



Conselho de Administração

**DECISÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO  
DO CENTRO DE TRADUÇÃO DOS ORGANISMOS DA UNIÃO EUROPEIA  
QUE APROVA O PROGRAMA DE TRABALHO 2016 ALTERADO – CT/CA-040/2015/02PT**

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

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

Tendo em conta o Regulamento Financeiro de 2 de janeiro de 2014 aplicável ao Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia (ref.ª CT/CA-051/2013pt),

Considerando o seguinte:

- (1) O Conselho de Administração deve adotar o programa de trabalho anual com base num projeto preparado pelo diretor.
- (2) Qualquer alteração substancial do programa de trabalho anual deve ser adotada segundo o mesmo procedimento do programa de trabalho inicial,

APROVOU O SEGUINTE:

**Artigo 1.º**

É adotado o Programa de Trabalho 2016 alterado do Centro de Tradução anexo à presente Decisão.

**Artigo 2.º**

A presente decisão entra em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação.

Feito no Luxemburgo, em 18 de março de 2016,

Pelo Conselho de Administração,

R. Martikoniš

Presidente

Anexo: Programa de Trabalho para 2016 alterado do Centro de Tradução



# PROGRAMA DE TRABALHO

2016

**ALTERADO**

DO CENTRO DE TRADUÇÃO  
DOS ORGANISMOS DA UNIÃO EUROPEIA

CT/CA-040/2015/02PT

## Índice

Índice.....	2
Introdução.....	3
Atividades para 2016 - Principais metas a atingir até ao fim de 2016.....	4
1. Atividade principal: serviços linguísticos.....	4
2. Atividades de apoio .....	5
3. Atividades de promoção externa e de comunicação .....	6
4. Atividades de gestão e supervisão .....	7
Iniciativas estratégicas para execução da «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente» .....	8
Ações / Atividades específicas e recursos humanos e financeiros necessários em 2016 para a realização dos objetivos do Centro.....	9
1. Atividade principal: serviços linguísticos.....	9
2. Atividades de apoio .....	16
3. Atividades de promoção externa e de comunicação .....	20
4. Atividades de gestão e supervisão .....	25
5. Síntese dos recursos humanos e financeiros necessários para o exercício de 2016 para a realização dos objetivos.....	28
Anexo 1 – Riscos associados às prioridades do Centro para 2016 .....	29
Anexo 2 – Plano de aquisições 2016 .....	35
Anexo 3 – Glossário .....	37

## Introdução

Com base no seu regulamento fundador, o **Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia** tem por missão prestar serviços de tradução a um grande número de agências e organismos da União Europeia e contribuir para a racionalização de recursos e a harmonização de processos no domínio da tradução no âmbito da União Europeia através da cooperação interinstitucional.

O Centro trabalha para os seus clientes, que representam a sua razão de ser e cujas satisfação e fidelidade procura promover e reforçar. Para o efeito, o Centro apoia-se em três «pedras angulares»: traduções de elevada qualidade, entrega nos prazos e preços justos.

Na «**Estratégia 2016-2018: Seguir em frente**», a visão para 2016-2018 assenta numa **ambição forte de seguir em frente** e de enfrentar com êxito os desafios que o futuro reserva. O Centro planifica as suas atividades de longo prazo em conformidade com quatro prioridades estratégicas, nomeadamente:

- ser um prestador de serviços fiável orientado para o cliente;
- alcançar a excelência reforçando o modelo de atividade do Centro;
- ser um empregador e um parceiro comercial atrativo;
- apoiar a criação de sinergias interinstitucionais.

As atividades do Centro têm por base os **programas de trabalho anuais**, que subdividem os objetivos estratégicos em atividades, ações e projetos concretos definidos detalhadamente nos programas de trabalho de cada departamento.

Este **Programa de Trabalho 2016 alterado** apresenta uma síntese das atividades e objetivos planeados, e os respetivos indicadores de desempenho, tendo em conta os resultados de 2015. Enuncia as principais metas a atingir em 2016, mostrando como estas se articulam com as ações estratégicas estabelecidas na «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente». Por último, descreve os recursos financeiros e humanos necessários para a adequada execução de cada atividade.

Os riscos associados às prioridades do Centro para 2016 são apresentados no Anexo 1. As aquisições planeadas para 2016 são apresentadas no Anexo 2.

## Atividades para 2016 - Principais metas a atingir até ao fim de 2016

Para apoiar a sua atividade principal da prestação de serviços de tradução, o Centro, organismo autónomo da UE, deve dispor de sistemas adequados de governação, gestão de riscos e conformidade. Necessita igualmente de funções de apoio administrativo e técnico em matéria de recursos humanos, contratos públicos, contabilidade rigorosa e fiável, infraestruturas e logística. No âmbito da sua segunda missão, o Centro deve participar ativamente na cooperação interinstitucional entre os serviços linguísticos da UE. A disponibilização de informação a todas as partes interessadas e a garantia de uma boa comunicação com as mesmas constituem fatores-chave que permitem ao Centro realizar as suas missões com êxito. Por conseguinte, o Centro identificou quatro áreas de atividade:

1. **Atividade principal: serviços linguísticos**
2. **Atividades de apoio**
3. **Atividades de promoção externa e de comunicação**
4. **Atividades de gestão e supervisão**

Para cada área de atividade, o Centro identificou as principais metas a atingir até ao fim do ano.

### 1. Atividade principal: serviços linguísticos

A atividade principal do Centro é a prestação de serviços de tradução que consistem, essencialmente, na tradução, na modificação, no controlo editorial e na revisão de documentos e na tradução e revisão de marcas e desenhos e modelos comunitários, em conformidade com os critérios de qualidade e os prazos acordados.

#### Principais metas a atingir até ao fim de 2016

Em conformidade com o primeiro objetivo da «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente», o Centro prosseguirá os seus esforços no sentido de manter um alto nível de qualidade do serviço oferecido aos clientes. O Centro empenhar-se-á em manter o seu nível de atividade atual no que se refere a documentos e marcas comunitárias, listas de termos e trabalho de terminologia, de acordo com os prazos e critérios de qualidade acordados. Consolidará as suas atividades no serviço de legendagem de vídeos lançado em 2015 e continuará a investir no desenvolvimento dos seus serviços, não só a fim de satisfazer as necessidades dos seus clientes, mas também de facilitar a interação destes com o Centro a nível operacional.

A fim de garantir continuamente uma qualidade de serviços elevada e obter a satisfação dos clientes, o Centro implementará integralmente as ações previstas no Plano de Ação para a Garantia da Qualidade da Tradução 2015-2016, e continuará a identificar uma nova série de medidas no Plano de Ação para a Garantia da Qualidade da Tradução 2017-2018. De igual modo, o Centro continuará a realizar controlos de qualidade *ex post* (EPQC) das marcas comunitárias (MC) e documentos traduzidos a nível interno. Constituindo a disponibilidade de materiais de referência um fator essencial para a realização de traduções coerentes de qualidade, o Centro continuará a investir em recursos terminológicos em domínios e clientes específicos, na manutenção das memórias de tradução e na melhoria dos *corpora* alinhados. O Centro procederá a uma análise do seu sistema de satisfação dos clientes com vista a criar um processo mais eficaz de contactar com os clientes. No sentido de refletir as mudanças resultantes dos novos fluxos de trabalho e das novas ferramentas implementados em 2015, o Centro procederá a uma análise e a uma atualização dos processos, incluindo os processos de qualidade, relacionados com a sua atividade principal.

Na sequência da implementação do SDL Studio em 2015, o Centro dará início à definição de «modelos personalizados aprovados pelo CdT» (como modelos linguísticos e técnicos para comunicados à imprensa, por exemplo), cuja utilização irá garantir que tais documentos padronizados são mais facilmente pré-processados no contexto da utilização de memórias de tradução pelo Centro.

Aquando do lançamento da plataforma de resolução de litígios em linha, em 15 de fevereiro de 2016, o Centro terá reunidas todas as condições necessárias para satisfazer os pedidos de tradução relacionados com o resultado do procedimento de resolução de litígios em linha gerido pela DG JUST. O Centro prestará um serviço personalizado que incluirá um processo de tradução específico com tradutores e recursos linguísticos específicos.

Tendo em conta a confirmação do quarto pacote ferroviário e a mudança significativa do papel da Agência Ferroviária Europeia (ERA) na sequência da implementação do seu novo regulamento de base, foram identificados quatro domínios principais para os quais esta agência prevê necessidades de tradução. A análise das necessidades da agência terá início em 2016, com vista a definir a forma como o Centro irá gerir este projeto.

A localização Web, que é um misto de tradução tradicional e localização de software, será definida como um novo serviço para todos os clientes do Centro e a sua implementação será preparada durante todo o ano de 2016 com vista ao futuro desenvolvimento desse serviço.

O reconhecimento de voz revelou-se um domínio de interesse crescente para vários intervenientes importantes, sendo uma das tecnologias utilizadas pelo Centro. Na sequência da apresentação do Centro sobre acessibilidade Web por ocasião da JIAMCATT 2015, a Direção-Geral da Interpretação e Conferências do Parlamento Europeu, a Direção-Geral da Interpretação da Comissão Europeia e o Centro de Tradução preveem explorar formas de cooperação neste domínio em 2016.

## 2. Atividades de apoio

Enquanto organismo autónomo da UE, o Centro deve dotar-se de funções de apoio administrativo e técnico em matéria de recursos humanos, contratos públicos, contabilidade rigorosa e fiável, infraestruturas e logística, e prestar todo o apoio necessário à sua atividade principal. Um outro objetivo das atividades de apoio é a coordenação de grandes projetos de dimensão interdepartamental tendo como finalidade produzir soluções empresariais geradoras de eficiência e que conduzam à prestação de serviços melhorados aos clientes. Em linha com a sua segunda prioridade estratégica, o Centro visa proporcionar soluções de vanguarda inovadoras e de elevada qualidade em termos de infraestruturas corporativas de TIC, serviços de apoio e telecomunicações.

### Principais metas a atingir até ao fim de 2016

O Centro prosseguirá o desenvolvimento dos módulos relativos ao projeto eCdT, com o objetivo de substituir as ferramentas de TI utilizadas na atividade principal. Prevê-se que o sistema do Centro referente à gestão do fluxo de trabalho de tradução, o Portal dos Clientes e o portal dos prestadores de serviços externos de tradução comecem a ser desenvolvidos faseadamente ao longo de 2016. Sob reserva de aprovação, pelo Conselho de Administração do Centro, da proposta de nova estrutura tarifária, O Centro implementará as alterações necessárias no seu sistema de gestão de fluxo de trabalho.

Em 2016, o Centro continuará a apoiar-se nos resultados do projeto-piloto sobre tradução automática e pós-edição e realizará uma análise sobre a integração de uma versão personalizada da tradução automática MT@EC no seu fluxo de trabalho de pré-processamento linguístico.

No que respeita à sua política de gestão de documentos, o Centro irá desenvolver ainda mais o seu quadro regulamentar neste domínio. Isto consistirá principalmente na definição de normas para o armazenamento de documentos, bem como numa análise das normas aplicadas aos documentos eletrónicos e digitalizados e das respetivas normas de execução. O Centro analisará ainda soluções técnicas no sentido de melhorar, de uma forma eficaz e intuitiva, a preservação, o armazenamento e a acessibilidade do seu grande espólio documental, por um lado, e o sistema de registo de documentos oficiais (incluindo fluxos de trabalho eletrónicos e funções de pesquisa), por outro.

Será atribuída elevada prioridade ao melhoramento e à simplificação da gestão dos processos de concursos públicos, com vista à sua maior eficácia, com base numa boa abordagem financeira. Consequentemente, logo que a Comissão conclua os seus trabalhos sobre a apresentação eletrónica de documentos, o Centro dará início a um estudo de viabilidade com vista a determinar se a solução poderá ser aplicável sem necessidade de esforços de personalização consideráveis.

Na sequência da introdução de uma nova ferramenta para a gestão dos relatórios de notação em 2016, serão envidados mais esforços para otimizar a utilização desta ferramenta.

### 3. Atividades de promoção externa e de comunicação

Estas atividades visam promover o Centro e o processo de tradução, sendo realizadas principalmente sob a forma de divulgação junto dos parceiros externos: clientes, comités interinstitucionais e internacionais, universidades e Estados-Membros. As atividades de promoção externa estão também relacionadas com a segunda missão do Centro, designadamente, a participação na cooperação interinstitucional através da contribuição para os processos de racionalização e harmonização no domínio da tradução na UE.

#### Principais metas a atingir até ao fim de 2016

A reunião com clientes com o objetivo de obter feedback e de estudar formas de reforçar a cooperação continuará a ser uma atividade importante em 2016. No fim de 2016, o Centro organizará a terceira reunião da rede de pontos de contacto para a tradução, criada por sua iniciativa em 2014. O Centro continuará a procurar regularmente novos clientes entre as agências e organismos da UE, e a contactar as partes interessadas relevantes a fim de assinar acordos de cooperação. No sentido de avaliar a imagem do Centro junto das principais partes interessadas, o Centro realizará ações preparatórias iniciais com vista à elaboração de um inquérito externo.

Tal como em anos anteriores, o Centro assumirá a presidência do grupo interinstitucional de gestão da base IATE e prestará apoio técnico e organizacional à base de dados, utilizada para a partilha, a divulgação e a gestão de terminologia da UE. Além do apoio e da manutenção das atuais ferramentas internas e públicas, foi lançado em 2015 o desenvolvimento de uma nova base IATE com tecnologias modernas, uma interface de utilização mais fácil e funcionalidades colaborativas, o qual deverá prosseguir em 2016.

O Centro participará igualmente na conferência internacional anual sobre dispositivos, documentação e publicações relacionados com as línguas (IAMLADP) e na conferência internacional anual sobre terminologia e tradução assistida por computador (JIAMCATT).

Na área dos materiais de comunicação e de marketing, o Centro tem em agenda a criação da sua primeira publicação digital relacionada com o seu domínio de atividade e realizará ações preparatórias para o lançamento do seu sítio Web multilingue reformulado. O Centro irá também assegurar uma maior presença nos canais das redes sociais relevantes.

Em função da entrada em vigor do novo regulamento de base, o Centro poderá ter de dar prioridade à implementação de todas as modificações necessárias relacionadas com a criação de um novo nome.

#### 4. Atividades de gestão e supervisão

A direção do Centro deve garantir o cumprimento do Estatuto dos Funcionários e do Regulamento Financeiro aplicável aos organismos e instituições da União Europeia, assim como a fiabilidade, legalidade e regularidade das operações subjacentes, a eficácia das suas normas de controlo interno e o cumprimento do sistema de gestão total da qualidade. É também responsável pelo ciclo de planificação e programação estratégicas anuais e incumbe-lhe garantir a continuidade das operações mediante a planificação, execução e supervisão cuidadosas dos diferentes processos e projetos. Cabe-lhe igualmente adotar decisões informadas sobre a otimização dos fluxos de trabalho, das estruturas internas e dos métodos de trabalho.

A fim de fornecer garantias razoáveis de que as suas atividades foram realizadas de forma a permitir a obtenção dos resultados esperados, o Centro reporta aos órgãos de supervisão e de controlo (Conselho de Administração, Autoridade Orçamental, Comissão Europeia e órgãos de auditoria) da forma mais fiável e transparente possível.

#### Principais metas a atingir até ao fim de 2016

O Centro irá reconfigurar a sua «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente», com vista a conceber uma estratégia quinquenal para o período de 2016-2020.

Num espírito de melhoria e otimização contínuas, o Centro irá iniciar ações que terão um impacto positivo nos seus processos. Será realizada em 2016 a implementação progressiva da orçamentação e da gestão por atividades, com base nas recomendações fornecidas pela rede de desenvolvimento do desempenho das agências da UE. Previsto também para 2016 está o reforço da função de controlo no que se refere aos aspetos financeiros dos novos serviços, projetos e atividades. O Centro começará também a definir um fluxo de trabalho sem recurso a papel no quadro das transações financeiras.

Com base nas prioridades e nos planos de ação resultantes das autoavaliações de controlo interno, a direção do Centro prosseguirá o trabalho de melhoria da conformidade e da eficácia nos domínios-chave do seu sistema de controlo, bem como da documentação dos processos e procedimentos do Centro.

Com base no inventário da adaptabilidade de funções elaborado em 2014 e do número de competências que podem ser identificadas em termos de capacidade de adaptação dos membros do pessoal por função, o Centro continuará a otimizar o nível de competências principais de pelos menos dois membros de cada secção com o objetivo de as aumentar em 3 % comparativamente a 2015.

## Iniciativas estratégicas para execução da «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente»

As iniciativas estratégicas são conjuntos de projetos e programas discricionários de duração finita, independentes das atividades operacionais correntes da organização, concebidos para ajudar a organização no desempenho previsto. Assim, a «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente» será implementada pelo Centro de Tradução através das iniciativas estratégicas seguintes:

Iniciativas Estratégicas (IE) <sup>1</sup>		Áreas de atividade			
N.º	Descrição	1. Atividade principal: serviços linguísticos	2. Atividades de apoio	3. Atividades de promoção externa e de comunicação	4. Atividades de gestão e supervisão
IE.1	Otimizar o uso de ferramentas, recursos, processos e procedimentos	1.11			
IE.2	Alavancar as tecnologias de tradução de ponta	1.13	2.2		
IE.3	Otimizar a garantia da qualidade para as línguas não comunitárias	1.10			
IE.4	Adaptar a avaliação da satisfação dos clientes a novos processos, fluxos de trabalho e ferramentas	1.9	2.1		
IE.5	Identificar clientes e estudar o mercado para encontrar novos clientes			3.5	
IE.6	Otimizar a oferta de serviços	1.4, 1.5			
IE.7	Reforçar a função de controlo				4.1, 4.2, 4.3, 4.4
IE.8	Atuar como consultor para questões linguísticas e adaptar os serviços às necessidades dos clientes				
IE.9	Integração da tradução automática nos serviços linguísticos		2.2		
IE.10	Fomentar as relações com as partes interessadas	1.12		3.1, 3.8, 3.10	
IE.11	Otimizar a gestão dos recursos humanos		2.5		4.7
IE.12	Racionalizar os fluxos de trabalho		2.3, 2.4		
IE.13	Identificar e desenvolver a oferta em nichos de serviço a nível interinstitucional				
IE.14	Desenvolver e partilhar boas práticas de legendagem, pós-edição e tradução automática, bem como de garantia da qualidade para as línguas não comunitárias			3.8, 3.9	

<sup>1</sup> Só são incluídas neste programa de trabalho as iniciativas estratégicas para as quais estejam planeadas ações concretas em 2016.

## Ações / Atividades específicas e recursos humanos e financeiros necessários em 2016 para a realização dos objetivos do Centro

### 1. Atividade principal: serviços linguísticos

Articulação com a «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente» Ação estratégica 1.a: Prestar serviços de elevada qualidade Ação estratégica 2.b: Continuar a desenvolver e a melhorar os serviços propostos Ação estratégica 3.a: Promover a visibilidade e atratividade do Centro no mercado da tradução					Referências: N.º da ação estratégica / [Iniciativa Estratégica]
Ref. <sup>a</sup>	Atividade / Ação específica	Indicador / Resultado	Meta para 2016	Resultado esperado em 2015	
<i>Nível do serviço</i>					
1.1	Traduzir, modificar, editar e rever documentos em conformidade com os critérios de qualidade acordados	Número de páginas de documentos traduzidas, modificadas, editadas e revistas	397 702 páginas	315 023 páginas	1.a
1.2	Traduzir marcas comunitárias (MC) em conformidade com os critérios de qualidade acordados	Número de páginas de MC traduzidas	398 365 páginas	432 972 páginas	1.a
1.3	Traduzir e rever listas de termos em conformidade com os critérios de qualidade acordados (incluindo os termos da Consola de Gestão de Terminologia (IHMI) e desenhos ou modelos)	Número de termos traduzidos e revistos	340 638 termos	299 998 termos	1.a

<p style="text-align: center;"><b>Articulação com a «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente»</b>  Ação estratégica 1.a: Prestar serviços de elevada qualidade  Ação estratégica 2.b: Continuar a desenvolver e a melhorar os serviços propostos  Ação estratégica 3.a: Promover a visibilidade e atratividade do Cento no mercado da tradução</p>					Referências: N.º da ação estratégica / [Iniciativa Estratégica]
Ref. <sup>a</sup>	Atividade / Ação específica	Indicador / Resultado	Meta para 2016	Resultado esperado em 2015	
1.4	Traduzir decisões sobre resolução de litígios em linha para a DG JUST em conformidade com os critérios de qualidade acordados	Páginas traduzidas	Volume estimado de 52 500 páginas traduzidas <sup>2</sup>	Assinatura de ANS Concurso lançado, contratantes selecionados, contratos assinados Fluxo de trabalho de tradução definido, desenvolvido e implementado Ferramentas de tradução e recursos definidos, desenvolvidos e implementados	1.a / [IE.6]
1.5	Legendagem de vídeos	Número de minutos de vídeos legendados	3 000	3 000	1.a / [IE.6]
1.6	Garantir a prestação de serviços aos clientes nos prazos estipulados	Percentagem de prazos respeitados % de prazos renegociados	Respeito dos prazos de 99 %  <=25 %	Respeito dos prazos de 99 %  N.A	1.a
<i>Garantia da qualidade</i>					
1.7	Implementar as medidas identificadas no «Plano de Ação para a Garantia da Qualidade da Tradução 2015-2016»	Percentagem de execução das ações previstas no plano	implementação a 100 %	50 % implementadas	1.a

<sup>2</sup> Este volume está incluído na ação 1.1.

	<p style="text-align: center;"><b>Articulação com a «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente»</b>            Ação estratégica 1.a: Prestar serviços de elevada qualidade            Ação estratégica 2.b: Continuar a desenvolver e a melhorar os serviços propostos            Ação estratégica 3.a: Promover a visibilidade e atratividade do Cento no mercado da tradução</p>				<p>Referências: N.º da ação estratégica / [Iniciativa Estratégica]</p>
Ref. <sup>a</sup>	Atividade / Ação específica	Indicador / Resultado	Meta para 2016	Resultado esperado em 2015	
	Elaborar o novo «Plano de Ação para a Garantia da Qualidade da Tradução 2017-2018» (em função do modelo atualizado de gestão da garantia da qualidade da tradução)	Situação de aplicação do «Plano de Ação para a Garantia da Qualidade da Tradução 2017- 2018»	«Plano de Ação para a Garantia da Qualidade da Tradução 20172018» elaborado	Gestão da Qualidade da Tradução reformulada	
1.8	Monitorização <i>ex post</i> da qualidade da tradução (documentos e MC)	Número de controlos de qualidade <i>ex post</i> (EPQC) de documentos traduzidos internamente	Quatro EPQC de documentos traduzidos internamente	Quatro EPQC de documentos traduzidos internamente	1.a

Articulação com a «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente» Ação estratégica 1.a: Prestar serviços de elevada qualidade Ação estratégica 2.b: Continuar a desenvolver e a melhorar os serviços propostos Ação estratégica 3.a: Promover a visibilidade e atratividade do Cento no mercado da tradução					Referências: N.º da ação estratégica / [Iniciativa Estratégica]
Ref. <sup>a</sup>	Atividade / Ação específica	Indicador / Resultado	Meta para 2016	Resultado esperado em 2015	
		% de documentos traduzidos internamente de qualidade «excelente», «boa» ou «satisfatória»  Número de controlos de qualidade <i>ex post</i> (EPQC) de MC  % de erros a nível de segmento na tradução de MC	97 % de documentos traduzidos internamente de qualidade «excelente», «boa» ou «satisfatória»  4 EPQC de MC  < 1,5 % de erros em segmentos de MC	97 % de documentos traduzidos internamente de qualidade «excelente», «boa» ou «satisfatória»  4 EPQC de MC  < 1,5 % de erros em segmentos de MC	
1.9	Rever o sistema de satisfação do cliente com vista a criar um processo mais eficaz de contactar com os clientes	Grau de execução	Índice da satisfação dos clientes reformulado	Novo fluxo de processamento do <i>feedback</i> dos clientes pronto a ser integrado no eCdT/Portal do Cliente <sup>3</sup>	1.a / [IE.4]

<sup>3</sup> Os atrasos na implementação do eCdT/Portal do Cliente devido ao trabalho realizado para apoiar o fluxo de trabalho específico para a iniciativa ODR não permitiram integrar um novo fluxo de processamento do *feedback* dos clientes em 2015.

Articulação com a «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente» Ação estratégica 1.a: Prestar serviços de elevada qualidade Ação estratégica 2.b: Continuar a desenvolver e a melhorar os serviços propostos Ação estratégica 3.a: Promover a visibilidade e atratividade do Cento no mercado da tradução					Referências: N.º da ação estratégica / [Iniciativa Estratégica]
Ref. <sup>a</sup>	Atividade / Ação específica	Indicador / Resultado	Meta para 2016	Resultado esperado em 2015	
1.10	Realizar uma análise para determinar o valor potencial do alinhamento e da importação de documentos traduzidos para e/ou de línguas não comunitárias nas memórias de tradução.	Evolução	Análise realizada	Alinhar todo o material em línguas não comunitárias existente no CdT <sup>4</sup>	1.a / [IE.3]
1.11	Rever processos e procedimentos para obter ganhos de eficiência ao longo de toda a cadeia de processos	% de implementação	50 % dos processos críticos essenciais  50 % dos processos críticos não essenciais	Definição dos processos críticos essenciais no quadro da análise de impacto das atividades (BIA)	1.a / [IE.1]
1.12	Organizar periodicamente seminários destinados aos prestadores de serviços de tradução	Número de eventos organizados para prestadores de serviços de tradução	Um seminário realizado para os prestadores de serviços de tradução	Programa/tema para o seminário de 2016 definido	3.a / [IE.10]

<sup>4</sup> Todos os documentos processados sem memórias de tradução foram alinhados em 2015. Será realizada uma análise, em 2016, para determinar o valor do alinhamento de documentos processados com as memórias de tradução.

Articulação com a «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente» Ação estratégica 1.a: Prestar serviços de elevada qualidade Ação estratégica 2.b: Continuar a desenvolver e a melhorar os serviços propostos Ação estratégica 3.a: Promover a visibilidade e atratividade do Cento no mercado da tradução					Referências: N.º da ação estratégica / [Iniciativa Estratégica]
Ref. <sup>a</sup>	Atividade / Ação específica	Indicador / Resultado	Meta para 2016	Resultado esperado em 2015	
<i>Análise e desenvolvimento</i>					
1.13	Criar modelos personalizados aprovados pelo CdT	Evolução	Modelos personalizados criados para comunicados de imprensa	Formato protótipo criado <sup>5</sup>	1.a / [IE.2]
1.14	Iniciar a análise dos requisitos de atividade do quarto pacote ferroviário para a ERA	Evolução	Requisitos de atividade elaborados com a ERA	N.A	2.b
1.15	Criar um protótipo para um serviço de localização de sítios Web com base nas necessidades dos clientes	Evolução	Protótipo para um serviço de localização de sítios Web criado	N.A	2.b
1.16	Identificar eventuais novos produtos/serviços adicionais	Número de novos serviços adicionais a ser identificado	Identificar um ovo serviço adicional	N.A	2.b

<sup>5</sup> O Centro analisou os ficheiros enviados pelos clientes para efeitos de tradução e definiu quais os tipos de documentos por cliente que podiam ser considerados para a criação de modelos personalizados.

## Recursos necessários em 2016 para a realização dos objetivos da atividade principal

Recursos humanos (expressos em equivalentes a tempo inteiro (ETI) - números arredondados)

	Funcionários	Agentes temporários (AT)	Agentes contratuais (AC)	TOTAL	% de pessoal
	28.1 AD	80.1 AD	19.0 GF IV	127.2	54,8 %
	2.5 AST	13.9 AST	7.0 GF I-III	23.4	10,1 %
<b>TOTAL</b>	<b>30.6</b>	<b>94.0</b>	<b>26</b>	<b>150.6</b>	<b>64,9 %</b>

\*AD = Administradores; AST = Assistentes.

Recursos financeiros (por títulos do orçamento – com base no Orçamento 2016)

Orçamento	EUR	% do orçamento
Título 1 — Pessoal	17 266 373	34,0 %
Título 2 — Imóveis, equipamento e despesas diversas de funcionamento	4 437 436	8,7 %
Título 3 — Despesas operacionais	16 710 000	32,9 %
<b>TOTAL</b>	<b>38 413 809</b>	<b>75,6 %</b>

## 2. Atividades de apoio

Articulação com a «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente»					Referências: N.º da ação estratégica / [Iniciativa Estratégica]
Ação estratégica 1.b: Atingir um nível elevado de satisfação dos clientes Ação estratégica 2.b: Continuar a desenvolver e a melhorar os serviços propostos Ação estratégica 3.b: Propor um ambiente de trabalho atrativo e altamente profissional					
Ref.ª:	Atividade / Ação específica	Indicador / Resultado	Meta para 2016	Resultado esperado em 2015	
<i>Projetos relacionados com a atividade principal incluídos na carteira de projetos do Centro</i>					
2.1	Prosecação das melhorias no quadro do projeto eCdT, de acordo com os requisitos da atividade principal e dos clientes	Implementação faseada de um sistema de gestão do fluxo de trabalho, do Portal dos Clientes e do portal dos prestadores de serviços externos de tradução  Especificações a definir para o módulo de tradutores internos	Implementação faseada de um sistema de gestão do fluxo de trabalho, do Portal dos Clientes e do portal dos prestadores de serviços externos de tradução  Especificações definidas	100 % dos seguintes módulos implementados e operacionais: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão do fluxo de trabalho</li> <li>• Distribuição interna</li> <li>• Externalização</li> <li>• Portal dos fornecedores <sup>6</sup></li> </ul>	1.b / [IE.4]

<sup>6</sup> O planeamento e as metas para o projeto eCdT foram modificados após a validação do Programa de Trabalho para 2015. Foram incluídas as seguintes metas no âmbito do projeto eCdT: o projeto de resolução de litígios em linha (ODR); a integração do SDL WorldServer; a introdução de um sistema de pedido de orçamento.

Articulação com a «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente»					Referências: N.º da ação estratégica / [Iniciativa Estratégica]
Ação estratégica 1.b: Atingir um nível elevado de satisfação dos clientes Ação estratégica 2.b: Continuar a desenvolver e a melhorar os serviços propostos Ação estratégica 3.b: Propor um ambiente de trabalho atrativo e altamente profissional					
Ref.ª:	Atividade / Ação específica	Indicador / Resultado	Meta para 2016	Resultado esperado em 2015	
2.2	Realizar a análise da integração dos motores de tradução automática MT@EC <sup>7</sup> como parte do fluxo de trabalho de pré-processamento linguístico	Evolução	Análise da integração dos motores de tradução automática realizada	ANS com a DGT para a utilização da MT@EC. 1 projeto-piloto realizado 2 motores da MT@EC testados. Alternativas possíveis analisadas.	2.b / [IE.2, IE.9]
<i>Projetos relacionados com as atividades de apoio incluídos na carteira de projetos do Centro</i>					
2.3	Implementar e atualizar a política de gestão de documentos do Centro  Realizar uma análise com vista à melhoria do atual sistema de armazenamento de documentos e para a substituição do sistema de registo de documentos.	Número de decisões e normas de execução adotadas/atualizadas  % da análise	1 norma de execução adotada Uma decisão reformulada  Especificações definidas e novas ferramentas identificadas	2 normas de execução adotadas  Documento de Iniciação do Projeto (DIP) aprovado pelo Comité-Diretor de TI <sup>8</sup>	3.b / [SI.12]
2.4	Implementação da ferramenta e-procurement com base na solução desenvolvida pela Comissão	Grau de implementação da ferramenta e-procurement	Lançamento de um estudo de viabilidade sobre apresentação eletrónica de documentos	N.A	3.b / [SI.12]

<sup>7</sup> Os motores são implementados de acordo com combinações linguísticas, qualidade, domínios, volumes, etc.

<sup>8</sup> Decisão adotada em 2016 para a revisão do DIP, com vista a rever e alargar o seu âmbito.

Articulação com a «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente»					Referências: N.º da ação estratégica / [Iniciativa Estratégica]
Ação estratégica 1.b: Atingir um nível elevado de satisfação dos clientes Ação estratégica 2.b: Continuar a desenvolver e a melhorar os serviços propostos Ação estratégica 3.b: Propor um ambiente de trabalho atrativo e altamente profissional					
Ref.ª:	Atividade / Ação específica	Indicador / Resultado	Meta para 2016	Resultado esperado em 2015	
2.5	Otimização da ferramenta para a gestão dos relatórios de notação	% de otimização	40 %	Novas políticas sobre relatórios de notação aprovadas Análise da ferramenta proposta pela Comissão realizada.	3.b / [SI.11]

## Recursos necessários em 2016 para a realização dos objetivos das atividades de apoio

Recursos humanos (expressos em equivalentes a tempo inteiro (ETI) - números arredondados)

Funcionários		Agentes temporários (AT)		Agentes contratuais (AC)		TOTAL	% de pessoal
4.6	AD	6.8	AD	0	GF IV	11.4	4,9%
8.4	AST	33.6	AST	9.0	GF I-III	51.0	22,0%
<b>TOTAL</b>	<b>13.0</b>	<b>40.4</b>		<b>9.0</b>		<b>62.4</b>	<b>26,9%</b>

\*AD = Administradores; AST = Assistentes.

Recursos financeiros (por títulos do orçamento – com base no Orçamento 2016)

Orçamento		EUR	% do orçamento
Título 1	— Pessoal	5 268 373	10,4%
Título 2	— Imóveis, equipamento e despesas diversas de funcionamento	1 829 504	3,6%
Título 3	— Despesas operacionais	714 000	1,4%
<b>TOTAL</b>		<b>7 811 877</b>	<b>15,4%</b>

### 3. Atividades de promoção externa e de comunicação

<p style="text-align: center;"><b>Articulação com a «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente»</b></p> <p style="text-align: center;">Ação estratégica 1.b: Atingir um nível elevado de satisfação dos clientes                      Ação estratégica 1.c: Consolidar a carteira de clientes                      Ação estratégica 3.a: Promover a visibilidade e atratividade do Cento no mercado da tradução                      Ação estratégica 3.b: Propor um ambiente de trabalho atrativo e altamente profissional                      Ação estratégica 4.a: Contribuir para o desenvolvimento de soluções comuns                      Ação estratégica 4.b: Reforçar o contributo do Centro para a cooperação interinstitucional através da partilha das melhores práticas</p>					<p>Referências: N.º da ação estratégica / [Iniciativa Estratégica]</p>
Ref.ª:	Atividade / Ação específica	Indicador / Resultado	Meta para 2016	Resultado esperado em 2015	
<i>Ações orientadas para os clientes</i>					
3.1	Avaliar a imagem e atratividade do Centro para as partes interessadas	Evolução	Realização de ações preparatórias para a elaboração de um inquérito externo	N.A	3.a / [IE.10]
3.2	Executar as ações enunciadas no plano de ação decorrente do inquérito geral de satisfação dos clientes realizado em 2015	% de implementação	50%	Inquérito geral de satisfação dos clientes 2015 realizado, resultados analisados e comunicados à direção, aos clientes e ao pessoal; plano de ação elaborado e aprovado	1.b

	<p style="text-align: center;"><b>Articulação com a «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente»</b></p> <p style="text-align: center;">Ação estratégica 1.b: Atingir um nível elevado de satisfação dos clientes  Ação estratégica 1.c: Consolidar a carteira de clientes  Ação estratégica 3.a: Promover a visibilidade e atratividade do Cento no mercado da tradução  Ação estratégica 3.b: Propor um ambiente de trabalho atrativo e altamente profissional  Ação estratégica 4.a: Contribuir para o desenvolvimento de soluções comuns  Ação estratégica 4.b: Reforçar o contributo do Centro para a cooperação interinstitucional através da partilha das melhores práticas</p>				<p style="text-align: center;">Referências: N.º da ação estratégica / [Iniciativa Estratégica]</p>
Ref.ª:	Atividade / Ação específica	Indicador / Resultado	Meta para 2016	Resultado esperado em 2015	
3.3	Organizar e realizar o acompanhamento das visitas aos /de clientes	<p>Percentagem de reuniões</p> <p>Grau de acompanhamento dos domínios de ação</p>	<p>20%</p> <p>Execução de domínios de ação decorrentes das reuniões com os clientes: 50%</p>	<p>20%</p> <p>Execução de domínios de ação decorrentes das reuniões com os clientes: 50%</p>	1.b
3.4	Organizar uma reunião com a rede de contactos de tradução dos clientes criada pelo Centro em 2014	Reunião realizada	Reunião realizada e relatório elaborado	Reunião realizada e relatório elaborado	1.b
3.5	Contactar novos organismos da UE com vista à celebração de acordos de cooperação	Assinatura de acordos de cooperação com novos organismos da UE	Acordos de cooperação com eventuais novos organismos da UE assinados	Acordo de cooperação com a Empresa Comum Shift2Rail» e a Empresa Comum Bioindústrias assinado	1.c / [IE.5]

Ref.ª:	Atividade / Ação específica	Indicador / Resultado	Meta para 2016	Resultado esperado em 2015	Referências: N.º da ação estratégica / [Iniciativa Estratégica]
<b>Articulação com a «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente»</b> Ação estratégica 1.b: Atingir um nível elevado de satisfação dos clientes Ação estratégica 1.c: Consolidar a carteira de clientes Ação estratégica 3.a: Promover a visibilidade e atratividade do Cento no mercado da tradução Ação estratégica 3.b: Propor um ambiente de trabalho atrativo e altamente profissional Ação estratégica 4.a: Contribuir para o desenvolvimento de soluções comuns Ação estratégica 4.b: Reforçar o contributo do Centro para a cooperação interinstitucional através da partilha das melhores práticas					
<i>Cooperação interinstitucional</i>					
3.6	Prestar apoio técnico e organizacional à base de dados interinstitucional IATE	Implementação de funcionalidades IATE de acordo com o plano de projeto interinstitucional para 2016	100 % dos desenvolvimentos previstos da IATE de acordo com o plano de projeto interinstitucional para 2016	Desenvolvimentos para remodelar a interface e acrescentar funcionalidades lançados Todos os relatórios de atividade aceites	4.a
3.7	Participar ativamente em projetos interagências conjuntos	Número de projetos interagências com a participação do CdT	Um projeto, no mínimo	Taxa de participação em eventos e reuniões da rede: 100%	
3.8	Aumentar as parcerias <i>ad-hoc</i> com as instituições	Número de parcerias <i>ad-hoc</i>	1 projeto de parceria	Visitas regulares a clientes institucionais	4.b / [IE.10, IE.14]
<i>Comunicação</i>					
3.9	Proporcionar iniciativas comuns de formação em legendagem	Número de iniciativas comuns de formação em legendagem oferecidas	1 AD 13	N.A	4.b / [SI.14]

Ref.ª:	Atividade / Ação específica	Indicador / Resultado	Meta para 2016	Resultado esperado em 2015	Referências: N.º da ação estratégica / [Iniciativa Estratégica]
<b>Articulação com a «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente»</b> Ação estratégica 1.b: Atingir um nível elevado de satisfação dos clientes Ação estratégica 1.c: Consolidar a carteira de clientes Ação estratégica 3.a: Promover a visibilidade e atratividade do Cento no mercado da tradução Ação estratégica 3.b: Propor um ambiente de trabalho atrativo e altamente profissional Ação estratégica 4.a: Contribuir para o desenvolvimento de soluções comuns Ação estratégica 4.b: Reforçar o contributo do Centro para a cooperação interinstitucional através da partilha das melhores práticas					
3.10	Criar a primeira publicação digital	Publicação digital criada e publicada	100%	Folheto sobre legendagem de vídeos; folheto sobre consultoria linguística	3.a / [IE.10]
3.11	Trabalho preparatório para o lançamento de um sítio Web CdT remodelado (incluindo o sítio Web do Conselho de Administração)	Evolução	100 % do trabalho preparatório realizado	Especificações para o sítio Web CdT remodelado (incluindo sítio Web do Conselho de Administração) aprovadas <sup>9</sup>	3.a
3.12	Em função da entrada em vigor do novo regulamento de base do Centro, implementar as mudanças necessárias	Mudanças implementadas	100%		3.b

<sup>9</sup> As especificações iniciais serão utilizadas como base para novos sítios Web.

## Recursos necessários em 2016 para a realização dos objetivos de promoção externa e comunicação

Recursos humanos (expressos em equivalentes a tempo inteiro (ETI) - números arredondados)

Funcionários		Agentes temporários (AT)		Agentes contratuais (AC)		TOTAL	% de pessoal
2.3	AD	0.9	AD	0	GF IV	3.2	1,4%
0.6	AST	1.8	AST	0	GF I-III	2.4	1,0%
<b>TOTAL</b>	<b>2.9</b>	<b>2.7</b>		<b>0</b>		<b>5.6</b>	<b>2,4%</b>

\*AD = Administradores; AST = Assistentes.

Recursos financeiros (por títulos do orçamento – com base no Orçamento 2016)

Orçamento	EUR	% do orçamento
Título 1 – Pessoal	738 821	1,5%
Título 2 – Imóveis, equipamento e despesas diversas de funcionamento	187 186	0,4%
Título 3 – Despesas operacionais	750 000	1,4%
<b>TOTAL</b>	<b>1 676 007</b>	<b>3,3%</b>

#### 4. Atividades de gestão e supervisão

Articulação com a «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente» Ação estratégica 2.a: Otimizar a relação qualidade-preço Ação estratégica 3.b: Propor um ambiente de trabalho atrativo e altamente profissional					Referências: N.º da ação estratégica / [Iniciativa Estratégica]
Ref.ª:	Atividade / Ação específica	Indicador / Resultado	Meta para 2016	Resultado esperado em 2015	
<i>Otimização e aperfeiçoamento</i>					
4.1	Implementação de uma «abordagem ligeira» de orçamentação/gestão por atividades, com base nas recomendações da rede de desenvolvimento do desempenho das agências da UE.	% de implementação	100%	N.A	2.a / [IE.7]
4.2	Reforçar a função de controlo (aspetos financeiros)	Implementar o processo revisto de avaliação <i>ex ante</i> de novos serviços, projetos e atividades	1 serviço e 2 projetos avaliados	Processo de avaliações <i>ex ante</i> descrito	2.a / [IE.7]
4.3	Definir fluxo de trabalho sem papel para as transações financeiras	Evolução	50%	N.A	3.b / [SI.7]
4.4	Reconfiguração da «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente», com vista a abranger o quinquénio 2016-2020.	Nova estratégia desenvolvida	Nova estratégia adotada	N.A	IE.7

Articulação com a «Estratégia 2016-2018: Seguir em frente» Ação estratégica 2.a: Otimizar a relação qualidade-preço Ação estratégica 3.b: Propor um ambiente de trabalho atrativo e altamente profissional					Referências: N.º da ação estratégica / [Iniciativa Estratégica]
Ref.ª:	Atividade / Ação específica	Indicador / Resultado	Meta para 2016	Resultado esperado em 2015	
<i>Gestão de riscos, controlo interno e gestão da qualidade</i>					
4.5	Implementar ações para garantir a conformidade com as Normas de Controlo Interno (NIC)	% de recomendações muito importantes implementadas  % de processos e procedimentos documentados	Execução de 90 % das recomendações muito importantes pendentes à data de 01.01.2016  75 % dos processos e procedimentos documentados e atualizados	Execução de 90 % das recomendações muito importantes pendentes à data de 01.01.2015  70 % dos processos e procedimentos documentados <sup>10</sup>	2.a
4.6	Executar o programa de auditoria da qualidade	Número de auditorias de qualidade realizadas	3 auditorias de qualidade realizadas	3 auditorias de qualidade realizadas	2.a
<i>Competências e aptidões estratégicas para reforçar a adaptabilidade</i>					
4.7	Desenvolver as aptidões do pessoal no sentido de reforçar a adaptabilidade	Pelo menos duas pessoas em cada secção possuem competências essenciais	Aumento de 3 % relativamente a 2015	Lista dos cursos de formação necessários elaborada	3.b / [SI.11]

<sup>10</sup> O resultado real alcançado em 2015 foi de 52 %, tendo sido dada prioridade à finalização da análise de impacto nas atividades.

## Recursos necessários em 2016 para a realização dos objetivos de promoção externa e comunicação

Recursos humanos (expressos em equivalentes a tempo inteiro (ETI) - números arredondados)

Funcionários		Agentes temporários (AT)		Agentes contratuais (AC)		TOTAL	% de pessoal
10.0	AD	1.2	AD	0	GF IV	11.2	4,8%
1,5	AST	0.7	AST	0	GF I-III	2.2	1,0%
<b>TOTAL</b>	<b>11.5</b>	<b>1.9</b>		<b>0</b>		<b>13.4</b>	<b>5,8%</b>

\*AD = Administradores; AST = Assistentes.

Recursos financeiros (por títulos do orçamento – com base no Orçamento 2016)

Orçamento		EUR	% do orçamento
Título 1	— Pessoal	1 990 533	3,9%
Título 2	— Imóveis, equipamento e despesas diversas de funcionamento	593 874	1,2%
Título 3	— Despesas operacionais	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>2 584 407</b>	<b>5,1%</b>

## 5. Síntese dos recursos humanos e financeiros necessários para o exercício de 2016 para a realização dos objetivos

Atividades	Recursos humanos (*)					Recursos financeiros (**)				Orçamento total	Orçamento (%)
	TOTAL (%)	TOTAL	Funcionários	AT	AC	Título 1	Título 2	Título 3	Título 10		
Atividade principal: serviços linguísticos	64,9%	150.6	30.6	94.0	26.0	17 266 373	4 437 436	16 710 000	0	38 413 809	75,6%
Atividades de apoio	26,9%	62.4	13.0	40.4	9.0	5 268 373	1 829 504	714 000	0	7 811 877	15,4%
Atividades de promoção externa e de comunicação	2,4%	5.6	2.9	2.7	0	738 821	187 186	750 000	0	1 676 007	3,3%
Atividades de gestão e supervisão	5,8%	13.4	11.5	1.9	0	1 990 533	593 874	0	0	2 584 407	5,1%
Dotação provisional									299 300	299 300	0,6%
<b>Totais gerais</b>	<b>100%</b>	<b>232</b>	<b>58</b>	<b>139</b>	<b>35</b>	<b>25 264 100</b>	<b>7 048 000</b>	<b>18 174 000</b>	<b>299 300</b>	<b>50 785 400</b>	<b>100%</b>

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

(\*\*) Valores arredondados.

## Anexo 1 – Riscos associados às prioridades do Centro para 2016

Em 15 de fevereiro de 2016, a direção do Centro analisou os riscos associados às prioridades do Centro para 2016. O resultado apresenta-se como se segue:

N.º	Data	Área de atividade	Descrição do risco	Tipo de risco	Controlos de minimização (já em vigor)	Residuais		Resposta da direção	Justificação da aceitação	Resumo do plano de ação			Risco crítico ?
						Probabilidade	Impacto			Descrição sucinta	Pessoal fundamental	Prazo	
R.1	2008	1. Atividade principal: serviços linguísticos	Pedidos dos clientes abaixo das previsões no domínio da tradução de documentos podem resultar numa diminuição de receitas e despesas	Risco relacionado com o ambiente externo	<p>Comunicação regular com os clientes no tocante às previsões do volume de tradução, por forma a que o Centro disponha de previsões mais fiáveis e exatas em termos de discrepâncias entre as previsões iniciais e os volumes reais; previsão da atividade de tradução aperfeiçoada e executada.</p> <p>Reuniões de coordenação proativas com os atuais e potenciais clientes.</p> <p>Análise de custos efetuada em 2009 por um consultor externo. A estrutura sugerida pelo consultor é utilizada desde então e aperfeiçoada anualmente. Atualização anual da análise de custos.</p> <p>Relatório mensal de execução orçamental elaborado e fiscalização das receitas levada a cabo pelo Departamento de Administração.</p> <p>Indicadores n.º 225, 235 e 329 para monitorizar as variações dos volumes em termos de número de páginas, páginas faturadas vs previsão e receitas vs previsão.</p> <p>Procura de novos clientes com o objetivo de aumentar o volume de tradução de documentos.</p> <p>Plano de contingência de «elevado nível» elaborado.</p> <p>Triagem dos lugares do quadro de pessoal a intervalos regulares</p>	2	3	Aceite	Medidas em vigor consideradas suficientes				NÃO

N.º	Data	Área de atividade	Descrição do risco	Tipo de risco	Controlos de minimização (já em vigor)	Residuais		Resposta da direção	Justificação da aceitação	Resumo do plano de ação			Risco crítico ?
						Probabilidade	Impacto			Descrição sucinta	Pessoal fundamental	Prazo	
					<p>Recomendações da <i>task-force</i> do Conselho de Administração sobre Política de Pessoal implementadas.</p> <p>Plano de Ação com medidas e ações destinadas a contribuir para a redução dos custos (plano de aperfeiçoamento dos custos) elaborado</p> <p>Reserva para a estabilidade dos preços criada.</p>								
R.2	2008	1. Atividade principal: serviços linguísticos	Um número de pedidos de clientes superior ao previsto no domínio da tradução de documentos pode dificultar uma resposta rápida com uma capacidade de gestão adequada e, em última instância, afetar a qualidade.	Risco relacionado com o ambiente externo	<p>Comunicação regular com os clientes no tocante às previsões do volume de tradução, por forma a que o Centro disponha de previsões mais fiáveis e exatas em termos de discrepâncias entre as previsões iniciais e os volumes reais.</p> <p>Revisão regular das necessidades em termos de recursos humanos e, quando necessário, tomada de medidas proativas.</p> <p>Permanente atualização das listas de reserva de agentes temporários e agentes contratuais para permitir a disponibilização imediata de recursos.</p> <p>As listas de contratantes são revistas regularmente e são lançados convites à apresentação de propostas em domínios específicos.</p> <p>Relatório mensal de execução orçamental elaborado e fiscalização das receitas levada a cabo pelo Departamento de Administração.</p> <p>Indicadores n.º 225, 235 e 329 para monitorizar as variações dos volumes em termos de número de páginas, páginas faturadas vs previsão e receitas vs previsão.</p> <p>Plano de Ação com medidas e ações destinadas a contribuir para a redução dos custos (plano de aperfeiçoamento dos custos) elaborado</p> <p>Utilização mais sistemática das memórias de tradução</p>	3	4	Reduzir		Avaliar a possibilidade de integrar uma nova abordagem à avaliação da qualidade das traduções dos tradutores externos no modelo de gestão da garantia da qualidade da tradução.	Chefes dos Departamentos de Tradução e de Apoio à Tradução	4º trimestre de 2016	NÃO

N.º	Data	Área de atividade	Descrição do risco	Tipo de risco	Controlos de minimização (já em vigor)	Residuais		Resposta da direção	Justificação da aceitação	Resumo do plano de ação			Risco crítico ?
						Probabilidade	Impacto			Descrição sucinta	Pessoal fundamental	Prazo	
R.3	2008	1. Atividade principal: serviços linguísticos	Pedidos do cliente significativamente abaixo das previsões no domínio da tradução de marcas comunitárias podem resultar na diminuição de receitas e despesas	Risco relacionado com o ambiente externo	<p>Comunicação regular com os clientes no tocante às previsões do volume de tradução, por forma a que o Centro disponha de previsões mais fiáveis e exatas em termos de discrepâncias entre previsões iniciais e os volumes reais; previsão da atividade de tradução aperfeiçoada e executada.</p> <p>Relatório mensal de execução orçamental elaborado e fiscalização das receitas levada a cabo pelo Departamento de Administração.</p> <p>Indicadores n.º 225, 235 e 329 para monitorizar as variações dos volumes em termos de número de páginas, páginas faturadas vs previsão e receitas vs previsão.</p> <p>Análise de custos efetuada em 2009 por um consultor externo. A estrutura sugerida pelo consultor é utilizada desde então e aperfeiçoada anualmente. Atualização anual da análise de custos.</p> <p>Reuniões de coordenação regulares com os clientes.</p> <p>Utilização de um mecanismo de ajuste dos preços consoante o volume de marcas comunitárias.</p> <p>Conceito dos preços variáveis em função do número de páginas faturadas incluído na estrutura tarifária para MC.</p> <p>Plano de contingência de «elevado nível» elaborado.</p> <p>Plano de Ação com medidas e ações destinadas a contribuir para a redução dos custos (plano de aperfeiçoamento dos custos) elaborado</p> <p>Recomendações da <i>task-force</i> do Conselho de Administração sobre Política de Pessoal implementadas.</p>	3	4	Aceite	Medidas em vigor consideradas suficientes				NÃO

N.º	Data	Área de atividade	Descrição do risco	Tipo de risco	Controlos de minimização (já em vigor)	Residuais		Resposta da direção	Justificação da aceitação	Resumo do plano de ação			Risco crítico ?
						Probabilidade	Impacto			Descrição sucinta	Pessoal fundamental	Prazo	
					Reserva para a estabilidade dos preços criada.								
R.4	2011	2. Atividades de apoio	Uma desadequação ou um atraso no projeto eCdT pode prejudicar a imagem do Centro e a motivação do pessoal, e aumentar o custo de manutenção da plataforma existente e bloquear a modificação dos atuais sistemas de TI.	Risco relacionado com planeamento, processos e sistemas	<p>Efetuada visitas entre pares a organizações que utilizam os produtos do mercado</p> <p>Realização da avaliação comparativa dos produtos disponíveis no mercado Gestor de projeto afetado ao projeto</p> <p>Acompanhamento regular do projeto eCdt pelo Comité-Diretor eCdT (direção e PMO). Estado de adiantamento dos trabalhos apresentado regularmente ao patrocinador e aos utilizadores.</p> <p>Utilização da metodologia «Agile»</p> <p>Plano do projeto adaptado a fim de minimizar o impacto a nível operacional</p> <p>Disponibilização de um ETI TI externo adicional.</p> <p>Estabelecimento de um Comité Diretor de TI.</p> <p>Realização da primeira auditoria externa independente.</p>	4	4	Reduzir		<p>Realização sistemática de testes pelos utilizadores.</p> <p>Elaboração de um roteiro para a implementação do projeto eCdT</p> <p>Disponibilização de um ETI TI externo adicional.</p> <p>Realização de uma segunda auditoria externa independente.</p>	<p>Chefes dos Departamentos de Tradução e de Apoio à Tradução</p> <p>Gestor de projetos</p> <p>Chefe do Departamento de TI</p> <p>Chefe do Departamento de TI</p>	<p>Em curso</p> <p>1.º trimestre de 2016</p> <p>1.º trimestre de 2016</p> <p>2.º trimestre de 2016</p>	NÃO

N.º	Data	Área de atividade	Descrição do risco	Tipo de risco	Controlos de minimização (já em vigor)	Residuais		Resposta da direção	Justificação da aceitação	Resumo do plano de ação			Risco crítico ?
						Probabilidade	Impacto			Descrição sucinta	Pessoal fundamental	Prazo	
R.5	2011	1. Atividade principal: serviços linguísticos	Uma redução considerável das receitas pode colocar em risco as atividades do Centro.	Risco relacionado com o ambiente externo	<p>Recomendações da <i>task-force</i> do Conselho de Administração sobre Política de Pessoal implementadas.</p> <p>Revisão regular das necessidades em termos de recursos humanos e, quando necessário, tomada de medidas proativas.</p> <p>Procura de novos clientes com o objetivo de aumentar o volume de tradução de documentos.</p> <p>Desenvolver um trabalho orientado para o estabelecimento do Centro como parceiro/prestador de serviços da Comissão Europeia e, eventualmente, de outras instituições da UE.</p> <p>Acordos celebrados com todas as instituições da UE.</p> <p>Acordo celebrado com a DG Just para o projeto ODR.</p> <p>Relatório mensal de execução orçamental elaborado e fiscalização das receitas levada a cabo pelo Departamento de Administração.</p> <p>Plano de contingência de «elevado nível» elaborado.</p> <p>Plano de Ação com medidas e ações destinadas a contribuir para a redução dos custos (plano de aperfeiçoamento dos custos) elaborado</p> <p>Plano de Redução de Custos implementado.</p> <p>Reserva para a estabilidade dos preços criada.</p> <p>Inquérito realizado sobre o interesse demonstrado por potenciais clientes não UE</p>	2	2	Aceite	Medidas em vigor consideradas suficientes				NÃO

N.º	Data	Área de atividade	Descrição do risco	Tipo de risco	Controlos de minimização (já em vigor)	Residuais		Resposta da direção	Justificação da aceitação	Resumo do plano de ação			Risco crítico ?
						Probabilidade	Impacto			Descrição sucinta	Pessoal fundamental	Prazo	
R.6	2013	1. Atividade principal: serviços linguísticos	Poderão perder-se oportunidades por a oferta de serviços do Centro não corresponder inteiramente às necessidades dos clientes.	Risco relacionado com planeamento, processos e sistemas	<p>Foi feito um estudo de mercado relacionado com a oferta de serviços de tradução no mercado.</p> <p>É realizado regularmente um inquérito à «satisfação geral dos clientes» (incluindo as suas necessidades de eventuais novos serviços).</p> <p>São mantidos contactos regulares com clientes a fim de detetar eventuais novas necessidades.</p> <p>Comité Diretor de TI estabelecido</p>	1 AD 13	2	Aceite	Medidas em vigor consideradas suficientes				NÃO
R.7	2014	Todas as áreas de atividade do Centro	A obrigação de implementar as exigências da autoridade orçamental pode afetar a capacidade do Centro para prestar os serviços solicitados.	Pessoal e organização	<p>As novas implementações de ferramentas de software ou as adaptações técnicas dos sistemas TI existentes visam introduzir uma melhor planificação interna, reduzir o risco financeiro ou de continuidade da atividade e liberar recursos internos para tarefas mais operacionais (ex.: nova ferramenta de orçamentação).</p> <p>A utilização acrescida de memórias de tradução visa aumentar a eficiência do processo de tradução</p> <p>Inventário de funções e aptidões elegíveis para adaptabilidade do pessoal (facilitar a mobilidade, assegurar a retenção de conhecimentos e a continuidade do serviço) elaborado. Foi criado um grupo de trabalho interagências pelos chefes das agências, em 6 de junho de 2014, com o objetivo de garantir que as decisões da autoridade orçamental são tomadas mediante uma abordagem caso a caso.</p> <p>Sensibilizar a autoridade orçamental para a situação específica do Centro</p>	3	3	Reduzir		Campanha de sensibilização junto das comissões do PE	Diretora		SIM

## Anexo 2 – Plano de aquisições 2016

Nos termos do n.º 3 do artigo 68.º do Regulamento Financeiro do Centro, o programa de trabalho anual do Centro é equiparado a uma decisão de financiamento relativamente às atividades por ele abrangidas. Os concursos públicos a lançar em 2016 repartem-se do seguinte modo.

	Designação	Tipo de procedimento	Data de lançamento do concurso	Assinatura do contrato	Orçamento 2016 (EUR)	Orçamento total (estimado para 4 anos) (EUR)	
ATIVIDADE PRINCIPAL	SERVIÇOS LINGÜÍSTICOS	PN AIR16: Serviços de tradução de textos no domínio da aviação, de EN para FI, HR, NL, SL, SV, IS e NO (*)	Por negociação	2016	01-05-2016	20 000	50 000 (Previsão - 2 anos)
		RAIL16: Serviços de tradução/revisão no domínio ferroviário a partir de todas as línguas oficiais da UE (exceto GA e MT) para EN e a partir de NO para EN (*)	Público	1.º trimestre de 2016	15/08/2016	50 000	550 000
		GEN16-01: Serviços de tradução de textos de carácter geral a partir de todas as línguas oficiais da UE (exceto GA e HR) para EN (*)	Público	2.º trimestre de 2016	30/09/2017	N.A	1 000 000
		GEN16-02: Serviços de tradução de textos de carácter geral a partir de EN para todas as línguas oficiais da UE (exceto GA e HR) (*)	Público	2.º trimestre de 2016	30/09/2017	N.A	14 500 000
		GEN16-03: Serviços de tradução de textos de carácter geral a partir de BG, ES, HU, IT, LT, NL, PL, RO, SK, SL e SV para DE (*)	Público	2.º trimestre de 2016	30/09/2017	N.A	80 000
		GEN16-04: Serviços de tradução de textos de carácter geral a partir de DE para ES, FR e IT (*)	Público	2.º trimestre de 2016	30/09/2017	N.A	60 000
		GEN16-05: Serviços de tradução de textos de carácter geral a partir de BG, ES, HU, IT, LT, NL, PL, SK, SV e NO para FR (*)	Público	2.º trimestre de 2016	30/09/2017	N.A	120 000
		GEN16-06: Serviços de tradução de textos de carácter geral a partir de FR para DE, ES, IT, NL, PT e SV (*)	Público	2.º trimestre de 2016	30/09/2017	N.A	60 000
ATIVIDADES DE APOIO	ADMINISTRAÇÃO	Fornecimento de serviços relacionados com a vigilância do edifício	Público (OIL) (t)	1º trimestre de 2015	2.º trimestre de 2016	172 850	720 000
		Fornecimento de eletricidade	Público (OIL) (t)	2º trimestre de 2015	2.º trimestre de 2016	18 000	80 000
		Mudanças de gabinete	Público (OIL) (t)	1.º trimestre de 2016	4º trimestre de 2016	5 000	25 000
		Serviços de correio expresso	Público (OIL) (t)	1.º trimestre de 2016	1.º trimestre de 2017	N.A	16 000
		Serviços postais	Público (OIB) (t)	2.º trimestre de 2016	2.º trimestre de 2017	N.A	55 000
		Transporte de correio interinstitucional	Público (OIL) (t)	2.º trimestre de 2016	2.º trimestre de 2017	N.A	20 000

		Designação	Tipo de procedimento	Data de lançamento do concurso	Assinatura do contrato	Orçamento 2016 (EUR)	Orçamento total (estimado para 4 anos) (EUR)
		Serviços de limpeza de escritórios / serviços relacionados com a remoção e a triagem de resíduos	Público	2015	1.º trimestre de 2016	95 000	450 000
		Mobiliário de escritório e acessórios	Público (Parlamento Europeu) (t)	4.º trimestre de 2015	4º trimestre de 2016	2 843,92	-
		Aluguer de longa duração de viaturas de serviço	Público (Tribunal de Justiça) (t)	2.º trimestre de 2016	3.º trimestre de 2017	N.A	65 000
		Serviços de formação do pessoal e serviços de consultoria relacionados com os mesmos	Público CE (DG HR) (t)	4.º trimestre de 2015	2.º trimestre de 2016	6 000	24 000
		Cadeiras de escritório	Público (Parlamento Europeu) (t)	-	-	3 000	9 000
		Seguros de indemnização contra riscos profissionais	Público (PMO) (t)	-	-	-	3 500
		Seguro contra riscos eletrónicos	PÚBLICO	3.º trimestre de 2016	1.º trimestre de 2017	12 000	60 000
		Seguro contra incêndio e riscos relacionados para o edifício, equipamentos e conteúdo.	Público (OIB) (t)	3.º trimestre de 2016	1.º trimestre de 2017	9 500	50 000
		Formação sobre sistemas de TI financeiros.	Público (BUDG) (t)		2016	7 328,92	29 314
ATIVIDADES DE APOIO	TIC	Canal de aquisição para equipamento de ligação em rede, telecomunicações e videoconferência (Natacha III)	Público CE (DIGIT) (t)		2.º trimestre de 2016	75 000	2 760 000
		Formação TIC para pessoal TI	Público CE (DIGIT) (t)	3.º trimestre de 2015	2.º trimestre de 2016	50 000	200 000
		Aquisição de equipamento e serviços de impressão, cópia e digitalização, produção de documentos e imagem, incluindo opções, extensões e consumíveis, bem como serviços de manutenção e outros serviços associados (Princess)	Público CE (DIGIT) (t)	-	4º trimestre de 2016	-	157 000
		Seleção de um corretor para a prestação de serviços de nuvem	Público EFSA (t)	4.º trimestre de 2015	2.º trimestre de 2016		
		Consultoria no domínio dos relatórios de avaliação comparativa	Público CE (DIGIT) (t)	-	-	-	-
		Fornecimento de serviços de desenvolvimento, implementação, manutenção/operação, assessoria e consultoria no domínio dos sistemas de TI financeiros.			4º trimestre de 2016		
(*) Códigos das línguas: <a href="http://publications.europa.eu/code/pt/pt-370200.htm">http://publications.europa.eu/code/pt/pt-370200.htm</a>							
(t) Processo interinstitucional							

## Anexo 3 – Glossário

AD	Pessoal Administrativo
AST	Pessoal assistente
AIA	Análise de impacto nas atividades
AC	Agentes contratuais
CdT	Centro de Tradução
MC	Marca comunitária
DG HR	Direção-Geral dos Recursos Humanos
DG JUST	Direção-Geral da Justiça e dos Consumidores
DGT	Direção-Geral da Tradução
DIGIT	Direção-Geral da Informática
CE	Comissão Europeia
eCdT	Programa do Centro de Tradução que inclui vários projetos de desenvolvimento de uma nova plataforma para a gestão e o fluxo de trabalho de serviços de tradução, incluindo o intercâmbio de documentos e de informação e o tratamento de todos os aspetos administrativos da atividade principal com as partes interessadas, nomeadamente os clientes e os tradutores externos.
EPOC	Controlo de qualidade <i>ex post</i>
AFE	Agência Ferroviária Europeia
UE	União Europeia
EUR	Euro
GF	Grupo de funções
ETI	Equivalente a tempo inteiro
RH	Recursos humanos
IAMLADP	Reunião anual internacional sobre serviços linguísticos, documentação e publicações
IATE	IATE (Terminologia Interativa para a Europa) é a base de dados interinstitucional da UE
NCI	Norma de Controlo Interno
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
IMG	Grupo interinstitucional de gestão da IATE
TI	Tecnologias da Informação
JIAMCATT	Reunião Internacional Anual sobre Tradução e Terminologia Assistidas por Computador.
JTV	Iniciativa Comum de Formação
JU	Empresa Comum
MT@EC	Ferramenta de tradução automática da Comissão Europeia
N.A	«Não aplicável» ou «não disponível» (em função do contexto)
IHMI	Instituto de Harmonização no Mercado Interno (IHMI)
OIB	Serviço de Infraestruturas e Logística de Bruxelas
OIL	Serviço de Infraestruturas e Logística do Luxemburgo
DIP	Documento de Iniciação do Projeto
PMO	Serviço de Gestão e Liquidação dos Direitos Individuais
SDL Studio	SDL Trados Studio 2014 é um programa informático de ambiente de tradução desenvolvido pela SDL plc.
ANS	Acordo de nível de serviço
AT	Agentes temporários
TQM	Gestão Total da Qualidade