



Estratégia 2016-2018: Seguir em Frente

Centro de Tradução dos Organismos
da União Europeia

.....

Índice

| | |
|---|---|
| 1. O Centro na atualidade | 3 |
| <i>Missão</i> | 3 |
| <i>Atividade</i> | 3 |
| <i>Valores</i> | 4 |
| <i>O impacto da Estratégia 2012-2015</i> | 4 |
| 2. A Estratégia para 2016-2018..... | 5 |
| <i>Introdução</i> | 5 |
| <i>Visão</i> | 6 |
| <i>Objetivos e ações estratégicos</i> | 7 |
| <i>Indicadores-chave de desempenho estratégicos</i> | 8 |

1. O Centro na atualidade

Missão

A missão do Centro consiste em prestar serviços de tradução e serviços linguísticos conexos às agências e organismos da UE, em conformidade com os critérios de qualidade, os prazos e os preços acordados.

Além disso, o Centro visa contribuir, através da cooperação interinstitucional, para a racionalização da utilização de recursos e a harmonização de procedimentos no domínio da tradução da UE.

Atividade

As atividades do Centro desenvolvem-se no sentido de facilitar e apoiar um **multilinguismo efetivo** nas agências e organismos da UE. Apesar de ser essencialmente um prestador de serviços linguísticos para as agências da UE, o Centro colabora também com os serviços de tradução das instituições europeias.

O Centro enquanto prestador de serviços linguísticos

O Centro propõe aos seus clientes uma vasta gama de serviços, nomeadamente:

- tradução, revisão, modificação e controlo editorial de documentos;
- tradução de marcas e desenhos ou modelos comunitários;
- serviços adicionais, tais como terminologia, consultoria linguística, etc.

Através destes serviços, o Centro não só contribui para o bom funcionamento das agências e organismos da UE, mas também satisfaz as necessidades específicas dos serviços de tradução das instituições europeias.

O Centro enquanto parceiro a nível interinstitucional

Enquanto membro do *Comité Interinstitucional da Tradução e da Interpretação* (CITI), o Centro desempenha o seu papel na cooperação entre os serviços linguísticos da UE. Participa em grupos de trabalho e em projetos que visam realizar economias de escala através da partilha de métodos de trabalho e da racionalização da utilização de ferramentas de tradução.

Valores

O pessoal do Centro compromete-se a reconhecer e respeitar os seguintes valores e princípios:

1. **Desempenho:** eficiência, fiabilidade, versatilidade e abertura a novas ideias.
2. **Enfoque nas partes interessadas:** Conselho de Administração, clientes internos e externos, parceiros institucionais e fornecedores.
3. **Espírito de equipa:** cooperação, apoio, respeito e confiança mútua.

O impacto da Estratégia 2012-2015

No final de 2015, o Centro de Tradução continuará a ser um prestador de serviços de elevada qualidade com capacidade para satisfazer as necessidades dos seus clientes no domínio linguístico, aplicando preços assentes nos seus custos. A Estratégia «Enfrentar os desafios» lançou a base para os resultados obtidos entre 2012 e 2015: criou a estrutura para trabalhar de forma sistemática no sentido da consecução dos objetivos definidos, bem como para adotar as decisões que permitem ao Centro continuar a propor produtos e serviços de vanguarda. Tais resultados, contudo, não poderiam ter sido obtidos sem a forte dedicação do seu pessoal, que contribuiu para tornar este período tão bem-sucedido.

2. A Estratégia para 2016-2018

Introdução

A Estratégia para 2016 – 2018, elaborada em 2014, permitiu ao Centro fazer um balanço da situação atual e definir uma visão estratégica, baseando-a em fundações sólidas. A estratégia daí resultante é apresentada no presente documento.

Forças motrizes fundamentais

A direção do Centro identificou as seguintes cinco **forças motrizes fundamentais** que configuram a atividade operacional do Centro:

- 1. Satisfação dos clientes:** as atividades do Centro visam assegurar a satisfação dos seus clientes.
- 2. Qualidade dos serviços:** o Centro presta serviços que cumprem normas de qualidade elevadas.
- 3. Eficácia em termos de custos:** os processos internos e os métodos de trabalho do Centro garantem uma utilização dos recursos disponíveis da forma mais eficiente. Tal reflete-se numa política tarifária transparente.
- 4. Renovação:** o Centro está convicto de que a melhoria e a modernização dos seus métodos e ferramentas de trabalho são cruciais para uma oferta de serviços sustentável, satisfatória e eficaz em termos de custos.
- 5. Confiança:** o Centro estima que o respeito e a confiança mútua são essenciais para criar uma relação de trabalho eficaz com o pessoal, bem como com clientes e fornecedores.

Situação atual

Como a maior parte das organizações, o Centro dispõe de numerosos ativos e pontos fortes que lhe permitem encarar o futuro com otimismo. Porém, terá também de enfrentar uma série de desafios específicos.

Ao longo dos anos, o Centro construiu uma reputação sólida prestando serviços de elevada qualidade, graças à reatividade dos seus processos e ao dinamismo do seu pessoal. O seu modelo de atividade e, em particular, a sua política de externalização flexível, permitem ao Centro prestar uma vasta gama de serviços em curto espaço de tempo. A introdução de novas ferramentas informáticas no âmbito da atividade principal em 2014 e 2015 reforçarão adicionalmente a organização e aumentarão a capacidade do Centro para responder de forma eficaz às necessidades e aos desafios emergentes.

Todavia, o Centro está também ciente da responsabilidade de operar dentro dos limites do quadro complexo e rigorosamente regulamentado da UE. Fatores externos alheios ao seu controlo podem ocasionalmente afetar a sua capacidade para tirar partido de novas oportunidades.

Visão

A visão para 2016-2018 assenta numa **ambição forte de seguir em frente** e de enfrentar com êxito os **desafios** que o futuro reserva.

Em 2018, o Centro será um prestador de serviços linguísticos expedito, **orientado para o cliente**, propondo **serviços de elevada qualidade** numa grande variedade de domínios.

O Centro é um organismo autónomo da UE dotado de uma **base financeira e estatutária sólida**.

O Centro continuará a adaptar-se à evolução das necessidades dos seus clientes, e a antecipar as suas expectativas, maximizando a grande qualidade e as competências do seu pessoal. Enquanto organização dinâmica centrada nos clientes, o Centro implementará novas abordagens para melhorar o seu desempenho, descritas adiante.

O Centro empenha-se em racionalizar os seus processos, bem como em desenvolver e implementar tecnologias de ponta, a fim de poder propor aos seus clientes serviços com a melhor relação qualidade-preço. A excelência da sua organização, dos seus recursos e processos são os elementos que alicerçam a capacidade do Centro para prestar serviços de qualidade excepcional aos seus clientes.

O Centro empenhar-se-á em atrair novos talentos, e em conservar e continuar a motivar o seu pessoal altamente competente, propondo um ambiente de trabalho atrativo e dotado de grande profissionalismo.

O Centro contribuirá para criar sinergias e realizar economias de escala no âmbito da cooperação interinstitucional entre os departamentos de tradução da União Europeia.

Objetivos e ações estratégicos

A visão do Centro para o período 2016-2018 foi traduzida em quatro objetivos estratégicos e expressa numa série de ações específicas:

1. Ser um prestador de serviços fiável orientado para o cliente

- Prestar serviços de elevada qualidade
- Atingir um nível elevado de satisfação dos clientes
- Consolidar a carteira de clientes

2. Alcançar a excelência reforçando o modelo de atividade do Centro

- Otimizar a relação qualidade-preço
- Continuar a desenvolver e a melhorar os serviços propostos

3. Ser um empregador e um parceiro comercial atrativo

- Propor um ambiente de trabalho atrativo e altamente profissional
- Promover a visibilidade e atratividade do Centro no mercado da tradução

4. Favorecer a criação de sinergias interinstitucionais

- Contribuir para o desenvolvimento de soluções comuns
- Reforçar o contributo do Centro para a cooperação interinstitucional através da partilha das melhores práticas

Estes objetivos e ações estratégicos serão inscritos, sob a forma de atividades operacionais específicas, nos programas de trabalho anuais do Centro referentes ao período abrangido pela presente estratégia. A execução destas atividades será objeto de uma monitorização ativa aos níveis estratégico e operacional, através de um conjunto de indicadores-chave de desempenho.

Indicadores-chave de desempenho estratégicos

O quadro seguinte ilustra a forma como o Centro tenciona monitorizar a consecução dos objetivos e ações estratégicos através da utilização de indicadores-chave compósitos de desempenho.

| Objetivos estratégicos | Ações estratégicas | Indicadores-chave de desempenho estratégicos (SKPI) |
|--|--|--|
| 1. Ser um prestador de serviços fiável orientado para o cliente | - Prestar serviços de elevada qualidade | 1. Índice da qualidade do serviço |
| | - Atingir um nível elevado de satisfação dos clientes | 2. Índice da satisfação dos clientes |
| | - Consolidar a carteira de clientes | 3. Índice da carteira de clientes |
| 2. Alcançar a excelência reforçando o modelo de atividade do Centro | - Otimizar a relação qualidade-preço | 4. Índice da relação qualidade-preço |
| | - Continuar a desenvolver e a melhorar os serviços propostos | 5. Índice da oferta de novos serviços |
| 3. Ser um empregador e um parceiro comercial atrativo | - Promover a visibilidade e atratividade do Centro no mercado da tradução | 6. Índice da visibilidade e atratividade no mercado |
| | - Propor um ambiente de trabalho atrativo e altamente profissional | 7. Índice do ambiente profissional |
| 4. Fomentar a criação de sinergias interinstitucionais | - Contribuir para o desenvolvimento de soluções comuns - Reforçar o contributo do Centro para a cooperação interinstitucional através da partilha das melhores práticas | 8. Índice das soluções interinstitucionais comuns |

Este sistema de monitorização constituirá a «torre de controlo» para a avaliação regular e contínua do desempenho do Centro em relação às metas que estabeleceu. Ao facultar uma síntese clara dos resultados atingidos, permitirá à direção do Centro definir e aplicar medidas corretivas, se necessário.