

4 Qualidade da tradução na localização

Após apresentar o mercado de localização e sua importância para o surgimento das memórias de tradução no segundo capítulo e revisar as perspectivas de alguns teóricos representativos de diferentes escolas de pensamento no terceiro capítulo, verificando como cada um vê as questões de equivalência, erro e avaliação, passo a examinar, em linhas gerais, o processo de controle de qualidade das traduções na indústria da localização à luz de teorias contemporâneas sobre qualidade da tradução, na tentativa de encontrar subsídios que possam ser aplicados à revisão e manutenção das memórias. É importante ter em mente que as memórias são arquivos de bancos de dados e não textos e, como tal, têm especificidades que precisam ser levadas em conta em qualquer procedimento de avaliação de qualidade.

4.1. Avaliação de traduções: contribuição dos modelos funcionalistas

Como discutido no capítulo anterior, o enfoque funcionalista parece ser o que melhor dá conta da localização, sobretudo por incorporar o solicitante da tradução e suas orientações no modelo; por relativizar – e não abandonar completamente – o conceito de equivalência, e por estar mais em sintonia com as questões práticas do que os outros modelos analisados.

Por ter sido desenvolvida no meio acadêmico, a abordagem funcionalista sempre teve como foco avaliar o desempenho de alunos e aprendizes de tradução. Autoras como Katherina Reiss, Juliane House e Christiane Nord desenvolveram modelos funcionalistas para avaliação de traduções estabelecendo uma tipologia de traduções, com base na relação existente entre texto de origem e tradução. Cada modelo tem características e nomenclatura próprias, com classificações e subclassificações, na tentativa de dar conta de todas as possíveis combinações dessa relação – Reiss (1971) correlaciona tipos de texto com método e objetivo da tradução; House (1977) utiliza os conceitos de tradução manifesta (*overt*

translation) e tradução velada (*covert translation*) para descrever duas estratégias de tradução possíveis e Nord (1989) distingue dois tipos básicos de processos de tradução: documentário (*documentary translation*) e instrumental (*instrumental translation*). Outros estudiosos como Hans G. Hönl e Paul Kussmaul (1982) aplicam a abordagem funcionalista ao ensino da tradução e demonstram como as estratégias funcionalistas podem levar a soluções adequadas aos problemas tradutórios. Outros utilizam o modelo funcionalista para a avaliação de traduções literárias ou de textos de propósitos específicos, como Margret Ammann (1990) e Jacqueline D’Hulst (1996), respectivamente.¹⁷ Uma característica comum a todos os modelos é que eles incorporam, além dos aspectos lingüísticos mais abrangentes (estruturais, textuais ou discursivos), uma visão mais pragmática, ou seja, os aspectos culturais ou pragmáticos da tradução que independem da língua, e enfatizam a natureza específica da competência tradutória em contraste com a proficiência lingüística. Apesar das diferentes perspectivas, esses modelos parecem ser bastante interessantes para revelar que estratégia de tradução é a mais adequada dependendo do tipo de texto em questão.

Foge ao escopo do presente estudo fazer uma descrição e análise detalhadas dos diferentes modelos de avaliação de tradução de cunho funcionalista. Da mesma forma, não é minha intenção tentar aplicar nenhum desses modelos diretamente à tradução na localização, porque não raro, pela própria natureza dos projetos, um só texto de origem serve como modelo a ser utilizado para geração de uma série de outros textos assemelhados, como manuais, páginas da Web, material publicitário, e o tradutor trabalha em fragmentos desse conteúdo que não são ordenados por critérios de coerência textual, muitas vezes sem saber onde a tradução será efetivamente publicada, como já observado no capítulo 2. Assim, a determinação ou a classificação das funções dos textos de origem e de destino não teriam muita utilidade nesse tipo de prática. Além disso, a utilização de ferramentas de tradução, como os sistemas de memória, por exemplo, é outro fator que dificulta a aplicação direta dos modelos funcionalistas de avaliação nesses textos, uma vez que o tradutor, quando utiliza um programa desse tipo, não tem a

¹⁷ Para uma visão geral dos modelos, ver Nord, Christiane (1997). *Translating as a Purposeful Activity: Functional Theories Explained*. Manchester: St. Jerome Publishing e Lauscher, Susanne (2000). “Translation Quality Assessment: Where Can Theory and Practice Meet?”. *The Translator*, Vol. 6, No. 2, pp. 149-168. Manchester: St. Jerome Publishing.

visão do texto todo, trabalhando com segmentos, nem autonomia para mudar a estrutura geral do texto ou a seqüência de frases em determinado parágrafo.

No entanto, a meu ver, o mérito das abordagens funcionalistas à avaliação de traduções é ter relativizado a noção de erro, que é definido em termos do objetivo do processo ou produto da tradução. Assim, determinada expressão pode não ser inadequada em si mesma, mas se tornar inadequada com relação à função de comunicação que deve atingir, levando em conta o solicitante da tradução, o contexto da sua produção e as especificidades de cada trabalho. Essa perspectiva mais abrangente parece ser adequada para aplicação na análise da qualidade das memórias de tradução, uma vez que é difícil estabelecer padrões de qualidade *a priori* e com validade irrestrita, sem levar em conta o projeto no qual a memória foi desenvolvida, as especificações do cliente/solicitante da tradução e a terminologia adequada. O capítulo 6, dedicado à análise dos dados, mostrará exemplos desses casos.

Suzanne Lauscher, da Universidade de Innsbruck, na Áustria, em “Translation Quality Assessment”, artigo que investiga os motivos pelos quais as abordagens teóricas à avaliação de traduções são difíceis de aplicar na prática, coloca em perspectiva a própria tarefa de avaliar. Dependendo do contexto de sua realização, a avaliação terá propósitos diferentes: pode servir para examinar a qualificação de um tradutor para determinada tarefa; verificar se o tradutor cumpriu os requisitos de qualidade definidos pelo cliente; informar os alunos sobre seu progresso; informar o público sobre a qualidade da tradução de uma nova obra de ficção etc. Também depende do tipo de público a que se dirige – tradutores profissionais, público-alvo do texto de destino, clientes ou alunos de tradução (Lauscher, 2000:163).

Nos cursos de formação de tradutores, a avaliação de um texto traduzido leva em conta aspectos relacionados tanto à leitura/interpretação do texto-fonte (TF) quanto à redação do texto na língua-meta e tem o objetivo claro de medir o desempenho dos alunos. Tradicionalmente, é possível identificar dois tipos de problema nos textos traduzidos:

- “erros primários” (ou graves): de natureza binária, decorrem, geralmente, da falta de domínio da língua-fonte ou da língua-meta;
- “erros secundários” (ou impropriedades): escolhas pouco plausíveis ou inadequadas, seja do ponto de vista lingüístico ou contextual.

Essas categorias amplas permitem ao avaliador direcionar o processo de avaliação, definindo um número máximo de erros primários ou secundários considerados aceitáveis para aquele texto, e determinar se a tradução atende ou não aos critérios estabelecidos.

Alinhado ao enfoque funcionalista, Brian Mossop, tradutor e professor da York University School of Translation, em Toronto, no Canadá, em *Revising and Editing for Translators*, obra sobre revisão e edição de textos voltada para tradutores, contrapõe o processo de avaliação de traduções, que ocorre após a entrega do trabalho ao cliente com a finalidade de verificar se determinado texto atende aos padrões de qualidade exigidos, não constituindo parte do processo de produção da tradução, ao processo de revisão ou controle da qualidade, termos utilizados pelo autor como sinônimos e representando tarefas realizadas antes da entrega da tradução ao cliente final com o objetivo explícito de eliminar os erros encontrados. Além disso, Mossop aborda conceitos importantes para a avaliação do trabalho feito por tradutores profissionais: a questão da quantificação dos erros, sua categorização em erros primários e secundários, o peso relativo de cada tipo de erro e da própria avaliação e a importância do cliente no processo (Mossop, 2001:150-154).

No caso específico das memórias de tradução, a tarefa de avaliação tem como objetivo verificar se determinada memória está livre de erros, possibilitando sua reutilização em futuros projetos de localização. Contudo, para garantir que a memória possa ser reutilizada, não basta a identificação dos erros, nem mesmo sua classificação em categorias (primários ou secundários, por exemplo); é preciso haver um processo de revisão capaz de eliminá-los dos arquivos, independentemente de tipo, de sua gravidade, ou do que os causou.

4.2.

Controle de qualidade das traduções na localização

A indústria da localização desenvolveu ao longo dos anos processos e procedimentos para o controle da qualidade dos produtos localizados. As grandes empresas de localização no mercado possuem essas normas implementadas, cada qual à sua maneira. Parece haver consenso quanto aos aspectos que devem ser levados em conta para que uma tradução seja considerada de qualidade

satisfatória: terminologia padronizada, estilo claro e formato sem erros. Entretanto, é difícil estabelecer um padrão que possa ser aplicado em termos gerais, uma vez que cada cliente tem necessidades específicas.

Como mencionado, nos projetos de localização, é fundamental incorporar etapas de verificação da qualidade em suas diferentes fases, a fim de garantir que o produto localizado não tenha problemas de tradução ou funcionalidade. O momento para essa verificação vai ser definido no início do projeto entre o cliente final e a empresa de localização, e entre a empresa de localização e seus respectivos fornecedores. O gerenciamento da qualidade envolve a criação de um plano que determina todas as atividades necessárias para garantir que os objetivos e os padrões de qualidade definidos para o produto sejam alcançados.

É preciso salientar o fato de que o processo de verificação da qualidade dos produtos localizados, na verdade, é parte do processo geral de garantia da qualidade do software, tendo, portanto, procedimentos muito semelhantes.¹⁸ O aspecto a ser ressaltado neste estudo é o da fase de verificação linguística, que inclui não só questões relativas ao uso correto da língua, em termos de sintaxe, pontuação, ortografia etc., mas também questões de estilo e padronização terminológica conforme as especificações do cliente. Quanto menores forem os problemas nessa fase, melhor será o resultado final.

Para alcançar níveis de qualidade consistentes, é preciso contar com uma série de procedimentos padronizados incorporados ao processo de produção, qualquer que seja ele. Especificamente com relação a projetos de localização, muitos fornecedores incorporaram os processos de gestão da qualidade da ISO (*International Organization for Standardization* ou Organização Internacional para a Normalização) para garantir a qualidade de todos os seus serviços e atividades, incluindo tradução e engenharia. Outros utilizam as normas ISO apenas como referência para algumas partes do processo e definiram medidas internas de qualidade.¹⁹ Vale observar que, em todos esses casos, o que recebe a certificação é

¹⁸ Para mais informações sobre os procedimentos e as ferramentas existentes para testes de software, ver Esselink, Bert. (2000). “Software Quality Assurance”. *A Practical Guide to Localization*. Amsterdã/Filadélfia: John Benjamins Publishing Company, pp. 145-164 e www.softwareqatest.com, site dedicado ao tema. Acesso em: 22 de janeiro de 2004.

¹⁹ Outros padrões estão sendo desenvolvidos em empresas de tradução especializadas, com base no padrão ISO 9002, norma da série voltada para serviços. Um exemplo é o padrão EUATC (*European Union of Associations of Translation Companies*, www.euatc.org) que certifica a preparação adequada e o processamento correto e completo das tarefas por parte de empresas de

o processo, não o resultado final, processo esse que engloba desde a chegada e catalogação do material para tradução até a inspeção final antes da entrega para o cliente, incluindo as fases de avaliação e manutenção posteriores. Entretanto, certamente a maneira como a empresa gerencia esses processos afeta o produto final.

Em localização, a avaliação da tradução é feita com o objetivo de identificar erros por meio de uma análise de erros, considerada um indicador objetivo para determinar a qualidade da tradução. Erros diferentes têm um impacto diferente na qualidade geral do texto, por isso os erros são categorizados e recebem pesos distintos. A vantagem desse procedimento é que ele é um modelo padronizado e de fácil aplicação em diferentes áreas, atribui um valor numérico e, portanto, quantificável ao processo. A LISA disponibiliza um modelo de controle de qualidade bem abrangente para seus associados, incluindo modelos para idiomas latinos e asiáticos, procedimentos para arquivos de ajuda, software, documentação impressa e on-line, e cursos.

4.2.1. Modelo da LISA

O modelo de controle de qualidade da LISA (*LISA QA Model*) foi desenvolvido como resultado da colaboração de várias empresas, como a Microsoft, a Digital, a IBM, entre outras, e tem como objetivo apresentar diretrizes que podem ser seguidas e adaptadas pelas empresas de localização para o controle da qualidade de todos os componentes de um produto localizado, incluindo aspectos lingüísticos, de formatação e de funcionalidade.

A LISA recomenda que verificações de qualidade sejam realizadas em cada fase do processo de localização, para cada componente do produto localizado, e no final do processo, para permitir uma avaliação da qualidade do trabalho

tradução com atuação na Europa, com vistas a alcançar um sistema de controle da qualidade mais eficiente. Um outro exemplo de padrão em desenvolvimento é o da ASTM (*American Society for Testing and Materials*, Sociedade americana de ensaio de materiais), elaborado em conjunto com a American Translators Association (ATA) e voltado especificamente para localização. Este padrão está sendo desenvolvido pela subcomissão F15.48 e deverá estar concluído no início de 2004, incluindo diretrizes para identificar os fatores relevantes à qualidade dos serviços de localização, com ênfase nos aspectos relacionados à tradução. O site www.astm.org contém informações atualizadas sobre os diferentes padrões emitidos por esta entidade. Acesso em: 15 de janeiro de 2004.

realizado pelo fornecedor em estágios do projeto que permitam que correções ou melhorias sejam feitas. Essas verificações serão usadas tanto para avaliação do projeto quanto do desempenho do fornecedor. A seguir está um exemplo de um formulário para controle da qualidade de software. Para a documentação, o formulário é bem semelhante, com pequenas variações.

Quality Assurance Form						
Language	Reviewer	Date:	Result:	Pass	Comments:	
Client Name						
Project Name						
Project Number						
Project Manager						
			Critical	max. error points + 1		
Number of words	0		Major	5 points		
Max error points allowed	0		Minor	1 point		
Error Category	Minor	Major	Critical	total	max. allowed	
Mistranslation	0	0	0	0	0	
Accuracy	0	0	0	0	0	
Terminology	0	0	0	0	0	
Language	0	0	0	0	0	
Style	0	0	0	0	0	
Country	0	0	0	0	0	
Consistency	0	0	0	0	0	
			Total	0	0	

Figura 5 - Exemplo de formulário de controle da qualidade do modelo da LISA. Vale observar que, para cada componente do produto localizado, existe um formulário padrão com categorias e subcategorias. Esse modelo é para o controle de software, e inclui as categorias “Language” (língua), “Formatting” (formatação) e “Functionality testing” (funcionalidade). O modelo específico para documentação impressa inclui apenas as duas primeiras, “Language” e “Formatting”, com ligeiras diferenças em relação ao modelo de software.

A finalidade dessas verificações em momentos diferentes do projeto, como já mencionado, é garantir que as especificações do cliente sejam seguidas e que o produto a ser entregue ao cliente final esteja em conformidade com padrões aceitáveis para evitar problemas ao final do projeto.

Um erro é considerado primário ou grave (*major*) se pode comprometer a função do software em questão ou se aparecer em uma opção de interface básica ou de grande visibilidade, como comandos ou títulos de seções. Os demais são considerados secundários ou menos importantes (*minor*). A LISA inclui também a categoria de erro crítico (*critical*) para aqueles encontrados nas partes mais visíveis do software ou da documentação: capa de manual, embalagem, barra de

menus ou tela de abertura do programa. Em geral, as categorias nos quais os erros são classificados incluem omissão de texto, tradução incorreta, terminologia que não segue os glossários, falta de padronização terminológica, gramática incorreta, não seguir diretrizes do cliente ou padrões locais (medidas, horas, moeda), erros de ortografia, formatação e digitação. Todos os erros identificados em uma fase de verificação precisam ser eliminados. Caso novas ocorrências do mesmo problema sejam detectadas em outras verificações, o problema passa a ser considerado grave.

O controle é feito por amostragem, e o tamanho das amostras depende do volume de trabalho designado a cada tradutor. Em geral, ao final de cada processo de controle de qualidade, o tradutor recebe um relatório dos erros encontrados e uma avaliação (“PASS” ou “NO PASS”), com indicações do que deve ser alterado ou reformulado.

Esse tipo de controle representa uma tentativa de estabelecer critérios objetivos para avaliação da tradução. Em função do número de categorias constantes desses formulários, muitas vezes o processo acaba ficando complexo demais, com ênfase excessiva na categorização dos erros. O procedimento de controle de qualidade precisa ser claramente explicado aos participantes do projeto, porque não raro causa atritos entre os revisores e os tradutores, que discordam das classificações ou simplesmente não incorporam as sugestões do revisor em seu trabalho.

Cabe ressaltar, entretanto, que o cenário profissional é muito diferente do de uma instituição de ensino, onde há uma preocupação didática de explicitar os problemas do aprendiz, identificando que tipo de erro ele mais comete e as prováveis causas daquele problema. No ambiente profissional, há muito pouco tempo para treinamento; espera-se que os tradutores produzam texto de qualidade final, ou seja, teoricamente sem necessidade de revisão posterior. Se os tradutores não mantiverem, em suas traduções, padrões de qualidade compatíveis com os critérios estabelecidos nesses formulários, eles serão cortados dos projetos.

De qualquer modo, apesar do excesso de categorizações, não há como negar que as verificações de qualidade realizadas ao longo do processo de localização são necessárias, pois indicam áreas problemáticas que merecem atenção e efetivamente reduzem a possibilidade de haver erros no produto final. Se não

houvesse controle algum, certamente os problemas seriam muito mais numerosos e mais graves.

4.3. Quando 100% não é 100%

Teoricamente se todas as verificações de qualidade estabelecidas no decorrer de um projeto de localização tiverem sido observadas, o produto final, ou seja, o texto traduzido, terá qualidade aceitável. Isso leva a supor que a memória de tradução utilizada no projeto também terá qualidade satisfatória. No entanto, nem sempre isso acontece. Embora existam formulários detalhados para controle da qualidade da tradução, como vimos, não existe um processo separado para verificação da qualidade das memórias.

Para ilustrar o tipo de situação que motivou esta pesquisa, foram selecionados segmentos de um projeto do qual participei como tradutora e revisora. Esses segmentos estavam armazenados na memória de tradução enviada pelo cliente para o trabalho. Tendo recebido já muitas reclamações sobre a qualidade da memória em questão, a empresa de localização solicitou a revisão de todos os segmentos com grau de equivalência de 100%, ou seja, todos os segmentos supostamente considerados livres de erros.

Os seguintes exemplos mostram o tipo de problema que determinada memória pode conter. Em todos os casos abaixo, o grau de equivalência apresentado pelo sistema de memória foi de 100%, indicado pelo número 100 que separa os segmentos de origem e de destino. Os problemas apresentados foram categorizados apenas para fins de apresentação, sem qualquer tentativa de hierarquização por grau de gravidade.

Exemplo 1. Problemas de terminologia

(a)

```
<LI>{0>To open Active Directory Sites and Services, click <B>Start</B>,
point to <B>All Programs</B>, point to <B>Administrative Tools</B>, and
then click <B>Active Directory Sites and Services</B>.<_100{Para abrir
Serviços e sites do Active Directory, clique em <B>Iniciar</B>, aponte para
<B>Programas</B>, para <B>Ferramentas administrativas</B> e, em
seguida, clique em <B>Serviços e sites do Active Directory</B>.<_0}</LI>
(comp_remove)
```

Nesse caso, “All Programs” foi traduzido indevidamente por “Programas”. Trata-se de uma opção de software que o usuário deve selecionar. Isso significa que o termo tem muita visibilidade e deve ser traduzido de forma padronizada em todas as ocorrências como “Todos os programas”, conforme especificado no glossário do cliente.

(b)

{0>The msmq object is also known as the MSMQ Configuration object, for example, in names of specific permissions for this object and in the **Delegation of Control Wizard**.<}100{>O objeto msmq também é conhecido como objeto Configurações MSMQ, por exemplo, em nomes de permissões específicas para esse objeto e na **Delegação do Assistente de Controle**.<0}

Conforme especificado no glossário do projeto, “Delegation of Control Wizard” é “Assistente para delegação de controle”. Nesse caso, como no anterior, o termo é uma opção de software e deve ter sua tradução padronizada. Problemas como esses são considerados graves porque indicam que o tradutor não está seguindo as especificações do cliente.

(c)

{0>Dial and enter the extension number.<}100{>Digite e insira o número da **posição de atendimento**.<0}

Extension number foi traduzido erroneamente por “posição de atendimento”. Possivelmente, o sistema sugeriu a tradução “Digite e insira o número da posição de atendimento” com um grau de equivalência inferior a 100%, e o tradutor, por uma falha de revisão, aprovou o segmento como 100%. O erro não foi percebido pelo cliente na etapa de validação, muito provavelmente porque o controle da qualidade é feito por amostragem, e foi incorporado à memória e aprovado.

Exemplo 2. Problemas de tradução

(a)

{0>Dependent clients **will no longer** be supported in future versions of Message Queuing.<}100{>Os clientes dependentes terão mais suporte nas versões futuras do Enfileiramento de mensagens.<0}

(b)

{0>The applicable servers are Message Queuing servers **with routing enabled**, which are also called routing servers.<}100{>Os servidores aplicáveis são servidores

de enfileiramento de mensagens **sem roteamento ativado**, que são também chamados de servidores de roteamento.<0}

(c)

{0}<0>**It is not unreasonable** to allow 4 GB to 10 GB on the partition, or more for large installations.<}100{>**Não é sensato** fornecer 4 GB a 10 GB na partição ou mais espaço para instalações grandes.<0}

(d)

{0}<0>For more information about this **software**, visit the manufacturer's Web site at [URL]. Web addresses can change, so you might be unable to connect to this Web site.<}100{>Para obter mais informações sobre este **driver**, visite o site do fabricante em [endereço do site]. Os endereços da Web podem mudar, portanto talvez você não consiga se conectar a este site.<0}

Os casos acima são semelhantes: as respectivas traduções mudam completamente o sentido do original. Se tivessem sido classificados pelo processo de controle da qualidade de produtos localizados, esses erros estariam na categoria *major*, porque induzem o usuário a erro. Outro aspecto importante é que os problemas de tradução indicados acima só podem ser detectados com o cotejo com o original, pois não causam estranhamento ao leitor devido a problemas lógicos.

Exemplo 3. Uso da língua

a) Uso de tempos verbais

{0}<0>You can create, delete, and change the properties of public queues on remote computers using the Active Directory Users and Computers snap-in only if you have domain administrative permissions and are logged on using a domain user account.<}100{>É possível criar, excluir e alterar as propriedades de filas públicas em computadores remotos utilizando o snap-in Usuários e computadores do Active Directory somente **se você possuir** permissões administrativas de domínio **e esteja** conectado usando uma conta de usuário de domínio.<0}

b) Concordância e pontuação

{0}<0>NLB allows you the option of specifying that all connections from the same client IP address be handled by a particular server (unless, of course, that server fails).<}100{>O NLB permite especificar que **todas as conexões** do mesmo endereço IP de cliente **seja identificado** por determinado servidor (**a não ser, é claro, que esse servidor falhe**).<0}

{0}<0>The files on the Dynamic Update section of the Windows Update Web site have been carefully tested and selected.<}100{>**Os arquivos** da seção de atualização

dinâmica do site do Windows Update na Web foi cuidadosamente testados e selecionados.<0}

c) Ortografia

{0}>All Message Queuing sessions, remote-read sessions, and queues opened by dependent clients are counted.<}100{>Todas as seções de enfileiramento de mensagens, sessões de leitura remota e filas abertas por clientes dependentes são contadas.<0}

d) Digitação e pontuação

{0}>You can answer a call to another telephone.<}100{>Você pode atender uma chamada dirigira a outro telefone.<0}

Os exemplos (a), (b), (c) e (d) acima, embora apresentem erros sérios no que concerne ao uso da língua, não têm conseqüências negativas para o usuário do software ou do produto em questão no que diz respeito ao funcionamento do programa. No entanto, certamente causarão má impressão no leitor ou usuário. Independentemente da categoria ou do tipo de erro, esses problemas precisam ser eliminados.

Em todos os exemplos apresentados acima, a tradução incorreta foi armazenada na memória possivelmente por uma falha de revisão por parte do tradutor, e só foi possível identificar os problemas porque houve uma fase posterior de revisão das equivalências de 100% por solicitação do cliente. No entanto, esse procedimento não é comum. Infelizmente, muitos clientes não estão dispostos a pagar pela revisão ou releitura de segmentos já traduzidos, com grau de equivalência de 100%. Os erros passam a fazer parte da memória e só serão eliminados se houver um processo criterioso de revisão das unidades de tradução ali armazenadas.

O processo de revisão acima corrigiu os problemas identificados, mas não foi realizado no recurso de manutenção do programa de memória, o que significa que apenas essas frases foram corrigidas. Se o revisor tivesse acesso ao recurso de manutenção da memória, poderia ter verificado se “All Programs”, por exemplo, estava traduzido indevidamente como “Programas” em outras ocorrências e corrigido o problema, se fosse o caso. No entanto, durante a realização do projeto, o tradutor e o revisor não têm acesso ao recurso de manutenção da memória; a revisão é feita apenas nos segmentos que são apresentados pelo programa e não nos que estão armazenados no banco de dados. Isso significa que, se essa memória

for utilizada em outro projeto semelhante do mesmo cliente, existe o risco de haver segmentos com problemas idênticos, exigindo nova revisão. É claro que a frase que foi corrigida fica armazenada também e existem boas chances dessa frase ser reutilizada em função da data (a tradução com a data mais recente, em geral, é a que aparece como sugestão). No entanto, se o usuário resolver utilizar o recurso “Concordance” para verificar como determinado termo foi traduzido em outras ocorrências, poderá ficar confuso, se obtiver como resultado da busca traduções diferentes ou indevidas. Esses aspectos serão retomados no capítulo 6, que consiste na análise de dados propriamente dita e mostra em mais detalhes a importância do recurso de manutenção das memórias, com exemplos dos programas Translator’s Workbench e Wordfast.

Uma das maneiras possíveis de evitar que a memória apresente erros é fazer toda e qualquer alteração sugerida pelo processo de controle da qualidade nos respectivos arquivos sempre utilizando o sistema de memória. Devido ao tempo escasso, muitas alterações são feitas fora do programa de memória e as correções sugeridas pelo cliente não são armazenadas nos arquivos da memória. Isso necessariamente acarreta problemas, uma vez que o produto final ficará diferente da memória e, no momento de uma nova versão ou atualização, é o arquivo de memória que será utilizado para reaproveitamento. Por isso, existe sempre a recomendação de que a revisão seja feita diretamente no programa de memória de tradução (Esselink, 2000:367).

Acredito que a incorporação ao processo de localização de uma fase específica dedicada à revisão e manutenção das memórias – permitindo que a memória fique pronta para reutilização posterior e cumpra assim seu objetivo de servir como ferramenta ao tradutor e não empecilho, ou elemento propagador de erros – também pode contribuir para diminuir esses problemas.

Qualquer procedimento de revisão global desse tipo requer tempo e uma equipe dedicada; uma equipe que já conheça o produto, as especificações do projeto, a terminologia adotada pelo cliente e o público-alvo a quem o produto de destina, entre outros fatores considerados essenciais para avaliação da qualidade da memória.

Para que haja um meio abrangente de garantir a qualidade dos arquivos de memória, é preciso contar com um método sistemático a fim de verificar se a ferramenta está realmente servindo ao propósito e, não, sendo um empecilho ao

resultado final. Embora a tecnologia forneça formas muito úteis de verificar rapidamente a adequação de determinada tradução em relação ao que consta nos glossários, por exemplo, a revisão precisa ser feita por pessoal qualificado e consciente desse tipo de problema.

À luz das propostas funcionalistas de avaliação e tomando como base o que já existe no mercado de localização para controle da qualidade, alguns princípios gerais podem ser usados para revisão das memórias de tradução. Nessa fase, não é importante a categorização dos erros. No entanto, é preciso definir uma ordem para os procedimentos a serem seguidos e isso necessariamente implica algum tipo de categoria. Nesse sentido, os seguintes princípios gerais podem ser usados para verificação da qualidade das memórias, servindo como um modelo para orientar a análise:

1. Terminologia

- identificar palavras-chave ou termos técnicos específicos do cliente e respectivas traduções (incluindo nomes de produtos, jargão da área, etc.) com base no glossário, guia de estilo ou material de referência;
- identificar termos usados em inglês e verificar se foram mantidos;
- verificar se existem correspondentes em português para siglas e acrônimos em inglês e verificar seu uso padronizado.

2. Tradução

- verificar se há trechos não traduzidos;
- verificar se existem omissões ou acréscimo de informação;
- verificar se existem erros de tradução que resultem em um texto completamente diferente do original, ou em um texto ambíguo, incompreensível ou difícil de entender, que possam induzir o usuário ou leitor a erro na utilização do programa ou produto em questão.

3. Uso da língua

- verificar se as regras gramaticais foram seguidas: concordância, regência, pontuação, ortografia e digitação, padrões e convenções, estilo etc.

Assim, após apresentar em linhas gerais os procedimentos existentes para o controle da qualidade da tradução na indústria da localização, é possível dizer que, apesar da aparente abrangência dos controles realizados ao longo do processo de tradução, com formulários específicos voltados para registrar estatisticamente o número de erros em amostras, estes persistem e acabam se propagando. Acredito que a inclusão de uma fase de revisão e manutenção das memórias possa contribuir para a redução de muitos desses problemas. Este processo de revisão deve ser orientado por princípios gerais, sempre a partir de especificações do cliente e por projeto, levando em conta o contexto no qual as memórias de tradução foram desenvolvidas. É importante ressaltar que não se trata de categorizar os erros para que sirvam como amostra do trabalho do fornecedor ou tradutor, mas sim garantir que determinada memória estará em condições de ser reutilizada com o menor número de problemas possível. Esses princípios gerais, no que diz respeito à adequação terminológica, tradução e uso da língua, orientarão o procedimento de análise de dados realizado para esta pesquisa e apresentado no capítulo 6.

O próximo capítulo descreverá a pesquisa conduzida com tradutores brasileiros no início de 2003 sobre o uso de sistemas de memórias de tradução para fins deste estudo, ressaltando o problema da falta de um procedimento padronizado de revisão e manutenção das memórias, e detalhará a metodologia empregada para realizar a análise dos dados provenientes de memórias de tradução selecionadas para apresentação.