

CONTROLO DE QUALIDADE NA TRADUÇÃO

Miriam Santos
Tradutora profissional/Portugal
miriuska@sapo.pt

Resumo: Se pedirmos a dois tradutores para avaliar uma determinada tradução, obteremos três opiniões diferentes. Além da noção de que é necessário traduzir um texto correctamente, existem várias ideias totalmente diferentes de como uma tradução deve ser avaliada. O que uma pessoa considera uma óptima tradução outra pode considerar apenas aceitável; porém, os prestadores de serviços de tradução são avaliados periodicamente relativamente à qualidade do serviço de tradução que prestam (http://www.lisa.org/archive_domain/newsletters/2004/1.1/qamodel.html). O controlo de qualidade na tradução percorreu um longo caminho desde o processo tradicional (que constituía em pouco mais do que verificação gramatical e ortográfica, e alguns critérios subjectivos da equipa interna de uma empresa) até ao processo formal orientado para o cliente desencadeado pela localização, em que o produto, o utilizador e a funcionalidade são os factores-chave do controlo de qualidade (que também abrange formatação, hiperligações, referências cruzadas, paginação, cumprimento de guias de estilo, entre outros itens) com vista ao cumprimento de prazos, à redução dos custos e a gestão de grandes equipas de recursos freelance externos à empresa.

Palavras-chave: Controlo de qualidade; tradução automatizada, tradução assistida; localização; TI; tradução.

Abstract: “One man’s trash is another man’s treasure” – so goes the old saying. (...) Ask two different translators to evaluate a translation and you’ll get three opinions. Beyond the notion that things have to be translated, and translated correctly, various ideas of how to evaluate translations vary wildly. What one person finds a fine localization another may find barely serviceable, but your company is routinely evaluated on the quality of the localizations you put on the market. (http://www.lisa.org/archive_domain/newsletters/2004/1.1/qamodel.html). We’ve come a long

way since the traditional quality control (consisting of little more than grammar and spell checking, and a few subjective criteria issued by a company's internal team) to a customer-oriented formal quality control set off by localization where the product, the end-users and functionality are key factors to quality control (which also covers character formatting, hyperlinks, cross-references, DTP, adherence to style guide, and other items). The quality control team has to bear in mind increasing market demands such as meeting deadlines, cutting down on costs and managing large teams of off-site freelance resources.

Keywords: Quality control; quality assurance; CAT tools; machine translation; localization; IT; translation.

Historial do Controlo de Qualidade

Até ao momento em que as tecnologias de informação (TI) passaram a desempenhar um papel primordial nos serviços linguísticos, o Controlo de Qualidade consistia nos processos manuais de verificação ortográfica, gramatical e de valores numéricos, bem como da exactidão e do estilo da própria tradução, desempenhados por tradutores e revisores ou verificadores (recursos linguísticos) internos (empregados) de uma empresa. Este tipo de controlo de qualidade caracterizava-se essencialmente por juízos algo subjectivos destes recursos linguísticos e não contemplavam frequentemente as necessidades dos clientes.

A ausência de medidas formais de Controlo de Qualidade também se prendia com o facto de a profissão de tradutor se basear essencialmente na “formação prática” (ou experiência), mais do que em qualificações académicas.

Com o aparecimento da tradução “máquina” ou tradução automatizada (MT, *machine translation*) na década de 1950, enve- redou-se por uma base totalmente formalizada com análise linguística e regras de geração. A tradução automatizada não reproduz necessariamente o modo como os humanos traduzem. A vantagem da tradução automatizada reside nos seus métodos extremamente mecânicos e sistemáticos (devemos considerar a sua

velocidade de processamento, capacidade e homogeneidade/consistência na utilização de terminologia). São novos aspectos a ter em conta para o Controlo de Qualidade.

Na década de 1980, quando se começou a notar o impacto das TI no sector da tradução, com o processamento de texto multilingue, a edição electrónica (DTP, *Desktop Publishing*) e os faxes, por exemplo, o processo de Controlo de Qualidade começou a evoluir de um estilo totalmente manual e intuitivo para um estilo em conformidade com procedimentos sistemáticos e com recurso às tecnologias. As novas aplicações de TI também introduziram uma nova capacidade de aperfeiçoar um simples trabalho de tradução, por exemplo, através da utilização do DTP. Entretanto, surgem novas necessidades. Na verdade, com a ajuda da tecnologia, a comunicação directa entre empresas desenvolve-se rapidamente, com os textos a circularem cada vez com maior frequência em formato electrónico. Muitas vezes, um suporte único é objecto de remodelação para diversos formatos: documentos impressos, bases de dados, CD-ROM, páginas Web, etc.

Este aspecto introduziu uma nova área a abranger pelo Controlo de Qualidade. Além de verificar a tradução no sentido tradicional, é necessário verificar também factores externos como a formatação, os tipos de letra, os gráficos, as embalagens, as hiperligações (*links*) e referências cruzadas, etc. Deste modo, foi necessário alargar o Controlo de Qualidade a toda a operação de produção de tradução, e não só ao processo de tradução do texto de partida.

Com o avanço das TI e a crescente globalização dos mercados internacionais, juntamente com o aumento da capacidade de tradução, o trabalho de tradução começou a crescer em volume e na variedade de conteúdo de produção, frequentemente com tempos de execução muito menores. Nestas circunstâncias, a necessidade de procedimentos formalizados de gestão de projectos e controlo de qualidade tornou-se essencial. Ao longo deste período, os serviços de tradução também se tornaram muito mais cientes das ne-

cessidades efectivas dos clientes e a ideia de “qualidade” passou a abranger os requisitos dos clientes. Por exemplo, alguns clientes pretendem apenas traduções preliminares (uma espécie de rascunho ou *draft*) com um tempo de resposta mais rápido e um preço reduzido. Por sua vez, esta consciencialização tanto do cliente como do prestador do serviço de tradução veio provavelmente estimular uma maior procura de traduções (que, de outro modo, nunca seriam encomendadas). Efectivamente, esta necessidade de tradução “apenas informativa” é um dos sectores de mercado alvo de alguns desenvolvimentos de ferramentas de tradução automatizada.

O início da década de 1990 marca o aparecimento do software de tradução automatizada de produtividade pessoal a preços “económicos” no mercado, em simultâneo com a prestação de serviços online de tradução automatizada. Alguns operadores de tradução utilizavam os sistemas de tradução automatizada na tentativa de aumentar a produtividade. Já era claro tanto para os prestadores de serviços de tradução como para o utilizador final dos produtos traduzidos que a tradução automatizada tinha o seu espaço na área da tradução, ainda que não gerasse traduções perfeitas. O utilizador final poderia beneficiar dos factores rapidez de execução e custo, das traduções apenas para fins informativos ou preliminares, antes de tomar alguma decisão quanto à necessidade de um trabalho mais preciso executado por tradutores “humanos”. Para os prestadores de serviços de tradução, os trabalhos com algum texto repetitivo e grandes volumes em certos domínios técnicos com um prazo de produção reduzido tornaram-se candidatos possíveis ao processamento de tradução automatizada. Também se começou a assistir à utilização de estações de trabalho de tradução e ferramentas de tradução assistida (CAT, *computer-assisted translation*) em algumas empresas de tradução. Foi também nesta altura que a localização se afirmou no sector da tradução. Este novo campo da tradução veio combinar as capacidades informáticas e de tradução e introduziu, de muitas formas, uma abordagem mais orientada para as TI.

Em meados da década de 1990, o impacto da Internet sentiu-se com mais intensidade na área da tradução, fazendo surgir uma nova geração de “teletradução”, em que o cliente e o prestador do serviço de tradução estão ligados electronicamente à escala global.

Actualmente, existe um vasto número de serviços de teletradução baseados na Web, incluindo serviços baseados em tradução automatizada e serviços baseados em tradutores “humanos”:

- a primeira pressupõe um compromisso entre os factores custo/tempo e qualidade; a consciencialização deste compromisso simplifica a transacção em termos de Controlo de Qualidade aplicado à tradução; o serviço é acompanhado de uma “exclusão de responsabilidade” (*disclaimer*) relativamente à qualidade da tradução.
- a segunda começou com o fax mas assenta actualmente numa fórmula de serviço “virtual” a nível mundial, em que o texto é enviado e recebido entre os postos de trabalho do cliente e do prestador de serviço de tradução, sendo possível escolher o tradutor mais qualificado sem limitações regionais.

A qualidade dos serviços de tradução tem sido aperfeiçoada através da melhoria do hardware e software utilizados como ferramentas de tradução, pelo aumento das bases de dados de terminologia e do número de dicionários disponíveis, pelo aperfeiçoamento contínuo das listas de verificação de controlo e acompanhamento, e pelo estímulo da aquisição de novos conhecimentos por parte dos tradutores e revisores, de acordo com as necessidades dos serviços a serem prestados aos clientes.

O acréscimo de vocábulos novos às bases de dados de terminologia específicas de cada cliente tem contribuído substancialmente para a melhoria das traduções.

A crescente intervenção de um número cada vez maior de elementos no processo de desenvolvimento e tradução/localização dos produtos (intervenientes esses dispersos um pouco por todo o mundo com a disponibilização das novas tecnologias) potencia a neces-

sidade de soluções de controlo de qualidade e de gestão de projectos que permitam controlar e disponibilizar toda a informação relacionada a todos os intervenientes. Estas soluções visam igualmente assegurar que o resultado final seja fiel ao material original, perfeitamente adequado ao mercado/público a que se destina e uniforme, como se tivesse sido escrito originalmente na língua de chegada, independentemente do número de pessoas envolvidas no processo e do “desmembramento” do texto de partida para a execução da tradução.

De todas as áreas de tradução, o sector da localização pode ser considerado o precursor da constituição de um processo formalizado de Controlo de Qualidade, centrado em três factores que lhe servem de base: o “produto”, o “utilizador” e a “funcionalidade”. Esta iniciativa pode dever-se, em parte, à natureza do trabalho de localização, mas também possivelmente à “cultura” de uma abordagem sistemática herdada da indústria informática, conjugada com a resposta relativamente óbvia e rápida do mercado e dos seus utilizadores.

No contexto da localização, “qualidade” refere-se não só à tradução mas também à qualidade do produto final como um todo (daí a atenção renovada dos últimos anos na execução de testes dos produtos de software). Também é claro que, no mundo real, os factores custo, tempo de comercialização, disponibilidade dos recursos e a sua especialização e experiência contribuem todos para relativizar a qualidade.

No passado, foram feitas inúmeras tentativas para quantificar a “qualidade” da tradução tanto por associações internacionais de tradução como por tradutores individuais, principalmente com o objectivo de melhorar o estatuto profissional do tradutor, mas estas tentativas tiveram pouco sucesso palpável. No entanto, a pressão comercial dos nossos dias parece ter impulsionado esta necessidade de quantificação. Por exemplo, a aplicabilidade das normas ISO 9000 à área da tradução tem sido tema de debate na área nos últimos anos. De futuro, a área da tradução vai precisar cada vez mais de aplicar este tipo de processo formalizado, considerando a

tradução como um “produto” ou uma “mercadoria”. Os clientes procuram cada vez mais soluções e serviços de controlo de qualidade e esta necessidade tem-se vindo a acentuar com os serviços de teletradução para compensar a sua natureza “virtual”.

Será sempre extremamente difícil submeter o processo de tradução “humana” a um procedimento de controlo de qualidade total, mas a utilização crescente de ferramentas de tradução assistida poderá contribuir significativamente para essa formalização. Por exemplo, a utilização de memórias de tradução e de ferramentas de gestão e extracção automática de terminologia (como o Trados MultiTerm 6.5) ajuda claramente a “sistematizar” o processo de tradução “humana”, facilitando a criação de um padrão de referência e a obtenção de uma qualidade consistente.

O processo de controlo de qualidade tem como vantagens:

- a introdução de acções preventivas ou correctivas para assegurar o nível de qualidade pretendido;
- o controlo da qualidade do projecto a nível local, de modo a garantir a qualidade final entregue ao cliente;
- a verificação pelo gestor do projecto (PM, *project manager*) da conclusão efectiva do trabalho (*signoff*);
- a centralização, pelos responsáveis pelo Controlo de Qualidade em cada projecto, da informação específica do projecto, de modo a assegurar a sua disponibilização a todos os membros da equipa durante o projecto, bem como a partilha das informações relevantes com outras equipas e projectos;
- a optimização do processo de tradução/localização utilizando planos de qualidade standard “personalizáveis” para todos os projectos;
- a execução das tarefas de modo correcto e eficaz, evitando a repetição desnecessária do trabalho e assegurando menores custos na produção;

- uma comunicação mais rápida e eficaz entre equipas;
- a partilha e troca de recursos (prestador do serviço de tradução/revisão/controlo de qualidade) num mesmo projecto e entre projectos.

Existem vários métodos para verificar a qualidade de um produto, desde a leitura informal de um documento até métricas formais de avaliação da exactidão. Os métodos geralmente utilizados pela maioria dos prestadores de serviços de tradução incluem:

- realização das traduções por tradutores profissionais cuja língua nativa é o idioma de destino;
- verificação ortográfica e segunda revisão dos trabalhos pelos tradutores antes de os entregarem aos clientes;
- revisão “cruzada” entre os diferentes participantes no projecto, antes de passar o trabalho ao revisor final, para garantir a máxima homogeneidade de toda a tradução (para garantir a coerência em projectos de grande envergadura, que exigem a participação de vários tradutores);
- controlo da conformidade com o estilo e a terminologia definidos pelo cliente e, em caso de terminologia nova, da homogeneidade de utilização da terminologia compilada e validada internamente (conformidade com as memórias de tradução e os glossários específicos ou a terminologia acordada com o cliente);
- controlo da adaptação cultural;
- aplicação de um modelo de controlo de qualidade (do tipo LISA);
- uso de formulários personalizados para amostragens da tradução em curso;
- testes de coerência e do funcionamento dos programas informáticos traduzidos e da respectiva documentação.

Há ainda a salientar duas perspectivas do controlo de qualidade: a do tradutor independente (*freelancer*) e a da empresa de prestação de serviços ou mesmo do cliente. Com a crescente globalização e “virtualização” da prestação dos serviços de tradução, os tradutores independentes podem trabalhar isoladamente ou em equipa para uma agência (dentro ou fora das instalações da empresa), no âmbito de um projecto de grandes dimensões. É fundamental coordenar as tarefas comuns a esta equipa que, muitas vezes, se “conhece” apenas através de instruções trocadas por correio electrónico.

Independentemente da escala de grandeza em questão, há sempre lugar a um processo de controlo de qualidade de acordo com os requisitos que foram fornecidos e especificados pelo cliente.

Para o tradutor independente, o controlo de qualidade pode e deve ser efectuado após a conclusão da tradução (se possível, não no mesmo dia), por exemplo, através da utilização de listas de verificação específicas de cada etapa (fornecidas pela empresa que o subcontrata ou organizadas pessoalmente):

- verificações genéricas (independentes do cliente):
 - a) ortografia;
 - b) o texto tem de estar todo traduzido - com excepção de indicações específicas;
 - c) verificações finais genéricas (dois espaços em branco; espaço seguido de vírgula/ponto; dois pontos finais; duas vírgulas) e verificação visual (por exemplo, de referências cruzadas, de numeração correcta em listas, etc.);
 - d) os ficheiros têm de ter o formato correcto e estar na pasta correcta com o nome certo.
- verificações de conformidade com as instruções fornecidas pelo cliente:
 - a) material de referência fornecido para o projecto;
 - b) comunicações por correio electrónico;

c) terminologia nova ou alterada validada no decorrer do projecto.

Para a empresa de prestação de serviços ou para o próprio cliente, o Controlo de Qualidade é efectuado como uma etapa suplementar do ciclo de produção normal, pelo que não substitui nenhuma outra etapa do ciclo de produção. Além disso, permite assegurar a qualidade linguística e técnica do produto através da aferição periódica da qualidade em todo o processo de produção.

Controlo de Qualidade e Recursos Humanos

O processo de controlo de qualidade deve estar intimamente relacionado com os Recursos Humanos, reflectindo os resultados na melhoria dos processos e na formação dos recursos novos e existentes.

O processo de controlo de qualidade assenta em:

- Recursos experientes e competentes
 - o Plano de recrutamento: selecção, formação e avaliação periódica dos recursos
 - o Perfis de recursos humanos uniformizados
- Processos de trabalho standard
 - o Pré-processo (análise inicial/de riscos, fluxo de comunicações)
 - o Processo de produção (tradução, revisão, controlo de qualidade, testes)
 - o Pós-processo (arquivo, “post mortem”)
- Ciclo de controlo de qualidade interno para todas as áreas de tradução/localização (listas de verificação, verificações pontuais, comentários imediatos).

As listas de verificação específicas de cada etapa são comuns às descritas anteriormente para os tradutores independentes, mas o Gestor do Projecto pode incluir verificações adicionais para responder a necessidades específicas do projecto e/ou do cliente.

Quanto às verificações internas e comentários imediatos, são efectuadas revisões por amostragem do trabalho de todos os recursos novos (e dos mais experientes sempre que possível), durante todas as fases críticas, quando são utilizadas novas ferramentas e sempre que se revele necessário de acordo com as necessidades específicas do projecto (por exemplo, a revisão funcional pode ser uma fase crítica nos projectos de carácter eminentemente técnico, que requerem a instalação de componentes de hardware novos ou sofisticados).

A primeira revisão por amostragem deve ser executada em cerca de 10% do volume total atribuído a cada tradutor. Por exemplo, se um tradutor estiver a trabalhar em 10.000 palavras, ser-lhe-á pedido para devolver uma amostra de cerca de 1000 palavras para análise.

Esta amostra deverá apresentar uma qualidade normal, isto é, não deve ser preparada especialmente para o Controlo de Qualidade. Os comentários são fornecidos directamente (verbalmente ou por mensagem de correio electrónico) ou através de um formulário para o efeito devidamente preenchido.

Estas verificações são agendadas no início do processo, em todos os projectos cujas questões técnicas e de qualidade devam ser abordadas desde a fase inicial do ciclo de produção. Os resultados das verificações devem ser comunicados imediatamente aos recursos.

O responsável pela verificação deve ser um elemento mais experiente da equipa do projecto, com conhecimento dos requisitos do cliente e dos requisitos específicos do produto (terminologia, ferramentas, funcionalidade do produto) e com excelentes conhecimentos linguísticos, de teste ou de DTP.

Caso o resultado da verificação não seja positivo, é necessário agendar verificações adicionais durante o processo para assegurar que a qualidade do produto cumpre as normas estabelecidas. O Gestor do Projecto deve certificar-se de que estas verificações adicionais não afectam o plano do projecto; se afectarem, o PM deve avaliar o trabalho extra que é preciso executar e, se necessário, atribuir recursos adicionais ao projecto (plano de contingência). Posteriormente, será tomada a decisão de voltar a utilizar, ou

não, o recurso que efectuou a tarefa cuja verificação não teve resultado positivo.

Níveis de Qualidade

Antes de executar um serviço de tradução, é essencial definir com o cliente quais são as expectativas relativas à qualidade. Habitualmente, o nível de qualidade pode influenciar o preço pago pelo serviço.

De uma maneira geral, são definidos dois níveis de qualidade:

- *tradução para fins informativos*: é o primeiro nível de qualidade e também o mais comum. Neste nível, o texto tem de ser traduzido com fidelidade, a sua leitura tem de ser fluente e tem de cumprir as directrizes de formatação específicas do documento (em caso de formatação complexa, poderão ser aplicáveis tarifas adicionais). São permitidas variações de estilo e pequenos erros tipográficos ou gramaticais. Este nível de qualidade é adequado para contratos, especificações técnicas, cadernos de encargos, correspondência, etc.
- *tradução para fins de publicação*: é o segundo nível de qualidade, utilizado para documentos que vão ser publicados e lidos por um vasto público como, por exemplo, livros, artigos para a imprensa, brochuras e publicidade. São necessárias várias revisões linguísticas para obter uma linguagem impecável, isenta de erros tipográficos ou gramaticais.

O custo de cada nível é diferente pelo simples facto de a produção de um documento para publicação requerer uma revisão e edição mais cuidadosas.

Controlo de Qualidade Linguística e Funcional

- Em todos os produtos localizados, é possível efectuar uma validação linguística final do material traduzido impresso na íntegra depois de implementar as correcções da revisão, para procurar possíveis erros de ortografia e pontuação, problemas de formatação e outros problemas de cosmética. Esta validação final é feita sem recorrer aos ficheiros originais por um elemento externo à equipa do projecto (que age como utilizador final).
- A verificação visual é efectuada no produto já compilado, isto é, como o utilizador final o verá à venda no mercado, depois de corrigir e fechar os erros (*bugs*) como um controlo final da funcionalidade do produto (tarefa independente de idioma). A verificação visual do DTP é efectuada na documentação impressa para verificar a disposição e paginação globais antes de gerar os ficheiros postscript (tarefa independente de idioma). Como o controlo de qualidade funcional é independente de idioma, nos projectos internacionais pode ser efectuado a nível internacional.

Em caso de resultado NEGATIVO, os erros detectados são imediatamente transmitidos à equipa do projecto, sendo executado todo o trabalho adicional necessário para entregar o produto dentro do prazo previsto.

Os problemas evidenciados durante o Controlo de Qualidade do produto são registados e analisados posteriormente, no post mortem do projecto.

Modelo de Controlo de Qualidade LISA

No Web site da Localization Industry Standards Association (LISA), podemos igualmente ler que o modelo de controlo de qualidade desenvolvido pela LISA desde 1995 é utilizado, directa ou

indirectamente, por cerca de 20% das empresas do sector de prestação de serviços de tradução “para ajudar a gerir o processo de controlo de qualidade para todos os componentes de um produto localizado, desde a funcionalidade à documentação e aos aspectos linguísticos”. As métricas e os procedimentos de qualidade abrangidos pelo Modelo de Controlo de Qualidade LISA resultam de uma colaboração entre os membros da LISA, os prestadores de serviços de localização, os programadores de software e hardware e os utilizadores finais.

Este método destina-se a:

- criadores de conteúdo, que precisam de verificar a qualidade do material traduzido;
- prestadores de serviços de localização, que precisam de se certificar da qualidade do trabalho de localização executado;
- tradutores, que querem verificar a qualidade do seu trabalho antes de o submeterem a revisão por terceiros;
- revisores, que precisam de avaliar o texto traduzido;
- gestores de projecto, que precisam de validar a qualidade do trabalho de localização executado;
- qualquer pessoa que precise de uma aferição objectiva da qualidade do trabalho de localização executado.

Este modelo baseia-se em:

- listas de categorias de erro, níveis de gravidade e pesos (ponderação);
- métricas predefinidas para determinar se o material traduzido avaliado passa ou não o controlo de qualidade;
- lista de tarefas executadas por recursos de teste/tradutores/revisores em projectos de localização;

- formulários e relatórios personalizáveis;
- exemplos de dados para ajudar os utilizadores na respectiva implementação;
- categorias de erros que podem ser expandidas e definidas pelo utilizador, níveis de gravidade, pesos, tarefas, etc.;
- métricas para medir/comparar o desempenho de fornecedores individuais;
- métricas para avaliação de documentos de origem.

Regra geral, a qualidade linguística de um produto é avaliada com base numa amostra percentual de cada componente principal do produto, dependendo do volume total do projecto. O controlo de qualidade pressupõe a revisão integral do material traduzido.

Formulário de Controlo de Qualidade

Existem vários tipos de formulários de controlo de qualidade, todos baseados de uma maneira geral no Modelo de Controlo de Qualidade LISA e com as seguintes características comuns:

- Uma descrição das correcções necessárias para que o produto corresponda aos padrões de qualidade do cliente final e da empresa de prestação de serviços. Um determinado erro é identificado e contabilizado APENAS UMA VEZ, independentemente do número de ocorrências do mesmo na amostra analisada, uma vez que a consistência é um factor-chave da tradução técnica. As correcções devem ser implementadas não só na amostra analisada MAS TAMBÉM devem ser propagadas aos restantes componentes do produto.

- Critérios de erro, que podem ser descritos nos seguintes termos:

a) *erros críticos*: determinam que o material traduzido NÃO PASSA (“chumba”) imediatamente o controlo de qualidade. Refere-se a erros de consequências extremas, tais como erros em partes de grande visibilidade no material traduzido (por exemplo, capa ou página de rosto, comandos, etc.); erros que impedem o funcionamento do produto traduzido ou que representam incorrectamente a funcionalidade do mesmo; erros com graves consequências legais, médicas, financeiras, de segurança; erros resultantes em afirmações possivelmente ofensivas.

b) *erros graves*: podem impedir que o produto seja distribuído até que o erro seja corrigido, pelo que devem ser corrigidos logo que seja possível (por exemplo, erros em partes com visibilidade no material traduzido (tais como índices, tópicos de ajuda, referências cruzadas); erros de tradução resultantes da falha de transposição de conteúdo (como omissões, adições, interpretação incorrecta do original, afirmações que induzam em erro); não implementação das respostas a perguntas de terminologia ou de outra natureza ao longo do projecto ou do resultado de um Controlo de Qualidade anterior.

c) *erros secundários*: podem ser considerados como uma questão de “cosmética” e devem ser corrigidos, sem causar atrasos nem custos extra na distribuição do produto (por exemplo, utilização incorrecta de formatação a negrito ou itálico, de pontuação ou capitalização).

- Número máximo de erros permitidos, que depende do tamanho da amostra seleccionada para controlo de qualidade ou do nível de estabilidade do produto (em ficheiros das ferramentas de tradução assistida ou já no formato compilado final).

- Classificação dos erros por categorias; por exemplo:

a) *exactidão* (omissões, adições, referências cruzadas, cabeçalhos/rodapés, controlos, funcionalidade, incorrecções na tradução, texto não traduzido, entre outros);

b) *terminologia* (conformidade com os glossários de referência e a terminologia da área, contexto, entre outros);

c) *correção linguística* (gramática, semântica, pontuação, ortografia, capitalização ou acentuação, hifenização, entre outros);

d) *estilo* (cumprimento das especificações do produto pelo cliente para o idioma e de quaisquer instruções e material de referência fornecidos para a execução do trabalho);

e) *adaptações regionais* (normas nacionais, adequação local, combinações e sequências de teclas, adequação ao público alvo, formato de data e hora, unidades de medida, delimitadores, entre outros);

f) *formatação* (formatação, versão de ficheiros incorrecta, modificação de códigos de formatação, texto oculto traduzido incorrectamente, não actualização de índices, numeração incorrecta de listas, entre outros).

O resultado do Controlo de Qualidade é negativo se qualquer uma das categorias exceder o número máximo de erros permitidos para essa categoria. Alguns formulários de controlo de qualidade prevêm ainda uma classificação para o produto e uma classificação para o prestador de serviços de tradução:

- se for atribuída uma classificação positiva ao produto (não há erros críticos no material analisado e o número de erros graves ou secundários não excede o limite permitido), o prestador do serviço de tradução também tem uma classificação positiva;
- se for atribuída uma classificação negativa ao produto, é atribuída ao prestador do serviço de tradução uma classificação pendente, que implica uma colaboração estreita entre o cliente e o prestador do serviço de tradução para determinar a imputabilidade, ou não, a este da classificação do produto. Por exemplo, o prestador do serviço de tradução pode fornecer informações sobre erros (segmentos bloqueados, problemas de engenharia, traduções de terceiros e erros devido a material reciclado - *legacy*) que não lhe são imputáveis directamente. Habitualmente, há um prazo de 10 a 15 dias

para contestação do resultado de um controlo de qualidade. Se a contestação der lugar a um resultado final do controlo de qualidade diferente, o prestador do serviço de tradução tem direito a receber formalmente um novo formulário de controlo de qualidade com o resultado rectificado.

- se for atribuída uma classificação pendente ao prestador do serviço de tradução, depois de verificada a não imputabilidade dos erros assinalados ao mesmo, esses erros são deduzidos ao número total de erros do produto. Se o número final de erros do produto estiver dentro do limite permitido para qualquer categoria, a classificação atribuída ao prestador do serviço de tradução será positiva.
- é atribuída uma classificação negativa ao prestador do serviço de tradução se não houver contestação do resultado de um controlo de qualidade pendente ou se, depois de deduzidos ao número total de erros do produto os erros não imputáveis ao prestador do serviço de tradução, o número final de erros exceder o limite permitido para qualquer categoria.

Para facilitar a comunicação, todas as trocas de pareceres devem ser registadas por escrito num idioma comum a todos os intervenientes no processo (por exemplo, se for um projecto que envolva uma agência internacional que subcontracte vários tradutores e revisores *freelance* e ainda outra agência para o controlo de qualidade, toda a comunicação deve ser feita em inglês para facilitar a compreensão pelo cliente e/ou por qualquer um dos intervenientes).

Factores Coadjuvantes para a Qualidade da Tradução

- colaboração com o cliente para questões de terminologia;
- verificação/aprovação de terminologia base do produto pelo cliente ANTES de ser dado início ao processo de tradução (ou em

tempo útil no decurso do projecto, desde que tal fique previamente acordado e contabilizado nos prazos de entrega);

- utilização sistemática de ferramentas de tradução (como o TRADOS): garante a coerência entre entregas e permite um aumento do volume de tradução;
- arquivo e post mortem do projecto com todos os intervenientes no mesmo para efeitos proactivos para a versão subsequente do mesmo projecto ou para um novo projecto com as mesmas características;
- sistema de controlo de ficheiros: a versão dos ficheiros é controlada do princípio ao fim (através de ferramentas como o Visual Source Safe);
- estrutura do directório de rede: repositório de ficheiros ao longo das diferentes etapas do projecto. Funciona como cópia de segurança e replica o sistema de controlo de ficheiros.

Requisitos (Ideais) para o Controlo de Qualidade

- Notificação da chegada de um projecto. Uma nota da pessoa a contactar com a maior antecedência possível.
- Informações sobre o decurso do projecto, os primeiros passos de localização, quem é o cliente, o contacto do cliente para o produto específico, localização integral ou terminologia reciclada, novas funcionalidades, etc.
- Um organograma da equipa do projecto, actualizado sempre que haja alterações.
- Uma lista de todos os componentes do produto disponíveis para tradução/revisão, incluindo folhetos, embalagem, etc.
- Demonstração do produto.

- Aprovação da terminologia e da embalagem pelo cliente em coordenação com o prestador do serviço de tradução.
- Disponibilização para efeitos de consulta do produto completo à venda no mercado e/ou do Web site do cliente (versões original e traduzida).
- Elaboração de um plano de avaliação, com referência ao material de consulta utilizado no ambiente de tradução. A avaliação deve ser feita com o mesmo material disponível para tradução/revisão.

Este último aspecto é fundamental para que o resultado da avaliação seja fidedigno. É fundamental que a versão do produto, a terminologia, as instruções e todo o material de referência utilizados no controlo de qualidade sejam os mesmos que foram fornecidos para tradução. Só assim é possível considerar como erro uma não conformidade com esse material.

Procedimentos de Controlo de Qualidade

1. Identificação do material a avaliar

- Seleccione uma percentagem do material já traduzido/revisto disponível para controlo de qualidade por recurso, por componente, por volume total, de acordo com o plano elaborado para o projecto específico e com o nível de estabilidade do material na globalidade do projecto (a percentagem varia de acordo com o volume de material para tradução novo/alterado e/ou com o nível de qualidade do prestador do serviço de tradução, de acordo com um registo de avaliação já existente).

- Identifique o material de referência utilizado

- Execute uma revisão como habitualmente, assinalando os erros na cópia impressa ou numa cópia dos próprios ficheiros. É recomendada a utilização de barras de revisão e comentários para assi-

nalar os erros e de algum tipo de realce para assinalar as partes dos ficheiros que são objecto de controlo de qualidade.

2. O formulário de controlo de qualidade

- Utilize o modelo do formulário de controlo de qualidade preenchendo os campos adequados ao tipo de material que está a avaliar (documentação, ajuda, interface do utilizador), guarde-o como um documento separado na pasta do projecto e atribua-lhe um nome facilmente identificável.
- No separador de exemplos de erros, preencha os campos de acordo com os erros assinalados nos documentos analisados, adicionando um comentário e a categoria e o tipo de erro.
- É possível inserir sugestões/instruções na parte dedicada aos exemplos de erros. Estes devem ser igualmente implementados, ainda que NÃO sejam contabilizados como erros.
- Quando os erros já tiverem sido introduzidos no formulário, é automaticamente calculado o resultado do controlo de qualidade.
- Preencha os campos de avaliação, sugestões e acção de acompanhamento.

3. Informações sobre a avaliação

- Deverá ser fornecida ao prestador do serviço de tradução cujo material foi analisado uma cópia do formulário de controlo de qualidade, juntamente com os documentos analisados e as respectivas correcções assinaladas, se for o caso.

Numa colaboração regular com um mesmo prestador do serviço de tradução, este deve apresentar sinais de compreensão e implementação das correcções assinaladas, sob pena de a sua reutilização para outros projectos não ser considerada.

4. Implementação das correcções

Como já se disse anteriormente, as correcções DEVEM ser implementadas em todo o material do projecto, salvo indicações expressas em contrário, dado que o controlo de qualidade é efectuado por amostragem.

O pagamento pela implementação das correcções é uma das questões mais polémicas de um projecto de tradução. Com o volume crescente de reciclagem de traduções anteriores, acontece frequentemente o volume de alterações ser muito superior às que seriam directamente imputáveis ao prestador do serviço de tradução sujeito a controlo de qualidade. Se as alterações forem da sua responsabilidade, estão abrangidas pelo preço pago pela tradução; se não forem, o prestador do serviço de tradução deverá alertar o cliente para esse facto, discutir com ele o impacto que essas alterações têm no plano e orçamento do projecto, e negociar com ele uma tarifa extra (normalmente à hora) para a implementação global dessas alterações. Ainda que a perfeição possa ser o objectivo final, a existência de recursos limitados pode inviabilizar a resolução de todos os problemas detectados. Além disso, alguns problemas podem implicar alterações em vários componentes diferentes, pelo que pode ser mais viável esperar pelo lançamento de uma versão posterior para a implementação de algumas das alterações.

Deverá ser mantida uma lista de todas as alterações e passos necessários, de modo a controlar facilmente o estado dessas alterações e evitar a sua perda com o tempo.

Incidência do Controlo de Qualidade nos Vários Componentes de um Produto

- Interface do utilizador ou software

Na interface do utilizador, devem ser verificados aspectos como a exactidão técnica, a consistência de terminologia (dentro do pró-

prio ficheiro e entre todos os ficheiros dessa versão, respeitando a memória de tradução e a terminologia da plataforma correspondente e de possíveis produtos relacionados), a ortografia e gramática, as possíveis restrições de espaço, as mnemónicas e teclas de atalho, entre outros.

O controlo de qualidade pode ser executado:

- a) directamente nos ficheiros de tradução (pré-compilação)
- b) nos ficheiros compilados, comparando a versão compilada original com a versão compilada traduzida, para aferir a qualidade linguística do produto traduzido na qualidade de utilizador final (DLL principal, programa de configuração, suplementos, assistentes, demonstrações, exemplos, scripts, modelos), com particular incidência nas partes novas ou actualizadas.

Neste caso, além do formulário de controlo de qualidade, são devolvidas capturas dos ecrãs com os erros assinalados, uma explicação para o erro e instruções para correcção do mesmo directamente na captura, ou passos para a reprodução do erro. Cada erro é guardado como um ficheiro JPEG, GIF, BMP de 16 cores ou iPNG numerado sequencialmente (por exemplo, erro1.jpeg, erro2.jpeg, etc.). O formulário de controlo de qualidade deve fazer referência a estes ficheiros para identificar os erros. Por exemplo, para os erros de correcção linguística, sugira a consulta do ficheiro “erro_lingua1.jpeg”.

- Ajuda.

Na ajuda, devem ser verificados aspectos como a conformidade do texto com as normas do cliente para questões gramaticais, de estilo, terminologia e referências cruzadas. Se possível, é feita uma comparação entre os ficheiros de ajuda e a interface do utilizador neles referida, bem como com qualquer informação de carácter jurídico ou de marketing fornecida pelo cliente.

O controlo de qualidade pode ser executado:

- a) directamente nos ficheiros de tradução (pré-compilação)

b) num ficheiro de ajuda compilado ou em tópicos de ajuda individuais.

Durante o controlo de qualidade da ajuda, não é verificada a exactidão dos seguintes elementos (a menos que tenham sido fornecidos previamente no início do projecto):

- conteúdo legal (as frases de carácter jurídico, os contratos de licenciamento e textos de direitos de autor só são verificados do ponto de vista linguístico);
- números de telefone, endereços e URLs.

O formulário de controlo de qualidade é acompanhado de uma descrição dos erros com as seguintes informações: o nome do ficheiro onde o erro foi detectado; se necessário, o caminho e o nome do tópico onde o erro foi detectado; a frase onde o erro foi detectado (utilizando a funcionalidade cortar e colar); e a correcção necessária.

- Documentação.

Na documentação, devem ser verificados aspectos como a conformidade do texto com as normas do cliente para questões gramaticais, de estilo, terminologia e referências cruzadas. Se possível, é feita uma comparação entre os ficheiros de ajuda e a interface do utilizador neles referida, bem como com qualquer informação de carácter jurídico ou de marketing fornecida pelo cliente.

O controlo de qualidade da ajuda pode ser executado:

- a) directamente nos ficheiros de tradução (pré-compilação)
- b) no PDF resultante da compilação dos ficheiros de documentação.

Durante o controlo de qualidade da documentação, não é verificada a exactidão dos seguintes elementos (a menos que tenham sido fornecidos previamente no início do projecto):

- conteúdo legal (as frases de carácter jurídico, os contratos de licenciamento e textos de direitos de autor só são verificados do ponto de vista linguístico);

- números de telefone, endereços e URLs.

O formulário de controlo de qualidade é acompanhado de uma descrição dos erros com as seguintes informações: o nome do ficheiro onde o erro foi detectado; o capítulo ou a secção onde o erro foi detectado; se necessário, o número da página; a frase onde o erro foi detectado (utilizando a funcionalidade cortar e colar); e a correcção necessária.

- Web.

Em material da Web, devem ser verificados aspectos como a conformidade do texto com as normas do cliente para questões gramaticais, de estilo, terminologia e referências cruzadas. Se possível, é feita uma comparação entre o material da Web e a interface do utilizador nele referido.

O controlo de qualidade do material da Web pode ser executado:

- a) directamente nos ficheiros de tradução (pré-compilação).
- b) em páginas Web individuais ou num Web site compilado.

Neste caso, além do formulário de controlo de qualidade, são devolvidas capturas dos ecrãs com os erros assinalados, uma explicação para o erro e instruções para correcção do mesmo directamente na captura, ou passos para reprodução do erro. Cada erro é guardado como um ficheiro JPEG, GIF, BMP de 16 cores ou iPNG numerado sequencialmente (por exemplo, erro1.jpeg, erro2.jpeg, etc.). O formulário de controlo de qualidade deve fazer referência a estes ficheiros para identificar os erros. Por exemplo, para os erros de correcção linguística, sugira a consulta do ficheiro “erro_lingua1.jpeg”. Estas capturas devem mostrar sempre o URL da página onde o erro foi detectado, para facilitar a localização e correcção do mesmo.

- Embalagens.

As embalagens para revenda podem englobar os seguintes componentes: caixa, CD, etiquetas, material promocional, grafismo.

Devem ser verificados aspectos como a qualidade linguística, a exactidão da terminologia e do conteúdo, e a conformidade com as leis de direitos de autor (*copyright*). Relativamente ao grafismo, pode condicionar a tradução na medida em que, por vezes, é necessário reformular a tradução ou organizá-la de outra forma porque a mancha gráfica é “menos estética” ou excessivamente densa, não respeitando a estrutura de distribuição de texto do original.

Neste caso, nem sempre há lugar a uma avaliação formal da qualidade (com o formulário inerente), quer por questões de tempo, quer pela natureza específica destes materiais dependentes sobretudo do departamento de marketing do cliente.

Controlo de Qualidade na Tradução Assistida

O título sugerido inicialmente para este artigo foi “Métodos e Processos de Controlo de Qualidade na Tradução Assistida”. O artigo foi redigido mais na perspectiva do “Controlo de Qualidade na Tradução” para quem sabe pouco ou nada do assunto, já que não há muita informação sobre o assunto e a que há está um pouco dispersa.

A minha experiência é muito prática (trabalho nesta área há cerca de 7 anos) e penso que no que concerne à tradução assistida, o controlo de qualidade é feito como habitualmente. Porém, há que apontar essencialmente problemas que podem surgir, para os quais se deve alertar o cliente durante a tradução e que devem ser tidos em conta no controlo de qualidade, tais como:

- Ausência de informação sobre o cliente, o produto, se já existe material traduzido anterior para esse cliente e/ou produto, etc. Habitualmente, uma pesquisa cuidadosa na Internet ou mesmo o contacto telefónico com o representante nacional pode constituir uma boa ajuda.

- Ausência de terminologia de referência compilada e/ou de um contacto no cliente para validação da terminologia a utilizar, já para não falar na ausência de dicionários específicos da área para português. Também pode acontecer a terminologia fornecida estar totalmente inconsistente, incompleta ou simplesmente incorrecta. Para além das ferramentas de extracção e gestão de terminologia já existentes, é possível reunir num simples ficheiro do Word ou Excel uma lista de termos organizados em colunas (Source, Translation e Context) para organização pessoal. É necessária muita pesquisa (na Internet; em obras existentes no mercado sobre a área específica do material para tradução; na ajuda e documentação que possam existir para o artigo/produto em questão; em dicionários e terminologia disponíveis para outros idiomas; consultando especialistas da área, etc.). Na medida do possível, este material deve ser fornecido para efeitos de controlo de qualidade e o prestador do serviço de tradução deverá alertar o cliente e negociar o pagamento à parte deste trabalho.
- Desalinhamento das memórias de tradução. É frequente as memórias de tradução terem problemas de alinhamento (correspondência entre o segmento de origem e de destino).
- Actualizações com pré-tradução dos segmentos a 100%: o prestador do serviço de tradução só é responsável pelos segmentos cuja percentagem de reaproveitamento a partir da memória de tradução é inferior a 100, o que também significa que só é pago pela tradução desses segmentos. Em termos de qualidade de tradução, convém “espreitar” os segmentos circundantes para manter a coerência. Algumas ferramentas de tradução assistida já permitem identificar estes segmentos, mas nem sempre são fiáveis!
- Na tradução de software, o prestador do serviço de tradução deverá ter particular cuidado com a verificação de consistência. Acontece com alguma frequência haver inconsistências no material já traduzido (*legacy*) nos ficheiros que são entregues apenas com

uma parte por traduzir. Por uma questão de defesa do seu trabalho, o prestador do serviço de tradução pode fazer uma verificação de consistência antes de iniciar a tradução e guardar esses registos. Isso permite-lhe controlar melhor o trabalho contratado.

Estes são alguns dos aspectos a ter em conta quando se fala em controlo de qualidade e em tradução assistida.

Duma forma geral, controlo de qualidade refere-se a monitorização de um processo, cujos resultados de natureza quantitativa se devem encontrar dentro de determinados limites. Um processo está em controlo se os resultados estão em conformidade com os limites impostos, caso contrário o processo deve ser investigado para que sejam detectadas as causas do desvio. A “qualidade” pode referir-se a um valor fixo, que constitui o objectivo desejado, a conformidade da média, variância ou amplitude amostral relativamente a “limites normais”. A avaliação do processo implica que, em certos intervalos de tempo, se proceda a uma amostragem. ¹

Esta definição corresponde à ideia vigente no mercado de que o controlo de qualidade é uma etapa de um processo de produção (neste caso, da indústria química). Mas temos de nos habituar à ideia de que também o sector da tradução faz parte de um processo produtivo cujo objectivo é prestar um serviço para obter um produto final em conformidade com os padrões definidos pelo cliente. É possível que a tradução integralmente “humana” produzisse melhores resultados, mas hoje em dia o “controlo de custos” dita as leis do mercado e interessa produzir... e muito. “Basta” cumprir os requisitos para também produzir bem.

Nota

1. <http://www.dq.fct.unl.pt/qof/chem7.html>.

Referência

The Localization Industry Standards Association (2004). Lisa Best Practice Guide: Quality Assurance - The Client Perspective.