao terceiro resultado – “Desenvolvimento da aplicação para recolha e tratamento de dados automatizados, para o sistema de contabilização de custos”, a meta de “Realização da fase de teste” não foi atingida. Durante a revisão da carteira de projetos efetuada em meados de 2011, referida na Ação 2.2., esta meta foi adiada devido à sua baixa prioridade e à falta de recursos humanos.

Ação 2.6. Simplificar e otimizar a gestão de dados no domínio dos recursos humanos

Em sintonia com o Programa de Trabalho para 2011, foram implementados dois módulos novos na base de dados SYSPER 2: “Direitos individuais” e “Abono escolar”. A implementação do módulo “Gestão de tempos”, que foi iniciada em 2011, está prevista para fevereiro de 2012.

No que respeita ao segundo resultado previsto, “Desenvolvimento de novas aplicações para a gestão da formação e das promoções e avanços no desenvolvimento do projeto referente aos relatórios de avaliação (substituição do sistema Gestures)”, foi parcialmente realizada uma meta, “Avaliações e promoções: Realização da fase de teste”. Embora a aplicação utilizada na gestão do exercício anual de avaliação tenha sofrido alterações consideráveis, o módulo relativo às promoções só será integrado na aplicação em 2013. Devido à redefinição das prioridades da carteira de projetos do Centro, a substituição do sistema Gestures também foi adiada para 2013.

Ação 2.7. Executar os testes finais e estabelecer uma interconexão entre o BCP do Centro e de outras instituições e das autoridades luxemburguesas

De acordo com o previsto no Programa de Trabalho para 2011, o resultado esperado para esta ação, “Implementação integral e teste do Plano de Continuidade da Atividade (BCP)”, foi alcançado. A meta “Um teste completo realizado”, estabelecida no Programa de Trabalho para 2011, foi levada a cabo com a participação do Departamento de Tradução (Grupo de Línguas Germânicas), do Departamento de Informática, da Secção de Relações Externas e Comunicação e da Secção de Gestão de Pedidos.

A meta de “Testar conexões com as outras instituições” não foi atingida por motivo alheio ao Centro: o Tribunal de Justiça, líder do projeto para testar as interconexões das instituições com as autoridades luxemburguesas através de um exercício comum de BCP, não efetuou quaisquer diligências em 2011.

Ação 2.8. Estruturar e formalizar a abordagem do Centro à “observação das tecnologias”

Esta ação foi inteiramente implementada, uma vez que o Centro obteve a maioria dos resultados pretendidos: foram 12 as ideias, instrumentos e métodos emergentes avaliados, ultrapassando a meta de 10 estabelecida no Programa de Trabalho para 2011; realizaram-se quatro apresentações sobre novas tecnologias, instrumentos e métodos por outras organizações, face às cinco previstas no dito programa de trabalho, e o relatório anual referente à observação das tecnologias foi elaborado e será publicado no início de 2012. Além disso, a divulgação e análise dos resultados da observação das tecnologias linguísticas são incluídas nas reuniões da Direção do Centro com uma periodicidade trimestral.

Ação 2.9. Manter um alinhamento entre as competências do pessoal e as necessidades em matéria organizacional

Esta ação foi integralmente realizada no que respeita ao resultado “Lacuna existente entre necessidades e competências essenciais” e a meta estabelecida no Programa de Trabalho para 2011 “Pelo menos duas pessoas em cada secção/grupo possuem cinco competências essenciais” foi atingida. Para este efeito, o Centro executou o seu segundo exercício de avaliação das competências, o que permitiu que a direção tomasse as medidas necessárias sempre que uma lacuna era identificada. Além disso, para garantir a criação de novos conhecimentos e competências, o Centro reforçou o procedimento de identificação das necessidades de formação durante o diálogo de avaliação anual. Em consequência, existe um melhor controlo dos pedidos e estes são mais consentâneos com as necessidades do Centro. Por último, o Centro elaborou a nova disposição geral de execução relativa à formação, que foi apresentada à Comissão Europeia para aprovação.

Ação 2.10. Manter o serviço local de orientação de carreira plenamente operacional, com vista a identificar o potencial do pessoal

Esta ação foi inteiramente realizada. Em conformidade com o reforço do trabalho interdisciplinar e da polivalência do pessoal, foi criado um serviço local de orientação da carreira. Em 2011, seis membros do pessoal solicitaram os serviços do conselheiro local de orientação da carreira. A meta de 90% prevista para o resultado "Satisfação por parte dos membros do pessoal que consultam espontaneamente o serviço de orientação da carreira" foi atingida.

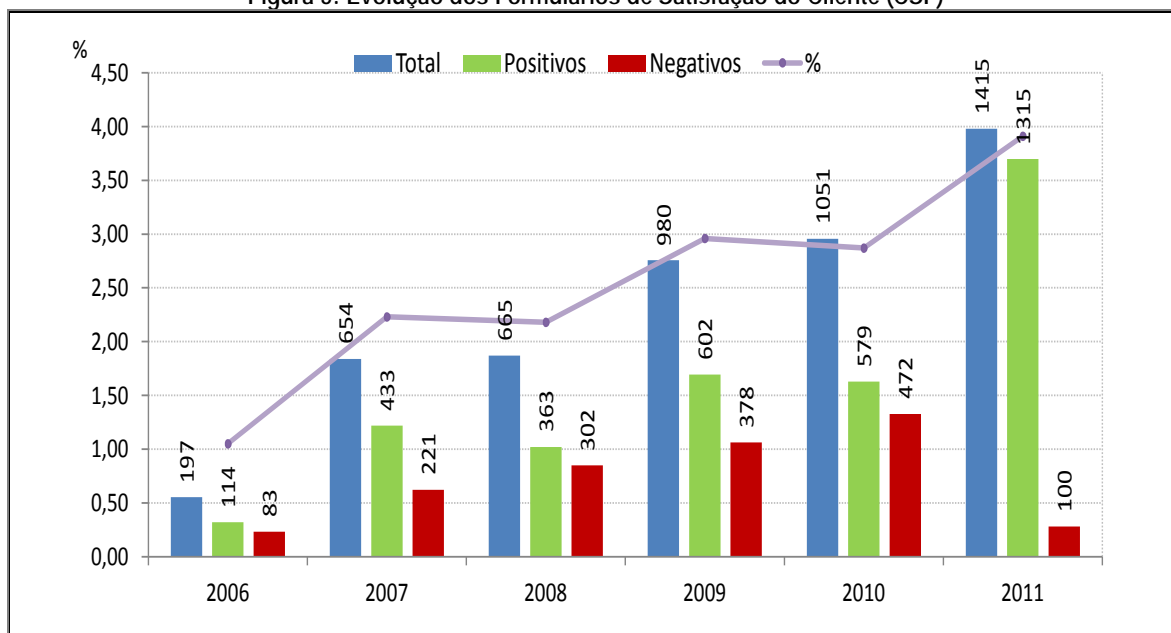
CAPÍTULO 3 ATIVIDADES DE PROJEÇÃO EXTERNA

Ação 3.1. Formalizar um sistema estruturado de gestão das relações com os clientes tendo em vista otimizar a qualidade dos serviços prestados

Em 2011, o Centro realizou reuniões com 20 dos 52 clientes, ou seja, 35%, ultrapassando a meta de "Encontro com 25% dos clientes por ano" estabelecida no Programa de Trabalho para 2011. *Para mais informações, consultar o Relatório dos Clientes 2011 do Centro, disponível no seu sítio Web (www.cdt.europa.eu).* Como é prática normal no Centro, cada reunião deu lugar a um relatório com planos de ação, pelo que o resultado "Elaborados planos de ação orientados para clientes específicos" foi realizado a 100%. A taxa de execução das ações resultantes das reuniões com os clientes foi de 58%, em 2011. No entanto, importa referir que algumas das ações previstas (26%) terão lugar no primeiro trimestre de 2012, pelo que a sua realização constará do relatório do próximo ano. As ações em que o Centro não pôde trabalhar em 2011 (16%) serão adiadas para 2012. No que respeita ao resultado "Implementação dos planos de ação", a meta "Análise e seguimento dado a 100% de Formulários de Satisfação do Cliente (CSF)" foi totalmente atingida.

Não obstante a meta de "Taxa de devolução de 5% dos formulários de satisfação do cliente (FSC)" não ter sido totalmente alcançada, dado esta ter sido de 3,91%, o Centro considera que tomou todas as medidas possíveis com vista ao seu cumprimento, a mais importante das quais foi a introdução, no início de 2011, do Portal do Cliente com uma gestão moderna do Formulário de Satisfação do Cliente (CSF) em linha. O rácio entre a satisfação e a insatisfação foi de 100 para 7 (1 315 CSF positivos, ou seja, 3,63%, para 100 CSF negativos, ou seja, 0,28%).

Figura 5: Evolução dos Formulários de Satisfação do Cliente (CSF)



Ação 3.2. Aumentar a participação ativa no CITI¹⁰ e na IAMLADP¹¹

Os parceiros do CITI continuaram a confiar ao Centro a gestão do IATE¹², base de dados terminológica interinstitucional da União Europeia, que contém mais de 9 milhões de termos. Tal como nos anos anteriores, o Centro esteve incumbido do apoio administrativo e técnico aos sítios internos e públicos em nome dos parceiros do projeto, e presidiu ao grupo interinstitucional de gestão do IATE. A meta de "Implementação a 100 % do programa de trabalho relativo ao IATE" foi atingida.

O Centro participou e contribuiu ativamente em todas as reuniões, grupos de trabalho, projetos e iniciativas do CITI relacionados com o seu trabalho e a sua estrutura, cerca de 40 eventos no total.

*Para mais informações sobre as atividades interinstitucionais, consultar o **Relatório dos Clientes 2011 do Centro**, disponível no seu sítio Web (www.cdt.europa.eu).*

Ação 3.3. Estabelecer contactos com universidades dos Estados-Membros

Em 2011, o Centro estabeleceu contactos com universidades de seis Estados-Membros: as Universidades de Pisa, Bergen, Valladolid, Leicester, Palermo e Turim. Um desses contactos, com a Universidade de Pisa, teve como resultado um acordo de cooperação no domínio linguístico. Foi aberta uma linha de consulta em linha entre um professor desta universidade e a equipa de italiano do Centro. Por conseguinte, o resultado "Relação entre eventos bilaterais organizados e projetos concretos gerados por esses eventos" atingiu a sua meta de "No mínimo 1 projeto por cada 5 eventos".

¹⁰ CITI: Comité Interinstitucional da Tradução e da Interpretação.

¹¹ IAMLADP: Conferência internacional anual sobre dispositivos, documentação e publicações relacionados com as línguas.

¹² IATE: Terminologia Interativa para a Europa (Inter-Active Terminology for Europe-IATE).

Ação 3.4. Implementar a estratégia de comunicação externa e o plano de ação e promover boas práticas

Tal como estava previsto no Programa de Trabalho para 2011, o quadro de comunicação aprovado em 2010, tendo em vista a adoção de uma abordagem empresarial sistemática à comunicação interna e externa, foi desenvolvido com a elaboração do “Quadro de Comunicação Externa”.

Quanto ao resultado esperado de “Regularidade das publicações no sítio web da Internet”, a meta de “Publicação, na Internet, de um artigo por semana” foi alterada, no seguimento da decisão tomada durante a avaliação intercalar do Programa de Trabalho para 2011, para “dois artigos por mês” e integralmente realizada.

Para mais informações sobre a comunicação com a comunidade global, consultar o **Relatório dos Clientes 2011** do Centro, disponível no seu sítio Web (www.cdt.europa.eu).

CAPÍTULO 4 ATIVIDADES DE GESTÃO E DE SUPERVISÃO

Ação 4.1. Finalizar a implementação da nova estrutura de tarifação do Centro

Esta ação foi inteiramente realizada. A “Decisão sobre a estrutura tarifária do Centro” (CT/CA-071/2011) foi aprovada pelo Conselho de Administração na sua reunião de outubro de 2011. Esta decisão descreve a carteira de serviços atualizada do Centro, a estrutura de preços e os tempos de execução dos documentos. A nova estrutura tarifária do Centro inclui dois novos serviços linguísticos, designadamente “documentos muito urgentes” e “documentos com prazos alargados”.

O Centro também introduziu sanções pelos atrasos na prestação de serviços linguísticos, que deverão ser aplicadas sempre que não for possível chegar a acordo sobre a prorrogação de um prazo fixado entre o Centro e o cliente.

No que diz respeito aos preços de tradução das marcas comunitárias, durante as negociações bilaterais entre o IHMI e o Centro, realizadas em 2011, foi acordado um novo modelo de tarifação. Nos anos anteriores, o Centro aplicou um preço único durante todo o ano, independentemente do volume final da tradução das marcas. Para evitar oscilações consideráveis nas receitas devido a previsões pouco fiáveis, a partir de 2011, o Centro tem vindo a aplicar uma grelha de preços em que o preço unitário aplicável às marcas varia em função do volume das traduções de marcas. Esse modelo reflete melhor a estrutura de preços do Centro. Contribui, assim, para um melhor planeamento orçamental, um melhor alinhamento dos custos e dos preços, aplicado desde 2010, e um resultado orçamental mais equilibrado.

Ação 4.2. Abrir caminho à definição de uma nova estratégia

O Programa de Trabalho para 2011 previa que as medidas para “abrir caminho à definição de uma nova estratégia” apenas fossem elaboradas em 2012, mas o Centro foi mais longe: para se preparar para os desafios relacionados com a diminuição do volume das marcas, o Centro formulou a nova “Estratégia 2012-2014: Enfrentar os desafios”, aprovada pelo Conselho de Administração.

A nova estratégia prevê duas prioridades estratégicas principais: “Prestação de serviços” e “Otimização e aperfeiçoamento”. Estas duas prioridades compreendem cinco objetivos: manter os clientes atuais; aumentar a competitividade; encontrar novos clientes; aumentar a eficiência em termos de custos e a eficácia; e ser um bom empregador.

Uma vez que a estratégia anterior abrangia o período de 2008-2012, durante o ano de 2012 haverá uma sobreposição entre a estratégia atual e a nova estratégia. O Centro implementará todas as ações previstas para 2012 que resultem da Estratégia 2008-2012 em paralelo com o novo conjunto de atividades estratégicas definido no quadro da nova estratégia.

Ação 4.3. Implementar a estratégia de comunicação interna e o plano de ação e favorecer a comunicação a nível interno mediante a promoção de boas práticas

O Centro implementou esta ação produzindo os três resultados previstos no Programa de Trabalho para 2011.

No que respeita ao resultado “Regularidade das publicações na Intranet”, a meta de “Um boletim informativo por departamento” foi realizada a 90%: quatro departamentos publicaram os seus boletins informativos anuais (Departamento de Tradução – dois boletins).

A meta “Publicação de, pelo menos, dois artigos por semana na Intranet” foi ultrapassada: foram publicados, em média, três artigos por semana, ou seja, mais 47% do que o previsto no Programa de Trabalho para 2011, dando cumprimento a outra meta de “Publicação de um artigo após cada evento”.

Por último, para avaliar a “Satisfação do pessoal no que respeita à qualidade e utilidade das publicações”, o Centro realizou um inquérito, que foi respondido por 51% do pessoal. Quase 75% dos inquiridos responderam que leem regularmente os artigos publicados na Intranet e nos boletins informativos dos departamentos. 62% consideravam-nos interessantes/úteis e 30% consideravam que eles tinham alguma utilidade. 67% apreciaram a sua qualidade e 24% consideraram-na satisfatória. 72% dos inquiridos afirmaram que o número de publicações correspondia exatamente às suas necessidades. Os resultados obtidos permitirão que o Centro tome as medidas correspondentes no que respeita à sua estratégia de comunicação interna.

Quanto ao resultado “Regularidade das reuniões internas”, ambas as metas de “Duas reuniões plenárias com o Diretor, por ano” e de “Seis reuniões a nível de departamento, por ano” foram atingidas.

Ação 4.4. Aplicação de medidas para melhoria da comunicação interna

O resultado esperado era a “Implementação do plano de ação de melhoria da comunicação interna”, elaborado no seguimento do inquérito aos membros do pessoal realizado em 2010. Este plano de ação, centrado na comunicação em cascata e horizontal, na melhoria da cooperação interdepartamental, na realização de sessões de informação adicionais sobre a promoção e a avaliação, e o maior *feedback* pessoal dos diretores, foi implementado a 100%, atingindo a meta estabelecida.

Além disso, no âmbito do exercício de avaliação do controlo interno realizado em 2011, o Centro identificou a comunicação interna como um domínio a melhorar (ver abaixo, PARTE II, Capítulo 2, ponto 2.1.1).

Ação 4.5. Insistir no reforço da eficácia de normas de controlo interno selecionadas

O Centro atingiu totalmente três das cinco metas estabelecidas, nomeadamente: 1) o registo de riscos foi revisto; 2) 75% das ações de mitigação identificadas nas avaliações dos riscos foram realizadas; e 3) a avaliação de controlo interno (uma, anual) foi efetuada.

A meta de "Percentagem de >95% dos membros de pessoal do Centro que recebeu formação em normas de controlo interno" foi realizada a 91,30%. A meta de "Implementação a 50% do plano de ação sobre as áreas prioritárias do sistema de controlo interno" teve um grau de implementação ligeiramente inferior ao previsto (45%).

Ação 4.6. Processos e procedimentos de análise, revisão e auditoria visando a revisão da documentação do sistema de Gestão Total da Qualidade aplicado

Em 2011, o modelo processual do Centro, por este utilizado desde 2001, foi objeto de um exercício de simplificação substancial. Com base neste novo modelo processual, foram estabelecidas as prioridades para os processos e procedimentos documentais para o período de 2011-2013.

Quanto ao resultado "Grau de implementação do plano de ação", o plano foi implementado a 39% em vez dos 50% estabelecidos como meta no Programa de Trabalho para 2011. O resultado "Todos os processos previstos revistos ou analisados" atingiu a meta de oito, tendo sido analisados ou revistos os processos a seguir indicados: "Supervisão das medidas resultantes de recomendações das auditorias"; "Operações associadas às receitas"; "Preparação e acompanhamento do planeamento e execução do orçamento"; "Preparação do programa de trabalho anual do Centro"; "Definição e gestão de projetos informáticos"; "Gestão do registo de exceções e casos de incumprimento"; "Preparação do Relatório de Atividades Anual"; e "Controlo do sistema de documentação da gestão da qualidade".

A meta relativa ao terceiro resultado, "Número de auditorias da qualidade realizadas", foi ultrapassada, uma vez que se realizaram 10 auditorias da qualidade e não 8, como estava previsto no Programa de Trabalho, incluindo 3 auditorias da qualidade novas e 7 auditorias de acompanhamento (2 das quais transitadas de 2010). (ver Parte III, Capítulo 1.1., para mais informações).

Ação 4.7. Formalizar a estrutura de governação TI no Centro

Em 2011, o Centro trabalhou em três dos quatro processos COBIT previstos no seu Programa de Trabalho. Um processo não pôde ser concluído por ter sido dada prioridade à execução do pedido apresentado pelo IHMI, durante o ano, para que o Centro criasse uma infraestrutura "empresa-a-empresa" (B2B).

O Centro implementou o COBIT PO4 (Planear e Organizar: definir processos de TI, organização e relações) através da criação de um Comité Diretor de TI. O comité concentrou-se na implementação do COBIT PO10 (Gerir projetos). No âmbito do COBIT PO1 (Planear e Organizar: Definir um plano estratégico de TI), a Estratégia de TI 2009-2013 foi atualizada com vista ao seu alinhamento com a Estratégia 2012-2014 do Centro. A implementação do COBIT AI6 (Adquirir e implementar: Gerir alterações) começou com a seleção de uma ferramenta informática específica para a gestão de alterações.

A meta de 50% para o resultado "Percentagem dos processos selecionados revistos no quadro do COBIT" não foi atingida.

A meta de implementação a 100% do resultado “Conclusão da metodologia de gestão de projeto e implementação das práticas de arquitetura da atividade” teve uma realização de 80%.

Ação 4.8. Conceber um sistema de gestão baseado nas atividades (ABM) para o Centro

Esta ação não foi implementada: o projeto “Conceber um sistema de gestão baseado nas atividades (ABM) para o Centro” não foi iniciado em 2011. Os Diretores das Agências tomaram a decisão de criar um quadro comum para um modelo ABM, e o Centro decidiu aguardar a disponibilização do referido quadro.

CAPÍTULO 1
ATIVIDADES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O principal pilar da governação do Centro, o Conselho de Administração, é composto por representantes dos clientes do Centro (instituições, organismos e agências da UE), representantes dos 27 Estados-Membros da UE e dois representantes da Comissão Europeia. No anexo VI do presente relatório poderá ser encontrada a lista completa dos membros. O Conselho de Administração é atualmente presidido por R. Martikonis, Diretor-Geral da Direção-Geral de Tradução da Comissão Europeia.

Em 2011, o Conselho de Administração realizou duas reuniões no Luxemburgo e analisou vários projetos por procedimento escrito. Tomou as habituais decisões relativamente à governação e supervisão, tendo adotado o Relatório de Atividades de 2010, o Parecer do Conselho de Administração sobre as contas do Centro em 2010, o Orçamento Retificativo para 2011, o Programa de Trabalho para 2012, a Decisão sobre a estrutura tarifária do Centro, o Orçamento para 2012, a “Estratégia do Centro para 2012-2014: Enfrentar os desafios” e o Plano Plurianual de Política de Pessoal 2012-2014. O Conselho de Administração também adotou várias disposições, nomeadamente sobre a renovação do contrato de trabalho da Diretora do Centro de Tradução, as regras aplicáveis ao pessoal (reembolso das despesas de deslocação em serviço, o processo de certificação) e as normas de execução do Regulamento Financeiro do Centro.

Nomeadamente, no que se refere ao orçamento retificativo de 2011, o Conselho de Administração decidiu utilizar o excedente de 2010 (9,2 milhões de euros) para criar duas reservas excecionais, uma para o desenvolvimento de uma ferramenta mais eficiente de gestão do fluxo de trabalho de tradução (o programa e-CdT, antigo Portal Corporativo) (4,3 milhões de euros) e outra (uma reserva para a estabilidade dos preços) para que o Centro possa manter os preços estáveis em 2012 e 2013 (4,9 milhões de euros). O orçamento retificativo (51,3 milhões de euros) incluiu a criação destas duas reservas. Contudo, o montante da reserva para manter a estabilidade das tarifas é inferior ao montante inicialmente proposto, uma vez que foi necessário usar 1,8 milhões de euros em 2011 para compensar a quebra das receitas provenientes dos clientes.

Além disso, houve outras três questões que mereceram especial atenção por parte do Conselho de Administração. Em primeiro lugar, o relatório do Grupo de Trabalho Técnico (GTT) sobre a nova política tarifária do Centro. Nos termos do seu mandato, o GTT elaborou propostas relativas ao sistema de sanções a aplicar em caso de incumprimento do prazo de entrega das traduções; à grelha de tempos de execução para os serviços do Centro, nomeadamente para as traduções, revisões e modificações; e à definição de traduções com “prazo alargado” e “muito urgentes”, que foram aprovadas pelo Conselho de Administração.

Em segundo lugar, o relatório do Grupo de Trabalho Técnico sobre política de pessoal. Quando concluiu o seu trabalho, o GTT apresentou quatro recomendações, que foram adotadas pelo Conselho de Administração em outubro de 2011. Estas recomendações dizem principalmente respeito aos seguintes aspetos: 1) sempre que possível, recrutar agentes temporários; 2) deixar de recrutar novos funcionários para os lugares de AST; contratar agentes temporários para os lugares de AD, permitindo

simultaneamente, dentro do razoável, o recrutamento de funcionários para os lugares de tradutores; 3) aplicar o plano que prevê um aumento do número de agentes contratuais, em vez de agentes temporários e de funcionários, e elaborar uma política nesta matéria; e 4) explorar a possibilidade de recrutar peritos nacionais destacados.

Por último, o Conselho de Administração levou a cabo um debate amplo e aprofundado sobre as três opções apresentadas pelo seu Presidente com vista a assegurar um futuro sustentável para o Centro. Essas três opções eram as seguintes: 1) aumento dos volumes de tradução dos atuais clientes graças às novas línguas e aumento dos volumes devido às novas agências e organismos da UE; 2) cooperação com a Comissão e (3) alteração do Regulamento de base tendo em vista a possibilidade de transformar o Centro num Centro de Apoio Polivalente centralizado para as agências europeias (ou "Centro de Serviços Partilhados"). À luz da análise pormenorizada destas opções a realizar pela Direção-Geral da Tradução da Comissão Europeia e pelo Centro, o Conselho de Administração voltará a examinar esta questão em futuras reuniões, dada a sua importância estratégica para o futuro sustentável do Centro.

CAPÍTULO 2 SISTEMA DE CONTROLO INTERNO

O presente capítulo descreve o ambiente de controlo em que o Centro funciona; a supervisão da gestão, o controlo dos riscos e o sistema de controlo interno, em que assentam as garantias razoáveis expressas na declaração de fiabilidade anual do Diretor.

2.1. Organização das atividades de controlo e da supervisão

Tal como foi dito na Introdução do presente relatório de atividades anual, o Centro identificou quatro domínios de atividade: "Atividade principal: tradução", "Atividades de apoio", "Atividades de projeção externa" e "Atividades de gestão e supervisão". No Programa de Trabalho para 2011 é apresentada uma descrição completa dos quatro domínios. O anexo V mostra a afetação de recursos humanos e financeiros às diversas atividades.

O controlo e a supervisão destas atividades foram assegurados através das seguintes ações e instrumentos principais:

- os sistemas de controlo interno e de gestão da qualidade do Centro
- reuniões da direção
- relatórios
- *scorecards* (tabelas de resultados) e indicadores-chave de desempenho (KPI)
- delegações e cadeias de responsabilidades
- gestão financeira
- qualidade contabilística
- gestão dos recursos humanos
- gestão de dados e documentos
- gestão dos riscos

2.1.1 Os sistemas de controlo interno e gestão da qualidade do Centro

Em 2001, o Centro adotou o Modelo de Excelência da Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade (EFQM)¹³, tornando-se membro da Fundação em 2002.

Em conformidade com a Estratégia para 2008-2012 revista¹⁴, o Centro desenvolveu o seu Sistema de Gestão da Qualidade Total (TQM) de modo a criar um sistema integrado que visa reforçar o controlo interno¹⁵ e implementar uma gestão dos riscos eficaz e coerente ¹⁶.

Em sintonia com as suas prioridades estratégicas e os princípios de Gestão da Qualidade Total, em 2008-2009 o Centro adotou três documentos sobre garantia da qualidade no domínio da tradução. O Modelo de Gestão e Garantia da Qualidade da Tradução descreve a abordagem geral do Centro em matéria de gestão da qualidade da tradução, que obedece à lógica da norma ISO 9000 e da norma europeia EN 15038:2006. Para aplicar este modelo, o Centro adotou um Manual da Qualidade da Tradução e um Plano de Ação de Garantia da Qualidade da Tradução, que tem vindo a ser executado desde 2010.

O Centro adaptou às suas necessidades as normas mínimas que regem os princípios básicos de controlo interno com base nas normas estabelecidas na Comunicação à Comissão, "Revisão das normas de controlo interno e do quadro subjacente – Reforçar a eficácia do controlo", SEC(2007)1341. As 16 normas de controlo interno do Centro estão divididas em seis grandes grupos: Missão e Valores, Recursos Humanos, Planeamento e Processo de Gestão dos Riscos, Operações e Atividades de Controlo, Informações e Relatórios Financeiros, Avaliação e Auditoria.

2.1.2 Reuniões da Direção

A Direção (Diretor e Chefes de Departamento) reúne uma vez por mês. São elaboradas atas das reuniões e as ações destas resultantes são registadas e acompanhadas; as decisões são inscritas num registo criado em 2011. Além disso, realizam-se reuniões operacionais, sem atas, todas as segundas-feiras. De três em três meses, a Diretora organiza uma reunião alargada aos Chefes de Secção/Grupo para uma partilha horizontal de informações. Os Chefes de Departamento, por sua vez, realizam reuniões de departamento com os respetivos Chefes de Secção/Grupo.

Para além destas reuniões de gestão, o Centro instituiu um sistema de reuniões estruturadas dedicadas a domínios de atividades específicos:

- o Comité Diretor de TI reúne, em média, de dois em dois meses para acompanhar de perto a implementação dos projetos;
- o Grupo de Trabalho sobre Redução dos Custos realiza reuniões trimestrais sobre o plano de aperfeiçoamento dos custos;
- o Centro também realiza reuniões trimestrais dedicadas ao acompanhamento e ao debate associados à sua segunda missão, a cooperação interinstitucional;
- o Grupo de Coordenação dos Clientes e a atividade principal do Centro realizam reuniões mensais, durante as quais procedem a uma análise minuciosa dos Formulários de Satisfação do Cliente (CSF) e decidem as ações de melhoria subsequentes;

¹³ Fundação Europeia para a Gestão da Qualidade, <http://www.efqm.org/> DECLARAÇÕES DE DIREITOS DE AUTOR E DE MARCA REGISTRADA: Todo o conteúdo do sítio Web da EFQM é: Copyright 2008 da EFQM e/ou dos seus fornecedores. Todos os direitos reservados. EFQM, Private Stichting est titulaire des marques EFQM®, BADAR®, ainsi que du modèle d'excellence déposées auprès de l'Office Benelux de la Propriété intellectuelle (OBPI) – Benelux Office for Intellectual Property, <http://www.boip.int>.

¹⁴ Estratégia 2008-2012, (Doc. n.º CT/CA-017/2008EN), adoptada pelo Conselho de Administração em 12 de Março de 2008.

¹⁵ Comunicação da Comissão. "Revisão das normas de controlo interno e do quadro subjacente – Reforçar a eficácia do controlo", SEC(2007)1341.

¹⁶ Comunicação da Comissão "Rumo a uma gestão dos riscos eficaz e coerente nos serviços da Comissão" (SEC(2005)1327).

- por último, mas não com menos importância, o Centro tem um sistema eficaz de análises do desempenho e de análises da eficácia da gestão, de periodicidade trimestral; a análise intercalar e no final do ano do Programa de Trabalho também fazem parte deste exercício.

2.1.3 Relatórios

Para além dos relatórios necessários para dar cumprimento aos requisitos legais da organização, são produzidos e distribuídos entre a Direção do Centro, para debate, os seguintes relatórios:

- relatórios mensais e trimestrais sobre a execução do orçamento do Centro, relatório trimestral sobre as deslocações em serviço e as deslocações relacionadas com a formação (número, orçamento) e sobre as despesas orçamentais relativas a agentes contratuais e pessoal interino;
- previsões de clientes;
- situação trimestral dos fluxos de tesouraria;
- balanços semestrais;
- análise de custos semestral;
- relatórios dos testes relativos ao Plano de Continuidade da Atividade;
- relatório trimestral sobre a situação da aplicação das recomendações das auditorias;
- carteira de projetos e situação do acompanhamento dos projetos;
- análise trimestral das análises do desempenho;
- relatórios semestrais sobre a situação de todas as atividades do programa de trabalho anual elaborados para a avaliação intercalar e no final do ano do Programa de Trabalho;
- listagem mensal de todo o pessoal (por departamento, grau e categoria (funcionários, agentes temporários e agentes contratuais) e relatório sobre as alterações e mudanças do pessoal;
- relatório anual sobre progressão na carreira;
- relatório anual sobre gestão de competências;
- relatório anual sobre a execução do plano de formação;
- relatórios trimestrais sobre os Formulários de Satisfação do Cliente.

2.1.4 *Scorecards* e indicadores-chave de desempenho (KPI)

O Centro possui um *scorecard* geral a nível da instituição e um *scorecard* para cada departamento. Os progressos realizados com vista à consecução dos objetivos estabelecidos são acompanhados trimestralmente através das “análises do desempenho” e das “análises da eficácia da gestão”. Em 2011, o Centro reviu os indicadores e os *scorecards*.

2.1.5 Delegações e cadeias de responsabilidades

As delegações de poderes e funções são feitas por escrito, sob a forma de uma carta de autorização, e são conservados registos das autorizações concedidas. As autorizações definem de forma precisa e inequívoca o âmbito dos poderes outorgados, por exemplo, o tipo de decisões que o pessoal pode tomar, o montante máximo que pode estar envolvido nas decisões financeiras tomadas pelo pessoal, o período de vigência da autorização e a possibilidade de a transmitir, total ou parcialmente, a outro membro do pessoal, com a devida aceitação dos poderes ou funções comprovada pela assinatura deste último.

Relativamente às delegações no domínio financeiro, os gestores orçamentais delegados e subdelegados devem apresentar os relatórios adequados ao gestor orçamental.

2.1.6 Gestão Financeira

a) Receitas

O orçamento do Centro é essencialmente composto pelas receitas da faturação realizada junto dos seus clientes pelos serviços prestados. Ao contrário do que acontece noutros serviços de tradução institucionais, os clientes do Centro pagam pelas traduções que encomendam. A atividade financeira é objeto de um controlo financeiro e um acompanhamento rigorosos, em conformidade com o quadro regulamentar aplicável. O Grupo Orçamento e Finanças acompanha atentamente as previsões orçamentais e as despesas dos clientes. O grupo contacta cada cliente regularmente, solicitando-lhe previsões dos seus volumes de tradução e despesas.

O orçamento inicial do Centro de Tradução para 2011 (43,5 milhões de euros) foi objeto de um orçamento retificativo, aprovado pelo Conselho de Administração em 13 de outubro de 2011, pela seguinte razão: nos primeiros seis meses de 2011, o volume de serviços linguísticos foi inferior ao estimado nas previsões dos clientes recebidas em outubro de 2010, altura em que o orçamento inicial foi elaborado. As novas previsões, feitas em julho de 2011, confirmaram uma quebra significativa nos volumes e, como consequência direta, nas receitas, superior a 16% (6,7 milhões de euros).

A questão foi objeto de uma auditoria interna, realizada pelo SAI em 2011 (ver os respetivos resultados infra, em "Componente fundamental 2: Resultados das auditorias durante o ano em apreço" – Serviço de Auditoria Interna).

Em 2011, foram emitidas cerca de 630 faturas. Devido ao facto de os clientes do Centro serem outros organismos da UE, a gestão das receitas acarreta um risco financeiro muito baixo.

b) Despesas

De acordo com o modelo utilizado no Centro, as operações financeiras dos departamentos são lançadas pelos iniciadores. Os verificadores financeiros que trabalham no Grupo Orçamento e Finanças realizam verificações *ex-ante* de 100% das autorizações e dos pagamentos. Caso os verificadores financeiros detetem erros, os processos são devolvidos para serem corrigidos antes de serem aprovados pelo gestor orçamental delegado ou subdelegado.

A partir de novembro de 2011, os verificadores financeiros passaram a fazer um controlo *ex-post* de uma amostra das operações incluídas na rubrica orçamental 3000 (Operações).

Em 2011, foram afetados cerca de 76,0% dos recursos financeiros à atividade principal (ver anexo V). Relativamente a esta última, o Centro tem dois grandes domínios de despesa (aproximadamente 75% do orçamento): o Título 1 – Pessoal, correspondente a 49,57% do orçamento global, e a rubrica orçamental 3000, "Prestações de tradução externa" do Título 3 – Despesas operacionais, que representa aproximadamente 25,33% do orçamento.

Quanto ao Plano de Aquisições inicial, aprovado pelo Conselho de Administração no âmbito do Programa de Trabalho para 2011, que corresponde à decisão de financiamento, o Centro organizou concursos para a prestação de serviços de tradução/revisão nos domínios da propriedade industrial/intelectual (de todas as línguas oficiais para todas as línguas oficiais, à exceção do irlandês, mas incluindo o islandês e o croata; foram adjudicados 494 contratos); médico e farmacêutico (de inglês para 23 línguas, foram adjudicados 175 contratos) e da aviação e ferroviário, para algumas combinações linguísticas não abrangidas pelos concursos anteriores. O Centro também lançou um concurso relativo à edição de documentos redigidos em inglês.

O Centro teve de organizar mais concursos do que se previa no Plano de Aquisições para 2011: um de tradução/revisão de documentos no domínio dos assuntos gerais de inglês para islandês, norueguês,

turco e croata (em substituição do concurso interinstitucional relativo à língua croata que estava previsto) (25 contratos adjudicados) e outro para serviços de terminologia do inglês para o islandês e o croata (4 contratos adjudicados).

O Centro não pôde participar, em 2011, no concurso interinstitucional de tradução/revisão no domínio dos assuntos gerais, de alemão, inglês e francês para todas as línguas. Devido às restrições de tempo do serviço responsável, a Comissão Europeia, não foi possível terminar as especificações comuns a tempo do lançamento do concurso.

Quanto à participação em concursos interinstitucionais que estava prevista, o Centro participou em cinco concursos nos domínios das TI e dos assuntos gerais. Foram efetuadas várias alterações em relação ao Plano de Aquisições para 2011 por motivos justificáveis. No que respeita ao montante envolvido nos concursos para o ano de 2011, a diferença entre o Plano de Aquisições inicial e o final foi insignificante (1 000 euros).

c) Direitos individuais

Qualquer atribuição de um direito ou reembolso só tem lugar mediante a comparação dos critérios de elegibilidade com os documentos comprovativos apresentados. Cada decisão é revista por um verificador operacional e novamente verificada por um verificador financeiro independente; após a verificação financeira, é introduzida no sistema. Cada erro¹⁷ detetado é corrigido antes da aprovação do gestor orçamental delegado e da atribuição ao membro do pessoal no sistema de direitos individuais.

Para mais dados sobre a gestão financeira, ver anexo III.

2.1.7 Qualidade contabilística

Para atingir o objetivo principal de “apresentar uma imagem verdadeira e apropriada da situação financeira da entidade e dos seus resultados operacionais”, o Centro garante a qualidade das informações contabilísticas da seguinte forma:

Quadro contabilístico – o Centro aplica as regras contabilísticas da Comissão Europeia, que são baseadas nas normas internacionais de contabilidade IPSAS e nas instruções do contabilista da Comissão.

¹⁷ Ver taxa de erro infra, no quadro “Indicadores de legalidade e regularidade”, na PARTE III.1.1 – Componente fundamental 1. Avaliação feita pela direção, p.29

Controlos contabilísticos – o contabilista do Centro assegura a integridade dos sistemas de contabilidade de exercício. Para este efeito, o contabilista validou os sistemas de contabilidade e os sistemas estabelecidos pelo gestor orçamental para fornecer ou justificar as informações contabilísticas.

Ao longo do ano, o contabilista procede a verificações e reconciliações regulares para assegurar a coerência dos dados contabilísticos, principalmente das contas bancárias e das contas de fornecedores e clientes.

O encerramento das contas constitui um elemento fundamental para a garantia da qualidade contabilística porque todas as contas do balanço do Centro são verificadas pelo contabilista; são efetuadas reconciliações adicionais entre as contas do balanço, as contas dos resultados económicos e as contas do resultado orçamental, a fim de assegurar a coerência dos dados apresentados nas contas anuais. As contas anuais estão sujeitas a auditoria do Tribunal de Contas.

As contas anuais provisórias do Centro relativas ao exercício de 2010 foram elaboradas pelo contabilista do Centro e enviadas ao Tribunal de Contas e à Comissão em 1 de março de 2011. O contabilista do Centro procedeu então a reconciliações adicionais entre o excedente orçamental acumulado e os resultados económicos. A análise mostrou que era necessário proceder a uma correção¹⁸ do excedente orçamental acumulado, no montante de 4 906 000 euros, nas contas anuais, a fim de refletir uma imputação que tinha sido omitida em 2003. O Centro incluiu esta correção nas contas anuais provisórias revistas referentes ao exercício de 2010, juntamente com outras alterações (relativas à apresentação das contas anuais), propostas pelo Tribunal de Contas, e enviou-as a este último em 12 de abril de 2011.

Para mais informações sobre as observações do Tribunal de Contas Europeu, ver PARTE III, Capítulo 1, ponto 1.2.

Relatórios – o contabilista elabora relatórios regulares que permitem uma identificação eficiente dos erros contabilísticos e o fornecimento de informações para o processo de tomada de decisões, bem como a adoção de eventuais medidas preventivas e *ex-post* por parte dos gestores orçamentais delegados (e subdelegados). Os relatórios abrangem principalmente os domínios seguintes: previsões de tesouraria, previsões de receitas e de lucro, cobrança de dívidas e contabilização de custos.

2.1.8 Gestão dos recursos humanos

As políticas do Centro asseguram um procedimento transparente de recrutamento e nomeação do pessoal e um sistema de mobilidade destinado a permitir que este adquira uma ampla experiência.

No final de 2011, tinham sido preenchidos 205 lugares do quadro de pessoal (incluído no anexo IV) (91,1% do número total previsto). No entanto, em conformidade com os esforços continuamente envidados pelo Centro para otimizar os métodos de trabalho e reduzir os custos, em 2011 foi realizada uma nova triagem de todos os lugares do Centro, que levou à redução de 5 lugares a partir de 2012. Tomando em consideração esta redução, o quadro de pessoal estaria preenchido a 93,18%.

¹⁸ A correção deveu-se ao facto de uma parte da dotação provisional criada no período de 2000-2002, no valor de 4 906 000 euros, ter sido registada como despesa, reduzindo o resultado orçamental a transitar. Desde a implementação da contabilidade de exercício em 2003, a dotação provisional só foi criada na contabilidade geral. No entanto, a inversão da operação realizada em 2000-2002 não foi efetuada com a implementação da contabilidade de exercício. Por conseguinte, a presente inversão no valor de 4 906 000 euros representa uma correção do resultado orçamental a transitar que já devia ter sido feita aquando da implementação da contabilidade de exercício, em 2003. Em consequência, o resultado orçamental acumulado a transitar no final de 2010 teve de sofrer um aumento de 4 906 000 euros, de 4 325 709,81 euros para 9 231 709,81 euros. Este montante foi utilizado para criar duas reservas: uma para investimento e outra para manter a estabilidade dos preços.

Durante o ano de 2011, quatro membros do pessoal aproveitaram a oportunidade de mobilidade interna do pessoal e mudaram de funções no Centro.

O Centro adotou práticas adequadas em matéria de recursos humanos para definir os níveis de conhecimentos e competências necessários para cada lugar e verificar as qualificações dos candidatos, a fim de só contratar e promover aqueles que apresentem os melhores níveis de conhecimentos e competências necessários.

O Centro realiza uma avaliação anual de cada membro do pessoal, determina os níveis de conhecimentos e competências necessários para cada lugar e procede a análises periódicas dos conhecimentos e competências necessários para cada lugar, com base nas quais são elaborados planos de formação periódicos. No que diz respeito à formação levada a cabo em 2011, os membros do pessoal despenderam 7,11 dias, em média, a receber formação. Além disso, a análise das competências do pessoal revelou que 91,17% dos membros do pessoal possuem as competências necessárias para o seu perfil profissional. Os restantes 8,83% incluem tanto as pessoas que não possuem essas competências como aquelas que mudaram há pouco tempo de funções e as recém-chegadas que ainda estão a desenvolver novas competências.

Em 2011, a instância comum de recurso não recebeu queixas em relação ao exercício de avaliação. Do mesmo modo, a entidade comum de promoção/reclassificação não recebeu queixas relativamente às promoções.

2.1.9 Proteção de dados

Em 2011, para aumentar a independência da função, o Centro nomeou um novo Responsável pela Proteção de Dados (RPD). Foram quatro as notificações de verificação prévia apresentadas à Autoridade Europeia para a Proteção de Dados (AEPD) em 2011: videovigilância, procedimento disciplinar, política antiassédio e procedimento de certificação. Em relação à videovigilância, o caso está encerrado, com um parecer favorável; no que respeita aos procedimentos disciplinar e antiassédio, foram enviadas informações complementares à AEPD, a seu pedido; no tocante à certificação aguarda-se ainda o *feedback* da AEPD.

2.1.10 Gestão dos riscos

Todos os anos é realizado um exercício de gestão dos riscos no âmbito da elaboração do Programa de Trabalho Anual. A execução dos planos de ação é monitorizada. O Centro mantém um registo dos riscos, cujo conteúdo é periodicamente divulgado aos membros do Conselho de Administração.

No final de 2011, tinha sido elaborado um quadro de gestão dos riscos revisto com o intuito de introduzir um registo de riscos por departamento em 2012.

2.2. Funcionamento do sistema de controlo interno na sua globalidade

Desde 2008, ano em que foi oferecida formação sobre "introdução ao controlo interno" a todos os membros do pessoal, têm sido organizadas novas sessões anualmente para os recém-chegados ao Centro. Em 2011, oito novos colegas receberam formação inicial sobre o sistema de controlo interno e as normas de controlo interno do Centro.

2.2.1 Cumprimento dos requisitos das normas de controlo interno

Em junho de 2011, a direção do Centro realizou, pela quarta vez, um *workshop* de autoavaliação sobre controlo interno. Previamente, tinha preenchido o questionário normalizado sobre o cumprimento das normas, baseado nas seis componentes fundamentais. Os resultados foram analisados na reunião de junho de 2011 e permitiram que a direção avaliasse o nível de conformidade do Centro através de uma análise comparativa face às 16 normas de controlo interno para uma gestão eficaz.

A avaliação realizada pela direção do Centro do nível de aplicação do sistema de controlo interno em vigor mostrou que o Centro ainda não cumpre a norma n.º 8 – “Processos e Procedimentos”, sendo ainda necessários alguns esforços para cumprir na íntegra as normas n.º 10 – “Continuidade da Atividade” e n.º 12 “Informação e Comunicação”. Foi iniciado um plano de ação destinado a resolver esta situação, que deverá estar concluído em 2012 (ver anexo VII).

Quanto à norma de controlo interno n.º 7 “Estrutura operacional”, o Centro, devido à sua dimensão, não pode aplicar a mobilidade obrigatória. Em consequência, há duas pessoas que ocupam o mesmo lugar há mais de sete anos. Todavia, estão em vigor medidas e controlos que permitem reduzir o risco para um nível aceitável.

A direção do Centro considerou que este cumpria integralmente as restantes normas.

Em 2011, foi criado e publicado um novo procedimento para registar as exceções (Registo de exceções).

2.2.2 Eficácia da aplicação das normas de controlo prioritárias

Em 2011, o Coordenador do Controlo Interno elaborou um questionário de autoavaliação em matéria de controlo interno baseado no modelo estabelecido pela Comissão. O questionário revelou que a eficácia da aplicação das normas específicas era avaliada da seguinte forma¹⁹:

Normas de Controlo Interno (NCI)		Não	Sim
1	Missão	11%	89%
2	Valores éticos e organizativos	24%	76%
3	Distribuição e mobilidade do pessoal	29%	71%
4	Evolução e desenvolvimento do pessoal	7%	93%
5	Objetivos e indicadores de desempenho	11%	89%
6	Processo de gestão de riscos	11%	89%
7	Estrutura operacional	36%	64%
9	Supervisão da gestão	21%	79%
11	Gestão documental	18%	82%
13	Contabilidade e relatórios financeiros	21%	79%
14	Avaliação das atividades	13%	87%
15	Avaliação dos sistemas de controlo interno	16%	84%
Média		18%	82%

¹⁹ A NCI 8: Processos e Procedimentos, a NCI 10: Continuidade da Atividade e a NCI 12: Informação e Comunicação não estão incluídas uma vez que foram abordadas no número anterior. A NCI 16: Estrutura de Auditoria Interna já não é aplicável pelas razões indicadas na PARTE III.1.2 Componente fundamental 2: Resultados das auditorias durante o ano em apreço, p. 30.

2.2.3 Conclusão

Com base nas orientações para a avaliação da eficácia dos sistemas de controlo interno emitidas pela Comissão, em 2011 a direção do Centro realizou uma avaliação do cumprimento das normas de controlo interno pelo Centro. Os resultados demonstraram que o Centro cumpre, globalmente, os requisitos das normas de controlo interno para uma gestão eficaz, exceto no caso das três normas acima referidas (normas n.ºs 8, 10 e 12). No entanto, os controlos já instituídos e as ações até agora realizadas oferecem garantias razoáveis quanto à arquitetura do sistema de controlo interno.

PARTE III.
COMPONENTES FUNDAMENTAIS PARA A DECLARAÇÃO DE FIABILIDADE

CAPÍTULO 1
COMPONENTES FUNDAMENTAIS PARA UMA GARANTIA RAZOÁVEL

Os pontos fracos podem ser definidos com base em critérios quantitativos ou qualitativos.

No que respeita aos critérios quantitativos, o limiar de 2% do orçamento gerido em 2011 foi utilizado como referência para definir a materialidade. O limiar de materialidade de 2% do orçamento gerido pelo Centro, exceto as reservas incluídas no Título 10, equivale a um limiar de 876 788 euros com base no orçamento disponível em 2011, de 43 839 400 euros.

São dois os critérios qualitativos utilizados:

- uma má qualidade das traduções, que poderia afetar negativamente a reputação do Centro e, conseqüentemente, dos organismos da UE em geral;
- erros ou incorreções a nível interno, que poderiam afetar negativamente a reputação do Centro e, em certa medida, os organismos da UE em geral.

A Declaração de Fiabilidade, apresentada pelo gestor orçamental, com base em todas as informações à sua disposição, está estruturada em torno de quatro pilares ou “componentes fundamentais”:

- 1) uma avaliação feita pela direção;
- 2) os resultados de auditorias independentes realizadas ao longo do ano em apreço;
- 3) o acompanhamento dos planos de ação relativos aos pontos fracos identificados pelas auditorias internas e externas em anos anteriores;
- 4) as garantias da direção.

Indicador	Resultado 2011	Resultado 2010
<i>Recursos utilizados: recursos afetados ex-ante, para garantir a legalidade e a regularidade das operações subjacentes:</i>		
Pessoal afetado em cada controlo <i>ex-ante</i>	2	2
Verificadores financeiros	2	2
<i>Resultados: nível e natureza dos controlos realizados:</i>		
N.º de autorizações emitidas	368	418
% de autorizações verificadas <i>ex-ante</i>	100%	100%
N.º de ordens de pagamento emitidas	7007	7349
% de ordens de pagamento verificadas <i>ex-ante</i>	100%	100%
N.º de ordens de cobrança emitidas	506	508
% de ordens de cobrança verificadas <i>ex-ante</i>	100%	100%
<i>Resultados dos controlos: o que os controlos permitiram que o Centro descobrisse/ corrigisse</i>		
% de erros técnicos relativos às autorizações <u>corrigidos antes da autorização</u>	4.08%	5.02%
% de erros técnicos relativos aos pagamentos <u>corrigidos antes da autorização</u>	1.44%	2.18%

% de erros técnicos relativos às ordens de cobrança <u>corrigidos antes da autorização</u>	2.37%	1.38%
Número de exceções	9	5
Montante total das exceções registadas	297364.75 ²⁰	45280.26
Número de casos recebidos pelo Provedor de Justiça	0	0
Número de processos intentados contra o Centro no Tribunal por contratantes ou operadores económicos não seleccionados	0	0

1.1. Componente fundamental 1. Avaliação feita pela direção

Resultados do acompanhamento

O Orçamento de 2011 foi objeto de um acompanhamento atento e regular para assegurar uma gestão otimizada e eficaz dos recursos financeiros do Centro.

O nível de execução das autorizações foi de 96,47% em 2011, comparativamente a 86,79% em 2010. A execução da autorização 8 (autorização 1 de 2010) foi de 96,54% em 2011, para 95,25% em 2010.

Legalidade e regularidade

Em novembro de 2011, o Centro introduziu um controlo *ex-post* das ordens de pagamento para a rubrica orçamental 3000 (despesas com prestações de tradução externa).

A situação resultante foi a seguinte:

Indicador	Resultado 2011
N.º de ordens de pagamento	230
N.º de ordens de pagamento verificadas	24
Erros detetados	0

Eficácia

Indicador	Resultado 2011	Resultado 2010	Análise de variância/observações
PONTUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS: taxa de entrega aos clientes dentro dos prazos	98.43%	98.19%	
QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS: insatisfação dos clientes (Formulários de Satisfação do Cliente negativos recebidos)	0.28%	1.29%	

²⁰ Três exceções representaram, só por si, 87,10% do montante total das exceções:

- A primeira, no valor de 100 000 euros deveu-se a uma transferência entre as rubricas orçamentais 2100 e 3000. O procedimento interno respeitante à transferência orçamental foi alterado.
- As outras duas, nos montantes de 72 875 e 86 125, respetivamente, diziam respeito a duas notas de encomenda assinadas que ultrapassavam os limites de delegação estabelecidos, devido a erro humano. O ABAC prevê uma funcionalidade normalizada de bloqueio.

Fraude

Indicador	Resultado 2011	Resultado 2010	Análise de variância/observações
Casos comunicados ao OLAF	0	0	

Auditorias da qualidade internas

Tal como tinha sido aprovado pela direção do Centro em dezembro de 2010, os auditores da qualidade do Centro realizaram 10 auditorias da qualidade, número que compreende 3 auditorias da qualidade novas e 7 de acompanhamento (duas das quais transitadas de 2010). As novas auditorias da qualidade realizadas foram as seguintes: "Criação de uma nova compilação terminológica especializada", "Operações relativas às despesas" e "Operações relativas às receitas". As auditorias de acompanhamento incidiram sobre os seguintes temas: "Seleção e obtenção de material de referência", "Fornecimento de material de referência aos tradutores externos", "Tradução de uma marca, desenho ou modelo comunitários", "Medição e gestão da satisfação dos clientes", "Gestão do desenvolvimento de competências", "Contratação de produtos ou serviços externos" e "Preparação e acompanhamento da programação e execução do orçamento".

Foi identificado um aspeto de incumprimento do processo documentado (desvio) entre as auditorias supracitadas, mas foi imediatamente resolvido pela Direção.

1.2. Componente fundamental 2: Resultados das auditorias durante o ano em apreço

Esta componente fundamental fornece garantias de fontes de acompanhamento/avaliação independentes.

1.2.1. Tribunal de Contas Europeu

No seu relatório sobre as contas anuais do Centro de Tradução relativas ao exercício de 2010, adotado pela Câmara IV do Tribunal de Contas Europeu na sua reunião de 6 de setembro de 2011, o Tribunal de Contas Europeu não formulou novas observações e expressou as opiniões que se seguem:

Opinião sobre a fiabilidade das contas

"Na opinião do Tribunal, as contas anuais do Centro refletem fielmente, em todos os aspetos materialmente relevantes, a sua situação financeira em 31 de dezembro de 2010, bem como os resultados das suas operações e fluxos de tesouraria relativos ao exercício encerrado nessa data, em conformidade com as disposições do seu regulamento financeiro".

Opinião sobre a legalidade e a regularidade das operações subjacentes às contas

"Na opinião do Tribunal, as operações subjacentes às contas anuais do Centro relativas ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2010 são, em todos os aspetos materialmente relevantes, legais e regulares".

1.2.1 Serviço de Auditoria Interna (SAI)

O Centro nunca recebeu quaisquer recomendações críticas por parte do Serviço de Auditoria Interna (SAI)

Em 2011, o Serviço de Auditoria Interna, em conformidade com o seu Plano Estratégico de Auditoria 2010-2012, levou a cabo uma auditoria sobre orçamentação das receitas. O parecer de auditoria final

afirma que “o sistema de controlo interno em vigor no Centro oferece uma segurança razoável no que respeita à consecução do objetivo estabelecido para o processo de orçamentação das receitas, à exceção da seguinte questão importante: “Adiamento das medidas de melhoria da orçamentação das receitas”.

O SAI formulou três recomendações, nenhuma delas crítica ou muito significativa. As três importantes recomendações formuladas, nomeadamente “Desenvolver e implementar um novo instrumento de planeamento e acompanhamento orçamental”, “Desenvolver um sistema de faturação centralizado” e “Elaborar instruções de trabalho práticas sobre o ajustamento das previsões”, foram aceites pelo Centro.

1.2.2 Auditorias da Capacidade de Auditoria Interna

No final de 2010, a função de Capacidade de Auditoria Interna (CAI) do Centro, criada em 2008, foi suspensa. Uma vez que o Centro, à semelhança das outras agências, já é auditado pelo SAI da Comissão e pelo Tribunal de Contas Europeu, além de ter um sistema de qualidade em vigor, que inclui a realização de auditorias regulares, a Diretora considerou que o elemento de auditoria já estava solidamente assegurado. Considerou, por isso, mais útil reforçar o sistema de controlo interno na sua fase de implementação; por estas razões, decidiu consolidar a função de consultoria mencionada no artigo 38.º, n.º 4, do Regulamento Financeiro e cancelar a função de Capacidade de Auditoria Interna.

1.2.3 Autoridade Europeia para a Proteção de Dados (AEPD)

A AEPD, no seu relatório geral intitulado “Avaliação do cumprimento do Regulamento (CE) n.º 45/2001 nas instituições e organismos da UE (primavera de 2011)”, publicado em 23 de janeiro de 2012, incluiu o Centro no grupo “A” (instituições com uma elevada taxa de cumprimento dos artigos 25.º e 27.º do Regulamento, tema do relatório).

1.3. Componente fundamental 3: Acompanhamento das reservas e planos de ação resultantes das auditorias de anos anteriores

a) Acompanhamento de reservas formuladas por relatórios anuais de atividades anteriores

A Declaração de Fiabilidade do Gestor Orçamental do Centro no Relatório de Atividades de 2010 não continha quaisquer reservas.

b) Acompanhamento de relatórios anteriores do Tribunal de Contas Europeu

Em 2011, o Centro reduziu ainda mais o seu excedente acumulado mediante a criação de duas reservas (ver Parte II Capítulo 1 Conselho de Administração).

c) Acompanhamento de relatórios anteriores do SAI

Em 2011, o Centro registou progressos significativos no que respeita ao encerramento das recomendações formuladas pelo SAI.

As recomendações encerradas diziam principalmente respeito aos seguintes aspetos: “transmissão”, “funções sensíveis”, “delegação de poderes e funções da Autoridade Investida do Poder de Nomeação” e “desenvolvimento do pessoal: documentação referente a regras e procedimentos; “identificação das necessidades de formação”, “formalização e documentação das atividades de planeamento”; “procedimento de delegação”; qualidade da previsão de clientes”; “elaborar instruções de trabalho práticas sobre ajustamento das previsões”; “alinhamento e monitorização dos objetivos no programa de

trabalho anual”; “avaliação dos indicadores”; “registo de exceções”; “procedimento e responsabilidade pelo processo de monitorização”; “preparação estruturada do relatório anual de atividades”; “garantia de uma base adequada para as decisões de repartição entre as traduções feitas a nível interno e externo”, “atualização das regras de execução relativas ao regulamento financeiro”, “proceder a uma análise dos concursos conjuntos versus concursos próprios”; “informar o Comité Comum de Promoção sobre o exercício de 2008”; e “formalizar a abordagem do CdT em matéria de gestão de projetos”.

Segundo a direção do Centro, foram implementadas 30 recomendações das 43 aceites (2 não foram aceites ou foram aceites parcialmente). Das 13 recomendações em curso, 11 ultrapassaram a data de conclusão inicialmente prevista.

Quadro 1 – Situação atual das recomendações do SAI

Título da Auditoria	Número de recomendações			
	Total	Não aceite ou aceite parcialmente	Em curso	Aplicadas
Auditoria de acompanhamento nos domínios das normas de controlo interno e da gestão de RH	13	0	4	9
Monitorização e componentes fundamentais de garantia	16	2	3	11
Orçamentação das despesas	13	0	4	9
Gestão das receitas	3	0	2	1
Totais	45	2	13	30

d) Acompanhamento dos relatórios da antiga Capacidade de Auditoria Interna (CAI)

De acordo com a Direção do Centro, foram aplicadas 18 das 48 recomendações de auditoria aceites, relativas a 4 auditorias. Das 30 recomendações em curso, 29 ultrapassaram a data de conclusão inicialmente prevista.

Quadro 2 – Situação atual das recomendações da Capacidade de Auditoria Interna

Título da Auditoria	Número de recomendações		
	Total	Em curso	Aplicadas
Organização e planeamento de TI	11	7	4
Planeamento	7	3	4
Contabilização de custos	6	0	6
Auditoria de acompanhamento no domínio das aquisições	14	7	7
Gestão da qualidade de tradução	16	13	3
Totais	54	30	24

1.4. Componente fundamental 4: Garantias da direção

À semelhança dos anos anteriores, em 2011, o gestor orçamental continuou a acompanhar a utilização do orçamento pelos gestores orçamentais delegados e subdelegados, através dos relatórios regulares estabelecidos no ato de delegação.

O gestor orçamental não detetou irregularidades.

A fim de conferir maior clareza aos relatórios, a sua estrutura e conteúdo foram harmonizados num modelo comum.

1.5. Exaustividade e fiabilidade das informações transmitidas nas componentes fundamentais

Com base em todos os elementos e factos apresentados nas secções anteriores, e à luz das opiniões expressas pelo Tribunal de Contas sobre a fiabilidade das contas e a legalidade e regularidade das operações subjacentes, e pelo SAI, no seguimento da auditoria que realizou em 2011, pode concluir-se que as informações apresentadas nas secções anteriores são razoavelmente completas e fiáveis, e que oferecem uma imagem exaustiva e apropriada da situação do Centro.

CAPÍTULO 2 RESERVAS

Em conformidade com os critérios quantitativos e qualitativos estabelecidos pela política do Centro para definir os critérios de materialidade que fundamentam a decisão de incluir uma reserva na Declaração de Fiabilidade anual, no contexto do relatório de atividades anual, o gestor orçamental do Centro não emitiu qualquer reserva.

Por outras palavras, os recursos afetados às atividades descritas no presente relatório anual de atividades foram utilizados para os fins previstos e de acordo com os princípios da boa gestão financeira. Além disso, os procedimentos de controlo realizados garantem a legalidade e regularidade das operações subjacentes.

CAPÍTULO 3 CONCLUSÕES GERAIS SOBRE O IMPACTO CONJUGADO DAS RESERVAS SOBRE A DECLARAÇÃO DE FIABILIDADE NO SEU CONJUNTO

Não aplicável.

PARTE IV.
DECLARAÇÃO DE FIABILIDADE

Eu, abaixo assinada, Gailė Dagilienė, Diretora do Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia, na qualidade de gestor orçamental,

Declaro pela presente que as informações contidas no presente relatório são verdadeiras e fiáveis²¹.

Afirmo que disponho de garantias razoáveis de que os recursos afetados às atividades descritas no presente relatório foram utilizados para os fins previstos e de acordo com os princípios da boa gestão financeira, e de que os procedimentos de controlo realizados dão as garantias necessárias em matéria de legalidade e regularidade das operações subjacentes.

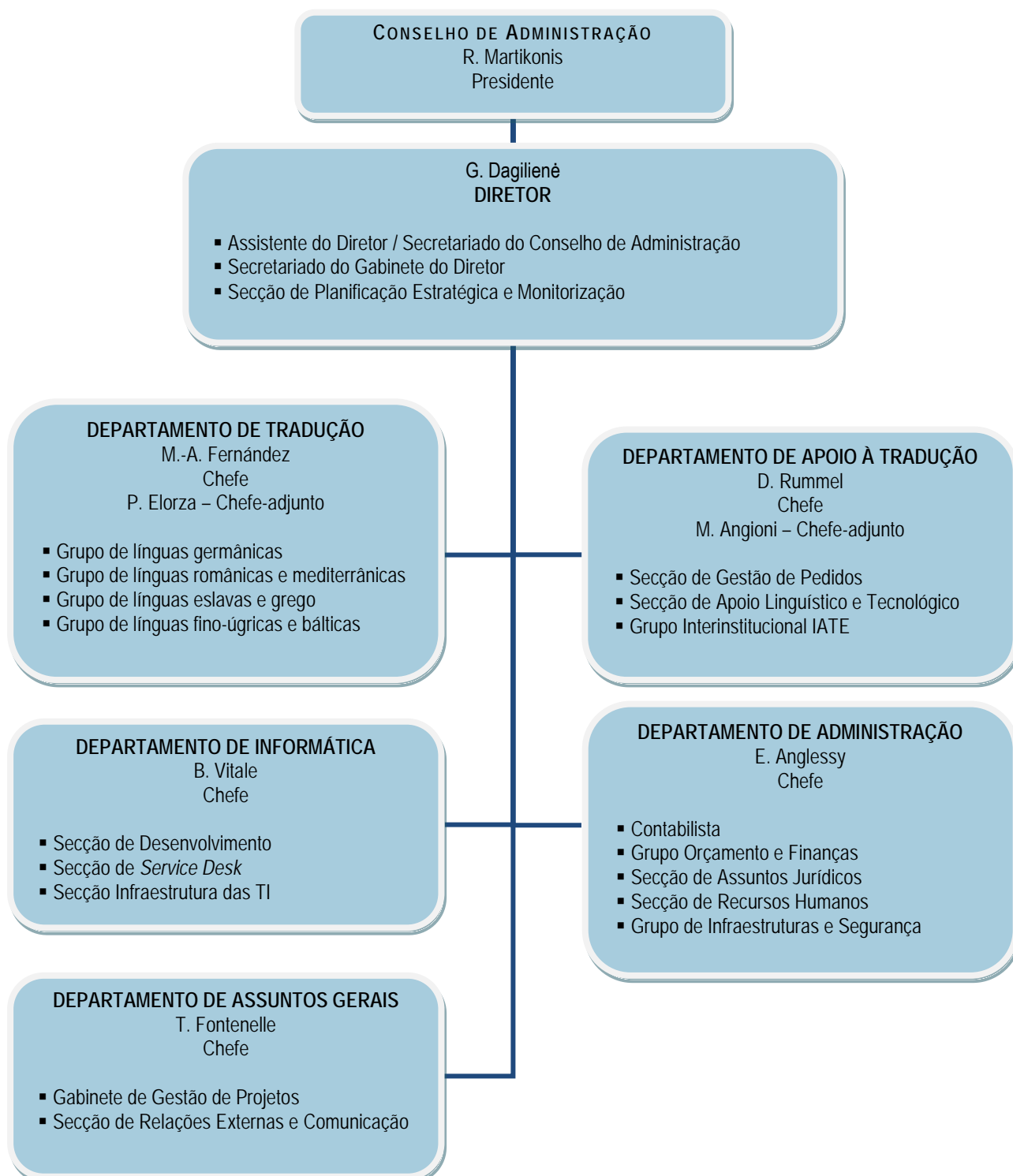
Esta garantia razoável baseia-se na minha própria avaliação e nos elementos de informação à minha disposição como, por exemplo, os resultados da autoavaliação, os controlos *ex-post*, as observações do Serviço de Auditoria Interna, bem como as ilações retiradas dos relatórios do Tribunal de Contas relativos aos exercícios que precedem o exercício a que se refere a presente declaração.

Confirmo ainda desconhecer qualquer outro assunto não mencionado que possa prejudicar os interesses da agência.

Luxemburgo, 1 de março de 2012



²¹ Neste contexto, “verdadeiro e fiável” significa que o conteúdo do relatório descreve fidedigna, exaustiva e corretamente a situação existente no Centro.



A. Comparação da distribuição por língua de chegada (2011/2010)

Língua	2011			2010	
	Ranking	Páginas	%	Ranking	Páginas
FR	1	48014	6.74%	1	53839
EN	2	41765	5.86%	2	42536
DE	3	35642	5.00%	3	40740
IT	4	32922	4.62%	4	39678
ES	5	32408	4.55%	5	39139
EL	6	31416	4.41%	6	36281
HU	7	30888	4.33%	9	35434
BG	8	30562	4.29%	8	35780
RO	9	30512	4.28%	7	36122
PL	10	30423	4.27%	10	35186
PT	11	30277	4.25%	11	35152
LT	12	30123	4.23%	14	34865
ET	13	30104	4.22%	15	34845
LV	14	30092	4.22%	20	34751
SL	15	30050	4.22%	18	34793
FI	16	29991	4.21%	12	35097
SK	17	29968	4.20%	13	34960
DA	18	29912	4.20%	17	34793
SV	19	29832	4.19%	21	34627
CS	20	29544	4.14%	16	34811
NL	21	29325	4.11%	22	33826
MT	22	28969	4.06%	19	34786
GA	23	1874	0.26%	23	1866
Outras (1)		8200	1.14%		5 691
Total (2)		712 813	100%		819 598

(1) NO, HR, IS, TR, AR, ZH, MK, RU, SQ, SR, HI, VI, MN, FA, JP, CA, UZ, KO.

(2) Volume de tradução em número de páginas (incluindo páginas traduzidas relacionadas com o funcionamento corrente do Centro)

Índice das abreviaturas

BG (búlgaro), ES (espanhol), CS (checo), DA (dinamarquês), DE (alemão), ET (estónio), EL (grego), EN (inglês), FR (francês), GA (irlandês), IT (italiano), LV (letão), LT (lituano), HU (húngaro), MT (maltês), NL (neerlandês), PL (polaco), PT (português), RO (romeno), SK (eslovaco), SL (esloveno), FI (finlandês), SV (sueco), AR (árabe), CA (catalão), FA (persa), HI (hindi), HR (croata), IS (islandês), JP (japonês), KO (coreano), MK (macedónio), MN (Mongol), NO (norueguês), RU (russo), SQ (albanês), SR (servo), TR (turco), UZ (usbeque), VI (vietnamita), ZH (chinês (mandarim)).

B. Estatísticas relativas a prazos de tradução

Cientes	Número de documentos entregues*	Número de documentos enviados no prazo estabelecido	Prazo + 1-2 dia(s)	Prazo + 3-5 dias	Prazo + 1 semana
AEA	240	238	1	1	
ETF	241	241			
OEDT	269	269			
EMA	9569	9450	114	3	2
EU-OSHA	1349	1307	37	2	3
IHMI	6520	6339	155	26	
ICVV	180	180			
Europol	559	557	1	1	
Eurofound	1777	1774	2		1
Cedefop	181	178	3		
FRA	897	890	4	2	1
BEI	48	48			
EFSA	632	621	11		
Eurojust	21	20	1		
AESM	65	65			
AESA	388	387	1		
AFE	300	287	3	10	
ENISA	141	141			
ECDC	352	349	1		2
Frontex	93	89	4		
EACEA	718	714	3	1	
EACI	28	28			
CEPOL	85	85			
EAHC	51	47	4		
GSA	21	21			
AED	5	5			
ECHA	4038	3990	19	29	
ACCP	137	136	1		
F4E	24	24			
EUSC	3	3			

Clientes	Número de documentos entregues*	Número de documentos enviados no prazo estabelecido	Prazo + 1-2 dia(s)	Prazo + 3-5 dias	Prazo + 1 semana
TEN-T EA	110	109	1		
EIT	26	26			
ERCEA	131	131			
REA	68	68			
CSJU	21	21			
EIGE	106	105	1		
EC SESAR	153	153			
AEPD	845	842	3		
EC ARTEMIS	43	43			
EC IMI	42	42			
EC PCH	44	43	1		
GEAA	10	10			
EC ENIAC	21	21			
CCE-EMPLOI	3133	3085	4	10	34
CONSELHO	41	40	1		
TCE	59	59			
TJUE	13	13			
BCE	3	3			
Provedor de Justiça	759	757	2		
CDT	1128	1114	5	3	6
ORECE	24	24			
ABE	36	36			
AESPCR	22	22			
AEVMM	85	85			
Total	35855	35335	383	88	49
%	100%	98,5%	1,1%	0,3%	0,1%

* Exceto marcas, desenhos ou modelos comunitários, que são sempre enviados no prazo estabelecido por contrato.

A. Orçamentos inicial e retificativo

Título	Designação	Orçamento definitivo 2011	Orçamento retificativo (13/10/2011)	Orçamento inicial 2011
Receitas				
1	Pagamentos das agências, organismos, instituições e órgãos	39 215 700	-4 330 300	43 546 000
2	Subvenção da Comissão	p.m.	p.m.	p.m.
3	Cooperação interinstitucional*	2 451 700	-359 100	2 810 800
4	Outras receitas	400 000	-200 000	600 000
5	Excedente transitado do exercício anterior	9 231 700	9 231 700	p.m.
6	Reembolsos	p.m.	p.m.	p.m.
Total geral		51 299 100	4 342 300	46 956 800
Despesas				
1	Pessoal	25 432 100	-1 510 000	26 942 100
2	Imóveis, equipamento e despesas diversas de funcionamento	4 704 600	-107 400	4 812 000
3	Despesas operacionais	13 702 700	-1 500 000	15 202 700
10	Reservas	7 459 700	7 459 700	p.m.
Total geral		51 299 100	4 342 300	46 956 800

* A cooperação interinstitucional, na aceção do Título 3 das receitas orçamentais, inclui todos os serviços de tradução prestados a instituições da UE e não apenas a base de dados interinstitucional IATE.

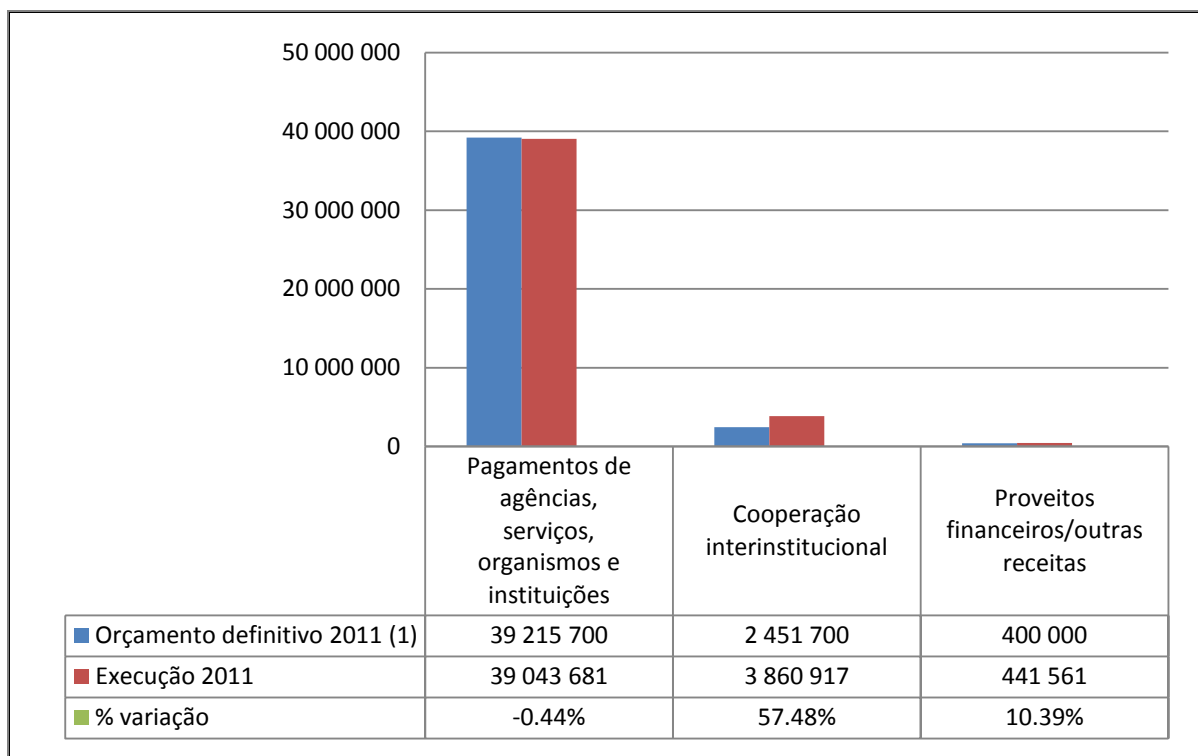
B. Receitas

Análise comparativa das receitas orçamentais dos exercícios de 2011 e 2010

Receitas orçamentais	2011	2010	Varição, em %
Total de receitas ligadas à atividade	42 904 598	50 795 683	-16%
Proveitos financeiros	421 367	308 803	36%
Outros proveitos de exploração	20 194	101 084	-80%
Total de receitas orçamentais	43 346 159	51 205 570	-15%

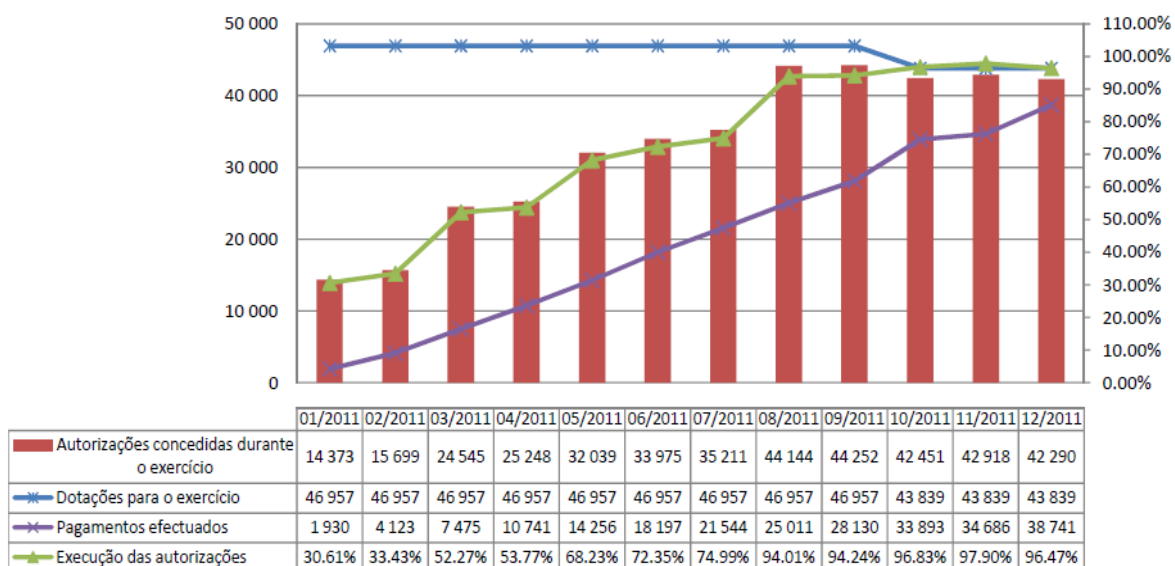
O prazo médio de pagamentos dos clientes é de 38,71 dias para um total de 630 notas de débito emitidas (32,50 dias, num total de 639 notas de débito emitidas em 2010). O prazo de pagamento regulamentar é de 45 dias.

Figura 6: Execução das receitas orçamentais do exercício de 2011 (não incluindo 9 231 700 euros do “Resultado do exercício anterior”)



C. Despesas

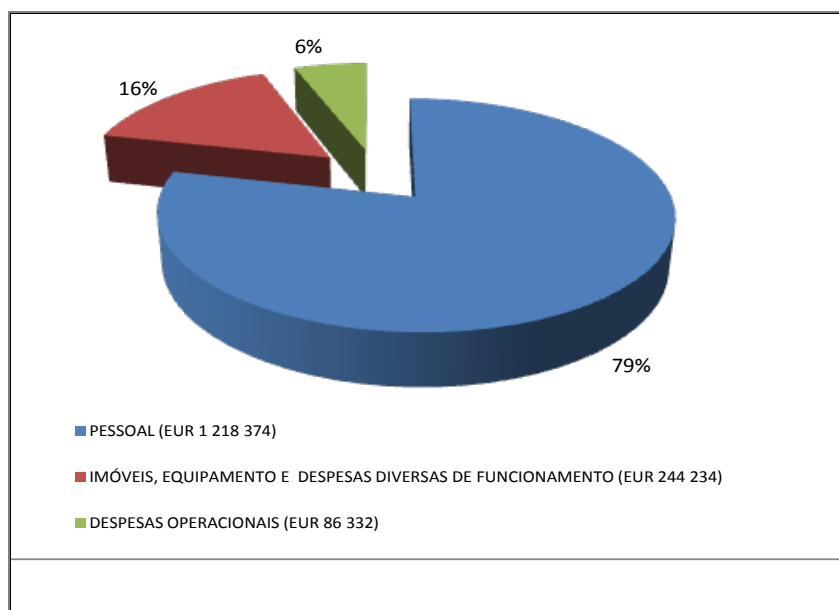
O total das despesas do exercício eleva-se a 42 290 460 euros, ou seja, 96,47% das dotações previstas no orçamento (exceto o título 10 “Reservas”).



Evolução da execução orçamental

Descrição	2011	Execução 2011	2009	Execução 2009	Varição, em %
Orçamento (excluindo o título 10)	43 839 400	n.a.	49 588 400	n.a.	-11.59%
Autorizações concedidas	42 290 460	96.47%	43 035 735	86.79%	-1.73%
Dotações anuladas	1 548 940	3.53%	6 552 665	13.21%	-76.36%
Pagamentos efetuados	38 741 413	91.61%	38 836 392	90.24%	-0.24%
Dotações transitadas	3 549 047	8.39%	4 199 343	9.76%	-15.49%

Figura 7: Dotações anuladas – orçamento 2011



D. Resultado da execução orçamental

	2011	2010	Variação, em %
Receitas orçamentais	43 346 159	51 205 570	-15%
Tradução	40 368 794	47 873 348	-16%
Terminologia	194 802	187 119	4%
Listas de termos	1 358 752	2 037 723	-33%
Cooperação interinstitucional	982 250	697 493	41%
Proveitos financeiros	421 367	308 803	36%
Diversos	20 194	101 084	-80%
Despesas orçamentais	42 290 459	43 035 735	-2%
Título 1 – Pessoal	23 410 971	22 909 592	2%
Título 2- Imóveis, equipamento e despesas diversas de funcionamento	3 364 798	3 266 962	3%
Título 3- Despesas operacionais	11 965 644	12 659 838	-5%
Dotações transitadas	3 549 047	4 199 343	-15%
Resultado orçamental do exercício	1 055 699	8 169 835	-87%
Outros	1 917 650	-3 844 125	-150%
Dotações transitadas anuladas	145 308	150 348	-3%
Diferenças cambiais	332	-786	-142%
Resultado do exercício anterior	9 231 710	24 041 195	-62%
Reembolsos aos clientes	0	-6 822 069	-100%
Contribuição para o fundo de pensões comunitário 1998-2009	0	-18 271 649	-100%
Dotação para reserva	-7 459 700	-2 941 164	154%
Resultado da execução orçamental	2 973 349	4 325 710	-31%

Grupo de funções	2011				
	Permanentes		Temporários		Total
	Lugares previstos no orçamento	Lugares providos	Lugares previstos no orçamento	Lugares providos	Lugares providos*
AD 16	0	0	0	0	0
AD 15	0	0	1	0	0
AD 14	1	1	0	1	2
AD 13	1	0	1	0	0
AD 12	6	6	5	5	11
AD 11	8	8	9	9	17
AD 10	10	10	4	5	15
AD 9	4	3	10	7	10
AD 8	2	2	9	9	11
AD 7	9	9	20	18	27
AD 6	3	0	19	15	15
AD 5	1	3	15	21	24
Subtotal AD	45	42	93	90	132
AST 11	0	0	0	0	0
AST 10	0	0	0	0	0
AST 9	0	0	1	1	1
AST 8	5	5	0	0	5
AST 7	1	2	4	2	4
AST 6	4	2	4	3	5
AST 5	0	1	5	3	4
AST 4	4	3	17	12	15
AST 3	4	5	21	20	25
AST 2	0	0	11	6	6
AST 1	0	0	6	8	8
Subtotal AST	18	18	69	55	73
TOTAL	63	60	162	145	205

* Em 31 de dezembro de 2011.

A. Recursos humanos e financeiros previstos para 2011 (incluídos no Programa de Trabalho para 2011)

Atividades	Recursos humanos (*)(**)					Recursos financeiros (*)(**)				
	Total (%)	Total	Funcionários	AT	AC	Título 1	Título 2	Título 3	Orçamento total	Orçamento total (%)
Atividade principal: tradução	62.2%	152.3	31.0	106.3	15.0	17 785 431	3 002 111	14 497 700	35 285 242	75.1%
Atividades de apoio	28.3%	69.4	17.0	47.4	5.0	5 604 951	1 355 708	0	6 960 659	14.8%
Projeção externa	1.9%	4.7	2.0	2.7	0.0	645 189	90 836	705 000	1 441 025	3.1%
Atividades de gestão e de supervisão	7.6%	18.6	13.0	5.6	0.0	2 906 529	363 345	0	3 269 874	7.0%
Total geral	100.0%	245.0	63.0	162.0	20.0	26 942 100	4 812 000	15 202 700	46 956 800	100.0%

(*) Expressos em equivalentes a tempo inteiro (ETI).

(**) Valores arredondados.

B. Recursos humanos e financeiros efetivamente utilizados em 2011 para atingir os objetivos estabelecidos

Atividades	Recursos humanos (*)(**)					Recursos financeiros (*)(**)				
	Total (%)	Total	Funcionários	AT	AC	Título 1	Título 2	Título 3	Orçamento total	(%) Orçamento
Atividade principal: tradução	64.3%	141.5	29.0	97.5	15	15 767 034	2 600 766	13 704 572	32 072 372	76.0%
Atividades de apoio	25.4%	55.9	17.1	38.8	0	4 752 590	1 020 172	0	5 772 762	13.6%
Projeção externa	2.3%	5.0	2.2	2.8	0	712 375	103 858	693 336	1 509 569	3.5%
Atividades de gestão e de supervisão	8%	17.6	11.7	5.9	0	2 508 156	427 600	0	2 935 756	6.9%
Total geral	100.0%	220	60	145	15	23 740 155	4 152 396	14 397 908	42 290 459	100%

(*) Expressos em equivalentes a tempo inteiro (ETI).

(**) Valores arredondados.

Instituição/Organismo – Estado-Membro	DESIGNAÇÃO COMUM/ ABREVIATURA	MEMBRO TITULAR	SUPLENTE
Comissão Europeia	Comissão	Rytis Martikonis (Presidente)	Marian O’Leary
		George Vlachopoulos	Gurli Hauschildt
Conselho da UE	Conselho	Margarida Lacerda	Hendrik Baes
Tribunal de Justiça da UE	TJUE	Letizia Lombardi	Alberto Morello
Banco Central Europeu	BCE	Klaus Riemke	Sarah van Baak
Tribunal de Contas Europeu	TCE	Ulla Falk-Petersen	José Ortiz Pintor
Comité das Regiões da União Europeia	CdR	(2)	
Banco Europeu de Investimento	BEI	H. Woestmann (1)	
Provedor de Justiça Europeu	Provedor de Justiça	Loïc Julien	Alessandro Del Bon
Agência Comunitária de Controlo das Pescas	ACCP	Niall McHale	Rieke Arndt
Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia	FRA	Friso Roscam-Abbing	John Kellock
Agência do GNSS Europeu	GSA	Carlo des Dorides (1)	
Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação	ENISA	Udo Helmbrecht (1)	
Agência Europeia da Defesa	AED	Sébastien Pechberty	José-Luis Mena
Agência Europeia para a Segurança da Aviação	AESA	Patrick Goudou	Frank Manuhutu
Agência Europeia de Medicamentos	EMA	Andreas Pott	Isabelle Moulon
Agência Europeia dos Produtos Químicos	ECHA	Andreas Herdina	Lindsay Jackson
Agência Europeia de Gestão da Cooperação Operacional nas Fronteiras Externas dos Estados-Membros da União Europeia	FRONTEX	Tomasz Cybulski	Roeland Woldhuis
Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho	EU-OSHA	Andrew Smith	Terence Taylor
Agência Europeia da Segurança Marítima	EMSA	Manuela Tomassini	Joachim Menze
Agência Europeia do Ambiente	AEA	Katja Rosenbohm	Sigfús Bjarnason
Agência Executiva do Conselho Europeu de Investigação	ERCEA	George Vlachopoulos	Gurli Hauschildt
Agência de Execução da Rede Transeuropeia de Transportes	TEN-TEA	George Vlachopoulos	Gurli Hauschildt
Agência de Execução relativa à Educação, ao Audiovisual e à Cultura	EACEA	George Vlachopoulos	Gurli Hauschildt
Agência de Execução para a Competitividade e a Inovação	EACI	George Vlachopoulos	Gurli Hauschildt
Agência de Execução para a Investigação	REA	George Vlachopoulos	Gurli Hauschildt
Agência de Execução para a Saúde e os Consumidores	EAHC	George Vlachopoulos	Gurli Hauschildt
Agência Ferroviária Europeia	AFE	Mikkel Emborg	Salvatore Ricotta
Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos	EFSA	François Monnart	
Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo	GEAA	Muriel Guin	Françoise Comte
Centro Europeu de Prevenção e Controlo das Doenças	ECDC	Ines Steffens	
Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional	Cedefop	Corinna Frey	Alison Clark

Instituição/Organismo – Estado-Membro	DESIGNAÇÃO COMUM/ ABREVIATURA	MEMBRO TITULAR	SUPLENTE
Centro de Satélites da União Europeia	EUSC	Katharina Schön	Jean-Baptiste Taupin
Academia Europeia de Polícia	CEPOL	Kate Armitage	Maria Elena Perez-Gracia
Empresa Comum Europeia para o ITER e o Desenvolvimento da Energia de Fusão	F4E	Stavros Chatzipanagiotou	Thierry Malengreau
Eurojust (Unidade europeia de cooperação judiciária)	Eurojust	Hans Jahreiss (até 09/2011) Klaus Rackwitz (1) (a partir de 10/2011)	Elizabeth Gavin
Fundação Europeia para a Formação	ETF	Bent Sørensen	Joanna Anstey
Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho	Eurofound	Cristina Frawley	Mary McCaughey
Instituto Europeu de Inovação e Tecnologia	EIT	Jose Manuel Leceta (1)	
Instituto Europeu para a Igualdade de Género	EIGE	Luigi Sandrin	Natalia Pirkanniemi
Observatório Europeu da Droga e da Toxicodependência	OEDT	Rosemary de Sousa	Kathryn Robertson
Instituto Comunitário das Variedades Vegetais	ICVV	Bart Kiewiet (até 08/2011) Martin Ekvad (1) (a partir de 10/2011)	Carlos Godinho
Instituto de Harmonização no Mercado Interno (Marcas, Desenhos e Modelos)	IHM	Miguel Ángel Villarroya Sánchez	Peter Rodinger
Serviço Europeu de Polícia	Europol	Christian Jechoutek	Jerry Vermeulen
Bélgica		(1)	
Bulgária		(1)	
República Checa		Pavla Bálková Koppová	
Dinamarca		Jes Brogaard Nielsen	
Alemanha		Arndt Freiherr Freytag von Loringhoven	Maren Kresse
Estónia		Viljar Lubi (1)	Mall Tamm (1)
Irlanda		Aingeal O'Donoghue	Tom Lucas
Grécia		Alexandros Konstas (1)	Atalanti Michelogiannaki
Espanha		Carmen de la Viuda Sainz	Alicia Rico
França		Yves Teyssier d'Orfeuil	Samuel Ducroquet
Itália		Silvia Basconi (até 09/2011)	Chiara Petracca
Chipre		Kalouda Kremmou (1)	
Letónia		Māris Baltiņš	Agris Timuška
Lituânia		Rosita Jonušaitė	Mindaugas Silkauskas
Luxemburgo		Paul Duhr	Tom Reisen
Hungria		Gábor Somogyi	
Malta		Vanni Bruno	Marie-Louise Gatt
Países Baixos		Marion Alhadeff (1)	Teresa Morris (1)
Áustria		Robert Weiss	
Polónia		Jolanta Falkenberg	
Portugal		Patrícia Pincarilho (até 09/2011) Sara Marques (a partir de 10/2011)	Rui António da Costa Martinot Mendes Correia (a partir de 10/2011)
Roménia		Laura Mihăilescu	
Eslovénia		Darja Erbič	Jerneja Lipičnik
Eslováquia		Mária Krošláková	
Finlândia		Rauno Lämsä	Armi Liinamaa
Suécia		Anne-Marie Hasselrot (até 09/2011) Benqt Baedecke (a partir de 10/2011)	Timothy Chamberlain
Reino Unido		(1)	

(1) EM VIAS DE NOMEAÇÃO – (2) SEM NOMEAÇÃO

Norma	Principais ações já adotadas	Ações em curso
<p>8. Processos e Procedimentos Os processos e procedimentos utilizados pelo Centro de Tradução para executar e controlar as suas atividades são eficazes e eficientes, adequadamente documentados e conformes com as disposições aplicáveis. Incluem mecanismos para assegurar a separação de funções e para seguir e aprovar previamente as derrogações ou desvios em relação às políticas e procedimentos.</p>	<p>Foram revistos 8 processos/procedimentos, nomeadamente "Supervisão das medidas resultantes de recomendações das auditorias"; "Operações associadas às receitas"; "Preparação e acompanhamento do planeamento e execução do orçamento"; "Definição e gestão de projetos informáticos", "Gestão do registo de exceções e casos de incumprimento"; "Preparação do relatório anual de atividades"; e "Controlo do sistema de documentação da gestão da qualidade".</p>	<p>Publicar 75% dos principais processos e procedimentos operacionais e financeiros do Centro na intranet até ao final de 2012.</p>
		<p>O Centro documentará a definição da separação de funções no que respeita aos procedimentos por negociação.</p>
	<p>A documentação do cálculo subjacente e das informações constantes das previsões orçamentais, nomeadamente no que respeita às despesas relacionadas com o pessoal ou as TI, foi melhorada e foram publicados procedimentos atualizados de planeamento das despesas.</p>	<p>Adotar uma carta aplicável aos verificadores financeiros.</p>
	<p>A fim de que todos os casos de derrogações dos controlos ou desvios dos processos e procedimentos estabelecidos sejam documentados nos relatórios sobre as exceções, justificados, devidamente aprovados antes de se tomarem medidas e registados a nível central, o Centro adotou um procedimento para a gestão do registo de exceções e casos de incumprimento.</p>	
<p>10. Continuidade da atividade Estão em vigor medidas adequadas para assegurar a continuidade dos serviços em caso de interrupção da "situação normal". Está em vigor um Plano de Continuidade da Atividade para garantir</p>	<p>Procedimento de transmissão atualizado publicado e comunicado ao pessoal. "Quem faz o quê?", atualizado com salvaguardas, foi publicado na intranet. Primeiro exercício relativo à continuidade dos serviços efetuado.</p>	<p>Verificar e atualizar os procedimentos relativos à Continuidade do Serviço (manutenção do <i>status quo</i>) e publicá-los na intranet.</p>

Norma	Principais ações já adotadas	Ações em curso
<p>que o Centro de Tradução possa continuar a funcionar, na medida definida no plano, seja qual for a natureza de uma perturbação grave.</p>	<p>O Plano de Continuidade da Atividade abrange os mecanismos de resposta às crises e de recuperação de crises em caso de perturbações graves (como pandemias, catástrofes naturais, etc.) em função das necessidades dos clientes. O Plano de Continuidade da Atividade identifica as funções, os serviços e as infraestruturas que será necessário restaurar em determinados prazos e os recursos necessários para o efeito (pessoal fundamental, edifícios, TI, documentos, etc.).</p> <p>Para manter os esforços de gestão da continuidade da atividade atualizados (impacto nos procedimentos, transmissão, etc.), a análise do impacto na atividade é atualizada anualmente. Foi realizado um teste completo.</p>	<p>Atualizar e publicar o Plano de Continuidade da Atividade na intranet (a seguir ao teste completo). Facultar formação obrigatória em matéria de continuidade da atividade a todo o pessoal, anualmente. Testar as conexões com outras instituições: produção do relatório sobre o teste das conexões com outras instituições Avaliar se o Plano de Continuidade da Atividade é facilmente compreensível e está imediatamente disponível em caso de necessidade.</p>
		<p>Elaborar os procedimentos para implementar, atualizar e validar o Plano de Continuidade da Atividade.</p>
<p>12. Informação e Comunicação A comunicação interna permite que a direção e o pessoal cumpram as suas responsabilidades de forma eficaz e eficiente, incluindo no domínio do controlo interno. Sempre que necessário, o Centro de Tradução possui uma estratégia de comunicação externa para garantir a eficácia e a coerência nesta matéria. Os sistemas informáticos utilizados e/ou geridos pelo Centro de Tradução (nos casos em que o Centro é proprietário do sistema) estão adequadamente protegidos das ameaças à sua confidencialidade e integridade.</p>	<p>Sensibilização para o cumprimento das disposições em matéria de direitos de autor através da publicação de notícias na intranet.</p> <p><i>Scoreboards</i> de gestão desenvolvidos para as principais atividades do Centro de Tradução, monitorizados trimestralmente. Inclusão de ligações à Estratégia e aos programas de trabalho nos <i>scoreboards</i>.</p>	<p>Adotar e publicar um procedimento em matéria de direitos de autor. Atualizar o quadro de comunicação, tendo em conta a exigência de respeito pelos direitos de autor.</p> <p>Estratégia de TI atualizada para ser alinhada com a nova Estratégia 2012-2014. Adicionar ao <i>scorecard</i> de TI indicadores de TI que permitam acompanhar a boa execução do novo Plano Estratégico de TI alinhado com a Estratégia do Centro para 2012-2014. Desenvolver as especificações das atividades tendo em vista a criação de um sistema de comunicação em matéria de gestão e supervisão exaustivo e fácil de utilizar, para fornecer informações de gestão oportunas, pertinentes e adequadas sobre o planeamento e o acompanhamento.</p>
	<p>Foi introduzido um registo das decisões em 2011.</p>	<p>Atualizar o quadro de comunicação.</p>
	<p>O Centro possui um procedimento sólido e documentado para analisar o <i>feedback</i> dos clientes, incluindo planos de ação.</p>	<p>O Centro atualizará a sua estratégia de comunicação para melhorar a comunicação externa.</p>

Norma	Principais ações já adotadas	Ações em curso
	Foram publicadas uma política de utilização do correio eletrónico e uma política relativa à Internet.	<p>O Centro formulará e aplicará uma política de segurança dos sistemas de informação, incluindo medidas de controlo relevantes, com base num inventário dos requisitos de segurança e numa análise de risco dos sistemas informáticos sob a responsabilidade do Centro.</p> <p>Incluir a política de segurança dos sistemas de informação como tema regular nas reuniões da direção.</p> <p>Organizar formação periódica para todo o pessoal com o intuito de lhe dar a conhecer a política de segurança dos sistemas de informação.</p>

GLOSSÁRIO

Designação comum / Abreviatura	Instituições/organismos/agências
ACER	Agência de Cooperação dos Reguladores da Energia
EC ARTEMIS	Empresa Comum ARTEMIS
ORECE	Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas
CCE-EMPLOI	Direção-Geral do Emprego, dos Assuntos Sociais e da Igualdade de Oportunidades (DG-EMPL)
CdT	Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia
Cedefop	Centro Europeu para o Desenvolvimento da Formação Profissional
CEPOL	Academia Europeia de Polícia
ACCP	Agência Comunitária de Controlo das Pescas
TJUE	Tribunal de Justiça da União Europeia
Comissão	Comissão Europeia
CdR	Comité das Regiões da União Europeia
ICVV	Instituto Comunitário das Variedades Vegetais
EC Clean Sky	Empresa Comum Clean Sky
EACEA	Agência de Execução relativa à Educação, ao Audiovisual e à Cultura
EACI	Agência de Execução para a Competitividade e a Inovação
EAHC	Agência de Execução para a Saúde e os Consumidores
AESA	Agência Europeia para a Segurança da Aviação
GEAA	Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo
ABE	Autoridade Bancária Europeia
TCE	Tribunal de Contas Europeu
BCE	Banco Central Europeu
ECDC	Centro Europeu de Prevenção e Controlo das Doenças
ECHA	Agência Europeia dos Produtos Químicos
AED	Agência Europeia da Defesa
AEPD	Autoridade Europeia para a Proteção de Dados
AEA	Agência Europeia do Ambiente
CESE	Comité Económico e Social Europeu
EFSA	Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos
BEI	Banco Europeu de Investimento
EIGE	Instituto Europeu para a Igualdade de Género
AESPCR	Autoridade Europeia dos Seguros e Pensões Complementares de Reforma
EIT	Instituto Europeu de Inovação e Tecnologia
EMA	Agência Europeia de Medicamentos
OEDT	Observatório Europeu da Droga e da Toxicodependência
EMSA	Agência Europeia da Segurança Marítima
EC ENIAC	Empresa Comum ENIAC
ENISA	Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação
AFE	Agência Ferroviária Europeia
ERCEA	Agência Executiva do Conselho Europeu de Investigação
AEVMM	Autoridade Europeia dos Valores Mobiliários e dos Mercados
ETF	Fundação Europeia para a Formação
EU-OSHA	Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho
Eurofound	Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho
Eurojust	Eurojust
Conselho	Conselho da União Europeia
Europol	Serviço Europeu de Polícia

Designação comum / Abreviatura	Instituições/organismos/agências
EUSC	Centro de Satélites da União Europeia
F4E	Empresa Comum Europeia para o ITER e o Desenvolvimento da Energia de Fusão
EC PCH	Empresa Comum "Pilhas de Combustível e Hidrogénio"
FRA	Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia
FRONTEX	Agência Europeia de Gestão da Cooperação Operacional nas Fronteiras Externas
GSA	Agência do GNSS Europeu
EC IMI	Empresa Comum "Iniciativa sobre Medicamentos Inovadores"
IHIM	Instituto de Harmonização no Mercado Interno (Marcas, Desenhos e Modelos)
Provedor de Justiça	Provedor de Justiça Europeu
REA	Agência de Execução para a Investigação
EC SESAR	Empresa Comum SESAR
TEN-TEA	Agência de Execução da Rede Transeuropeia de Transportes



Conselho de Administração

ANÁLISE E APRECIÇÃO DO RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2011

CT/CA-027/2012PT

CONTEXTO JURÍDICO

O n.º 3 do artigo 8.º do regulamento que cria o Centro¹ estipula o seguinte:

«3. O Conselho de Administração aprovará o relatório anual de atividades do Centro e transmiti-lo-á, até 15 de junho, ao Parlamento Europeu, ao Conselho, à Comissão, ao Tribunal de Contas e aos organismos referidos no artigo 2.º.».

O artigo 40.º do Regulamento Financeiro aplicável ao Centro dispõe² o seguinte:

«1 O gestor orçamental prestará ao Conselho de Administração contas do exercício das suas funções, sob a forma de um relatório anual de atividades, acompanhado de informações financeiras e de gestão, que confirmem que as informações contidas no relatório apresentam uma imagem verdadeira e apropriada, salvo disposição em contrário contida em eventuais reservas relacionadas com domínios específicos das receitas e despesas. O relatório anual de atividades indicará os resultados das suas operações face aos objetivos que lhe foram atribuídos e os riscos a elas associados, a utilização dos recursos disponibilizados e a eficiência e a eficácia do sistema de controlo interno. O auditor interno, na aceção do artigo 71.º, tomará conhecimento do relatório anual de atividades, assim como de outros elementos de informação identificados.

2. O Conselho de Administração transmitirá anualmente, até 15 de Junho, à Autoridade Orçamental e ao Tribunal de Contas uma análise e uma apreciação do relatório anual do gestor orçamental correspondente ao exercício anterior. Estas análise e avaliação serão incluídas no relatório anual do Centro de Tradução, em conformidade com as disposições do ato constitutivo.».

O Conselho de Administração congratula-se por constatar que as disposições do artigo 40.º do Regulamento Financeiro estejam agora a ser integralmente aplicadas pelo Centro.

AVALIAÇÃO GERAL DO RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2011

O Conselho de Administração regista com satisfação que o relatório anual de atividades preparado pelo diretor do Centro para 2011 é um documento de grande qualidade. Oferece um nível de informação muito satisfatório sobre o conjunto dos elementos que nele devem figurar em conformidade com o estabelecido no Regulamento Financeiro. Permite aos membros do Conselho de Administração do Centro, bem como às autoridades de controlo e de quitação, ter acesso à informação necessária para o exercício das suas funções respetivas.

O Conselho de Administração gostaria, não obstante, de chamar a atenção para alguns elementos relativos ao conteúdo e à apresentação do documento, bem como de formular recomendações para o futuro.

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, com a última redação que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 1645/2003 do Conselho (o "regulamento que cria o Centro").

² Regulamento Financeiro de 22 de dezembro de 2003 aplicável ao Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia, com a última redação que lhe foi dada pelo regulamento de 25 de março de 2009 (o «Regulamento Financeiro»).

ANÁLISE E APRECIÇÃO DO RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2011

1. O Conselho de Administração considera que o relatório de atividades apresenta de forma satisfatória as ações iniciadas pelo Centro para encontrar novas opções que permitam assegurar um futuro estável para o Centro, ações essas decorrentes das mudanças estruturais com as quais a Agência se confronta. Congratula-se com as ações empreendidas pelo Centro no sentido de pôr progressivamente em prática uma nova política tarifária assente, nomeadamente, no alinhamento dos preços com os custos. Neste contexto, o Conselho de Administração toma nota e encoraja o esforço realizado pelo Centro para reduzir despesas.
2. Tal como recomendado pelo Conselho de Administração na sua 36.ª reunião, realizada em março de 2011, o relatório anual de atividades foi dividido em dois documentos: o relatório anual de atividades 2011, que comporta informações pormenorizadas por atividade, e o relatório para os clientes 2011, um documento mais convivial, que apresenta dados estatísticos sobre os serviços de tradução fornecidos aos clientes do Centro (instituições, agências e organismos da UE).

Esta abordagem é vista de forma positiva e permite informar melhor os diferentes utilizadores. O relatório para os clientes 2011 tem, entre outros méritos, o de constituir um excelente instrumento de promoção, que descreve ao grande público a missão e as atividades do Centro. A sua apresentação gráfica cuidada e o destaque dado à informação estatística mais importante figuram igualmente entre as suas vantagens.

O Conselho de Administração é a favor de que esta apresentação se mantenha.

3. O Conselho de Administração considera que o relatório de atividades constitui um relato fiel das ações do Centro em 2011 e constata que os objetivos fixados no seu programa de trabalho para 2011 foram atingidos.

A estrutura da primeira parte do relatório de atividades 2011 reflete as atividades e subatividades definidas no programa de trabalho 2011. Esta abordagem permite ao leitor comparar mais facilmente os volumes de tradução previstos com os volumes reais. Qualquer desvio importante entre as previsões e a realidade é acompanhado de explicações e comentários.

O Conselho de Administração considera que a instauração progressiva de um quadro relativo aos principais indicadores de desempenho para mostrar a evolução relativamente aos exercícios anteriores seria pertinente no futuro.

4. A segunda parte do relatório, que conduz à declaração de fiabilidade do diretor, é muito completa e apresenta os principais resultados das operações conduzidas pelo Centro. Esta declaração é transparente tanto no que respeita aos aspetos favoráveis ao Centro, como aos imponderáveis da gestão de 2011.

O Conselho de Administração lamenta, contudo, que esta parte não contenha uma apresentação dos principais resultados da análise de riscos e convida o Centro a corrigir esta situação nos próximos exercícios.

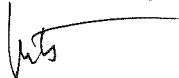
O Conselho de Administração é de opinião que o nível de informação incluído no quadro relativo à execução das normas de controlo interno (ponto 2.2.2) não é suficientemente preciso (nomeadamente no que se refere ao anexo VII) e recomenda a apresentação de um quadro mais detalhado no futuro.

Nesta ótica, o Conselho de Administração entende que seria pertinente acrescentar uma apresentação das recomendações de auditoria (SAI e CAI) mais operacional, baseada na importância relativa das recomendações, bem uma avaliação do impacto sobre o risco das recomendações ainda não aplicadas (parte III, ponto 1.2).

Por último, o Conselho de Administração recomenda que sejam incluídas as recomendações eventualmente formuladas (e o respetivo seguimento) pela autoridade de quitação durante o exercício anterior.

Feito no Luxemburgo, em 7 de junho de 2012.

Pelo Conselho de Administração,

Rytis Martikonis, 

Presidente