

Aspectos objetivos de qualidade em tradução escrita

Fuad Azzam

Palestra da
**Segunda Conferência Brasileira de
Tradutores do ProZ.com**

31 de julho e 1º de agosto de 2010 – São Paulo

Fuad Azzam

- 1984-1989: Engenheiro (iniciou no ITA e concluiu na Poli-USP)
- 1989: Intercom Traduções Técnicas, até recentemente nas áreas de Processos e Qualidade
- 1998-2000: distribuidor para o Brasil de memórias de tradução Transit
- TRSec – treinamento, memórias de tradução, software de administração, consultoria
- Alumni – estruturou, escreveu apostila e lecionou no curso de Memórias de Tradução
- i99@intercomtr.com.br

Agradecimentos

- Dulce Cattunda (ProZ.com)
- Jayme A Costa Pinto (Alumni.org.br)

Objetivos desta palestra

- Incrementar o currículo do Fuad e aumentar sua visibilidade
- “Esconder o leite”, para depois vender consultoria
- Procurar tradutores técnicos preocupados com qualidade para eventuais trabalhos
- Networking

SEUS objetivos nesta palestra

■ ?

■ ?-a

■ ?-b

Programa

- **Introdução**
- Existem mesmo aspectos objetivos de qualidade em tradução?
- Se existem, como priorizá-los?
- Tradução-"arte", tradução-"*commodity*".
- É possível nos prepararmos para atingir qualidade antes mesmo de saber o que receberemos para traduzir?
- E ao recebermos um trabalho de tradução?
- Dá para fazer o cliente participar?
- Que ferramentas, formulários e comportamentos ajudam a manter qualidade *durante* a tradução?
- Que processos vale a pena adotar *após* a tradução (e quais não valem)?
- Quanto custa melhorar a qualidade?
- Até que ponto esse custo dá retorno?

Introdução

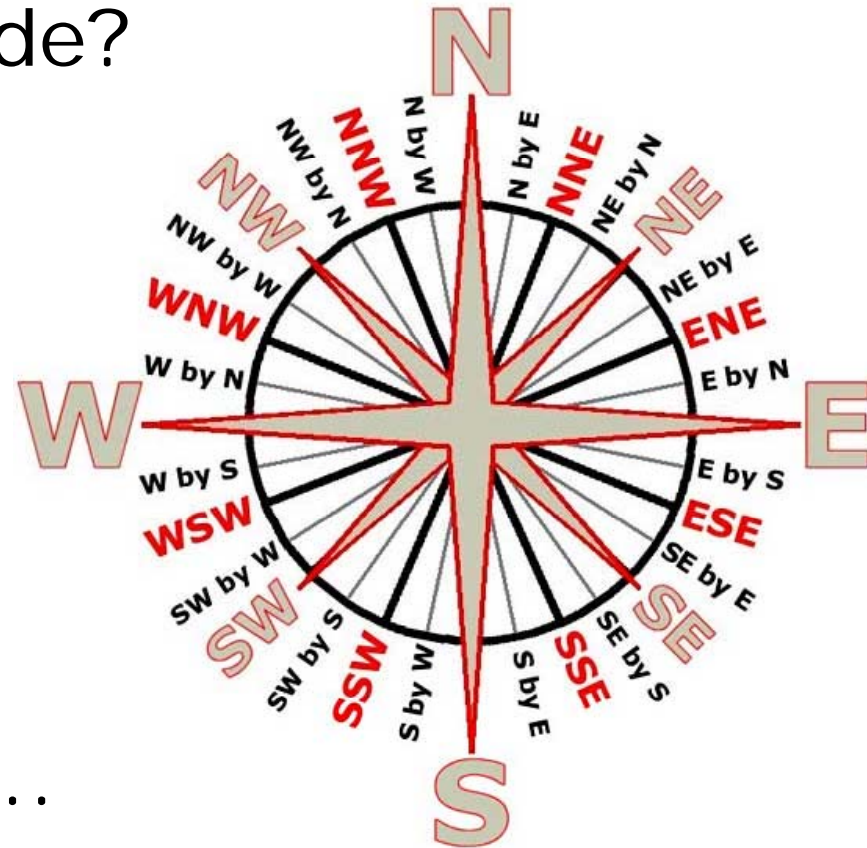
Exercício de imaginação:

Sinta no ar as...

OPORTUNIDADES

Oportunidades

■ Que oportunidade?



■ Algumas idéias...

Coisas importantes para o tradutor:

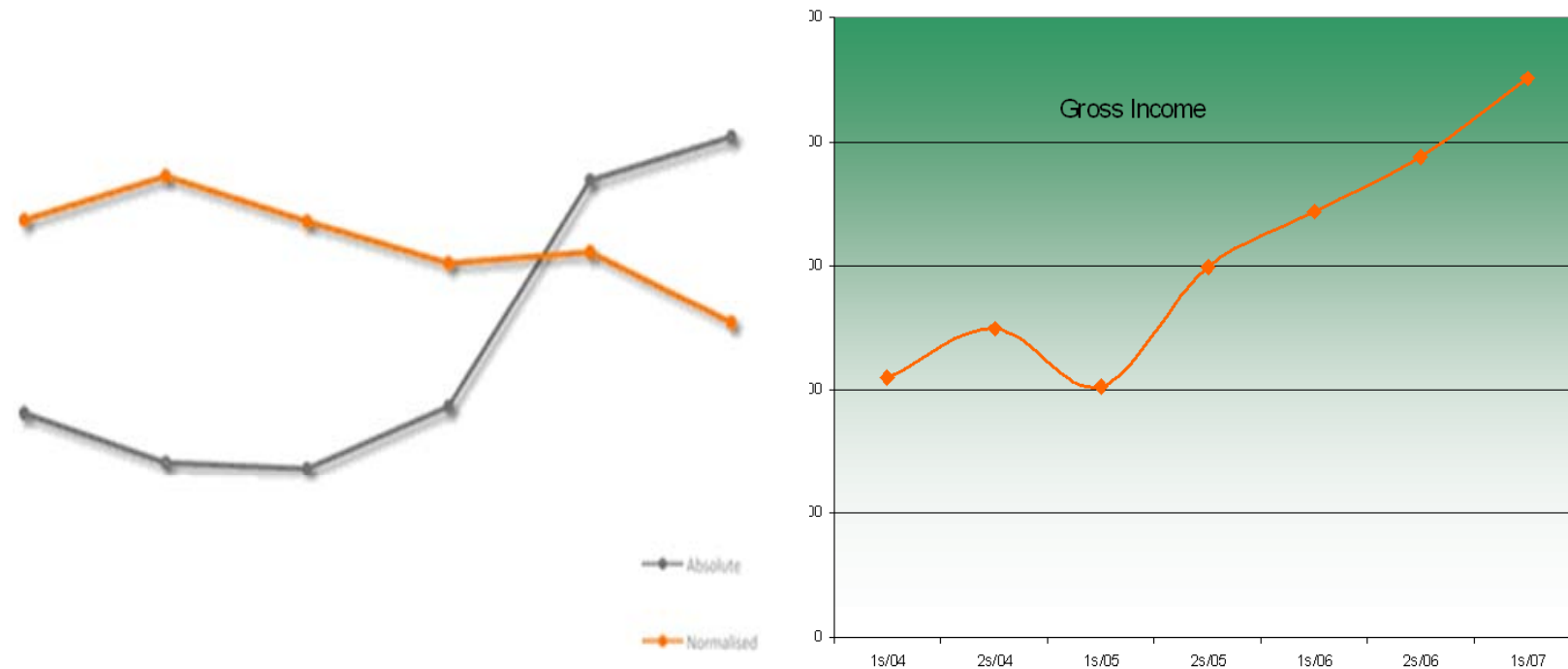
Coisas importantes para o tradutor:



Coisas importantes para o tradutor:



Coisas importantes para o tradutor:



O tradutor é...

“O tradutor é um
tipo de doer.”

(Fuad Azzam)

O tradutor é...

“O tradutor é um tipo
de *doer*.”

(Fuad Azzam)



■ Doer:

Noun - a person who acts and gets things done

(Example: “*When you want something done get a doer*”)

Conclusão desta parte

- Qualidade é um dos caminhos para elevar, de forma sustentável, o preço (entre outras coisas)
- O tradutor precisa encontrar um equilíbrio constante entre fazer e aprender

**“He that teaches
himself has a fool
for a master.”**
(Benjamin Franklin)

Conclusão desta parte

- Qualidade é um dos caminhos para elevar, de forma sustentável, o preço (entre outras coisas)
- O tradutor precisa encontrar um equilíbrio constante entre fazer e aprender

"He that teaches himself has a fool for a master."
(Benjamin Franklin)



Programa

- Introdução
- Existem mesmo aspectos objetivos de qualidade em tradução?
- Se existem, como priorizá-los?
- Tradução-"arte", tradução-"*commodity*".
- É possível nos prepararmos para atingir qualidade antes mesmo de saber o que receberemos para traduzir?
- E ao recebermos um trabalho de tradução?
- Dá para fazer o cliente participar?
- Que ferramentas, formulários e comportamentos ajudam a manter qualidade *durante* a tradução?
- Que processos vale a pena adotar *após* a tradução (e quais não valem)?
- Quanto custa melhorar a qualidade?
- Até que ponto esse custo dá retorno?

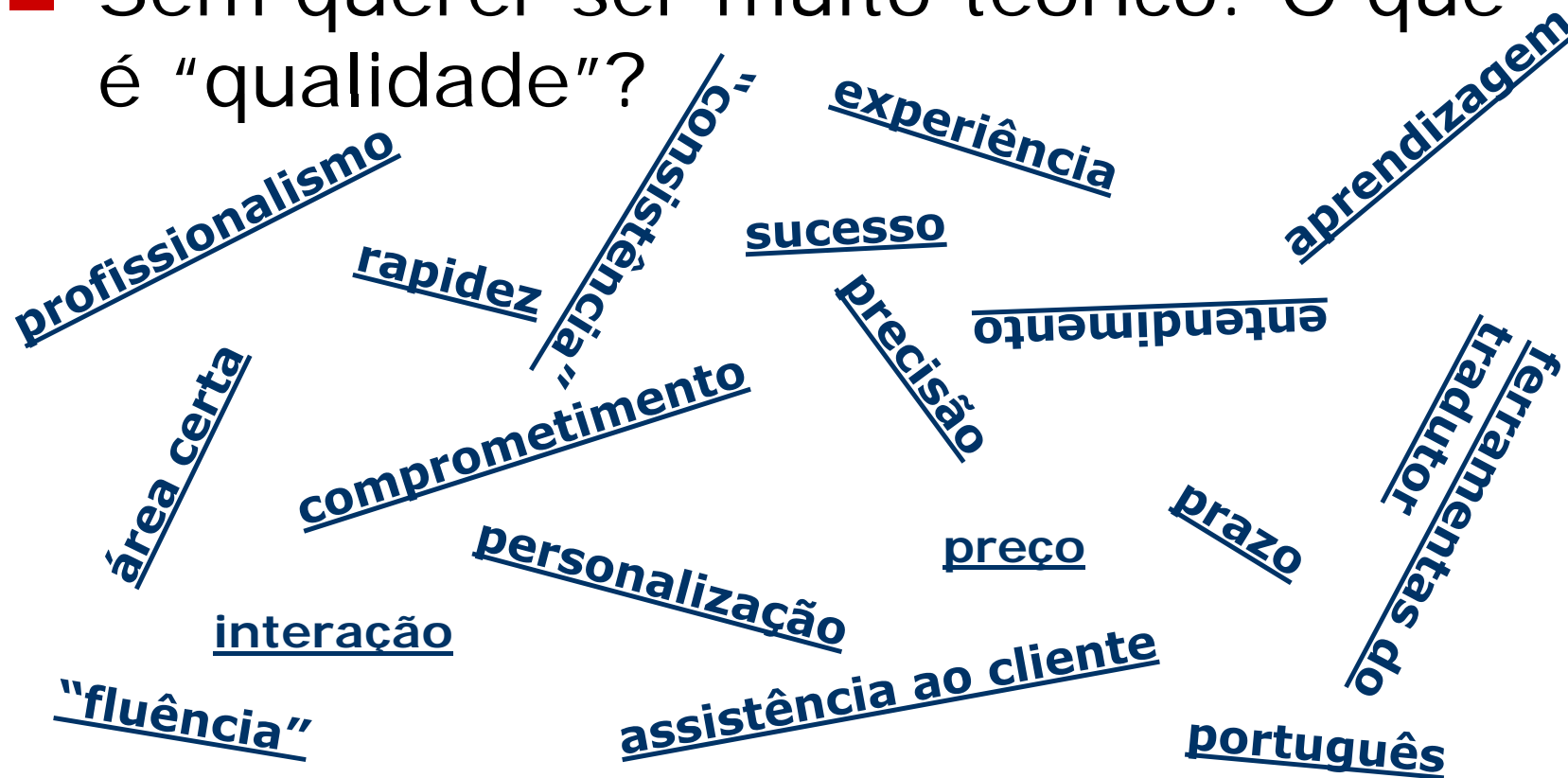
Existem mesmo aspectos objetivos de qualidade em tradução?

O que é?...

- Sem querer ser muito teórico: O que é "qualidade"?

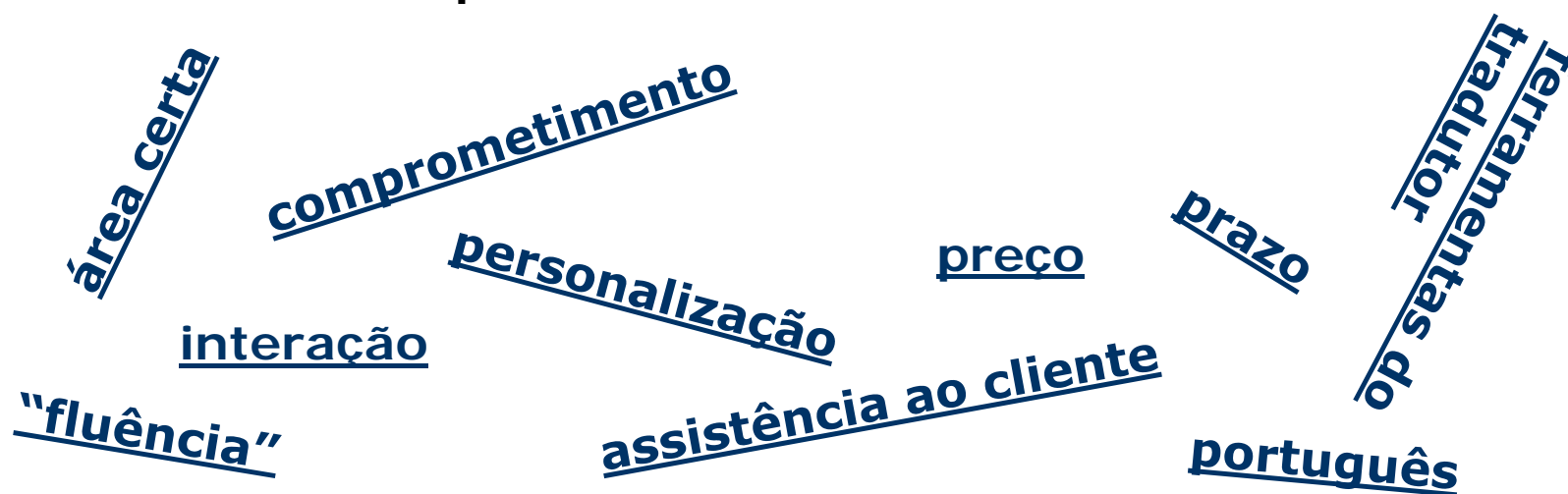
O que é?...

- Sem querer ser muito teórico: O que é "qualidade"?



O que é?...

- A cada 10 tradutores para quem você pergunta “O que é qualidade?”, você obtém 11 respostas diferentes. Mas, se há um problema, não é esse.



Bases da qualidade – “o” problema

- Qualidade é... a VERDADE, explicitada:
 - [Pensar no que quer]
 - Dizer
 - [Planejar como fazer]
 - Fazer
 - [Repensar o que quer]

- A importância de se posicionar
 - Para si mesmo (geral)
 - Para o cliente (específico)

Conclusão desta parte (a)

- Não somente **existem aspectos objetivos** de qualidade em tradução, mas também: eles têm que ser comunicados para todas as partes interessadas



Conclusão desta parte (b)

- “Aspecto objetivo” não quer dizer “aspecto onipresente” – porque varia de tradutor para tradutor
- “Objetivo” não quer dizer “imutável” – desde que as partes interessadas sejam notificadas a tempo, e que a elas seja dada a chance de adaptação
- Dificuldades: o dia-a-dia. É difícil achar um equilíbrio entre **fazer** e **aprender**

Programa

- Introdução
- Existem mesmo aspectos objetivos de qualidade em tradução?
- **Se existem, como priorizá-los?**
- Tradução-"arte", tradução-"*commodity*".
- É possível nos prepararmos para atingir qualidade antes mesmo de saber o que receberemos para traduzir?
- E ao recebermos um trabalho de tradução?
- Dá para fazer o cliente participar?
- Que ferramentas, formulários e comportamentos ajudam a manter qualidade *durante* a tradução?
- Que processos vale a pena adotar *após* a tradução (e quais não valem)?
- Quanto custa melhorar a qualidade?
- Até que ponto esse custo dá retorno?

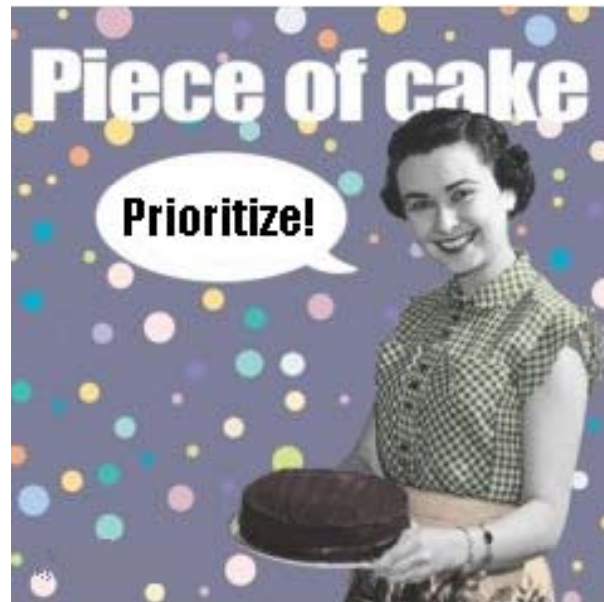
Se existem, como
priorizá-los?

Isso é mais fácil

- Uma vez que se decida definir o que é a “sua” qualidade, fica fácil priorizar (e anunciar)
- Exemplo: tradutor técnico
- Outro exemplo: tradutor literário
- Outro exemplo: tradutor para jornais e portais
- Outro exemplo: tradutor de publicidade
- Outro exemplo: tradutor público

Conclusão desta parte

- Isso é fácil



Programa

- Introdução
- Existem mesmo aspectos objetivos de qualidade em tradução?
- Se existem, como priorizá-los?
- Tradução-"arte", tradução-"*commodity*".
- É possível nos prepararmos para atingir qualidade antes mesmo de saber o que receberemos para traduzir?
- E ao recebermos um trabalho de tradução?
- Dá para fazer o cliente participar?
- Que ferramentas, formulários e comportamentos ajudam a manter qualidade *durante* a tradução?
- Que processos vale a pena adotar *após* a tradução (e quais não valem)?
- Quanto custa melhorar a qualidade?
- Até que ponto esse custo dá retorno?

Tradução-"arte",
tradução-"*commodity*".

Tradução-"arte"

- Muito mais focada no par autor/tradutor que em uma sistematização ou organização, ou cliente específico, ou mesmo preço
- Se você tiver a sorte de ser um grande nome, é o melhor lugar para estar
- Difícil de (e nem é o objetivo) classificar e estudar



Tradução- "*commodity*"

- Preço e prazo têm peso importante
- É o tipo de tradução preferido dos gerentes de compras que acabaram de chegar a uma empresa
- Ao contrário do que possa parecer, não são necessariamente as grandes agências as vilãs deste mercado



- Faz parte do jogo do mercado. As variáveis dependem muito mais de oferta e procura que de qualquer outra coisa
- Quem está aqui, quer sair correndo. Mas como?

Traduções nem lá nem cá

- Este é o tipo de tradução abordado neste trabalho
- Por quê? Uma resposta simples é que não dá para abordar os outros tipos
- É um tipo de tradução que trabalha justamente com clientes sensíveis a uma certa...
QUALIDADE! *(Oh, here we go again...)*

Conclusão desta parte

This page is intentionally blank

Programa

- Introdução
- Existem mesmo aspectos objetivos de qualidade em tradução?
- Se existem, como priorizá-los?
- Tradução-"arte", tradução-"*commodity*".
- É possível nos prepararmos para atingir qualidade antes mesmo de saber o que receberemos para traduzir?
- E ao recebermos um trabalho de tradução?
- Dá para fazer o cliente participar?
- Que ferramentas, formulários e comportamentos ajudam a manter qualidade *durante* a tradução?
- Que processos vale a pena adotar *após* a tradução (e quais não valem)?
- Quanto custa melhorar a qualidade?
- Até que ponto esse custo dá retorno?

É possível nos prepararmos para atingir qualidade antes mesmo de saber o que receberemos para traduzir?

Na verdade, já fazemos isso

- Educação formal
- Instrução técnica específica
- Aquisição e treinamento nas ferramentas de tradução
- Conhecimento prévio (ou solicitação de informações ao cliente ou Proz) sobre o assunto específico
- Formação de uma equipe adequada (para o caso de trabalho em equipes)

Então, o que falta?

- A existência de um processo claramente definido e que é seguido. Melhor ainda: OTIMIZADO
- Cada tradutor tem um “processo” de trabalho, que é mais fruto de sua [falta de] formação e de suas idiossincrasias que de um plano racional



A pegadinha...

- A “pegadinha” é a seguinte:
 - Imagine dois tradutores, fazendo o mesmo trabalho para o mesmo cliente na mesma época
 - Por que os processos que eles usam são TOTALMENTE, COMPLETAMENTE, ABSURDAMENTE diferentes?
- Não espere resultados “naturalmente” compatíveis/semelhantes
- A pergunta é: se os dois planejassem bem, chegariam ao mesmo processo?

O que pode ser feito antes? (I)

... além de experiência etc., que já mencionamos

- Firmeza (não inflexibilidade) na negociação do prazo

- Em 90% dos casos em que o cliente exige prazo de 4 dias, ele acaba aceitando um prazo de 7. Às vezes ele pede prazo menor para ter tempo de conferir a tradução em função de experiências anteriores ruins
- O tradutor muitas vezes tem medo/vergonha/sei lá o quê/etc. de negociar. Mas talvez ele não perceba que o cliente valoriza, já no início, a preocupação do tradutor com a qualidade
- Não ter contas atrasadas para pagar nos próximos dias



O que pode ser feito antes? (II)

- Cobrar de acordo
- É uma questão sensível, mas não dá para fazer mágica: um trabalho melhor leva mais tempo, e mais tempo custa mais dinheiro
 - A tabela do Sintra (www.sintra.org, guia “Preços sugeridos”) é um guia
 - No caso de trabalho para agências de tradução, uma fração disso (nosso famoso imposto em cascata, custos administrativos, calote, divulgação, instalações, revisão, licença de memória de tradução etc.)

O que pode ser feito antes? (III)

- Entender, de verdade, o problema
 - Em muitos trabalhos, o tradutor “quebra a cara” durante a tradução porque, no momento da negociação, não se preocupou em entender direito o que estava combinando com o cliente
 - Ler instruções e passar os olhos por todo o texto devem ser uma ROTINA que nos livra de muitos problemas

Conclusão desta parte (a)

- Preparar-se da melhor maneira possível
- Fazer cursos pelo menos a cada 1 ou 2 anos
- Participar de todos os congressos, workshops, workchopps etc. que puder

Conclusão desta parte (b)

- Este item é tão importante que merece uma página adicional: já que você é um tradutor, aprenda e use as ferramentas de tradutor
 - Memórias de tradução
 - Base de dados de terminologia
 - Outros softwares (p.ex. para gerenciamento administrativo, uso melhor do Google)

Conclusão desta parte (c)

- Depois de conhecer o problema específico do trabalho, mexer no trinômio preço-prazo-qualidade, tentando mexer em preço e prazo para poder projetar a qualidade ESPERADA PELO CLIENTE, ou seja:
 - Entender o trabalho
 - Oferecer preço viável (para você) e prazo factível

Conclusão desta parte (d)

- Esta parte foi bem longa porque é quase sempre subestimada

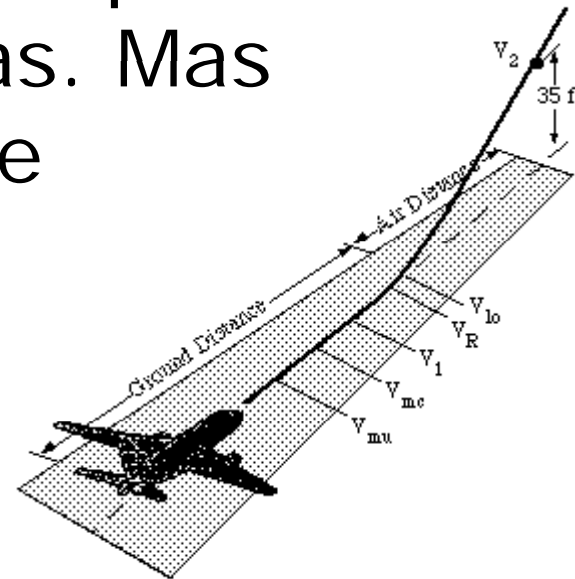
Programa

- Introdução
- Existem mesmo aspectos objetivos de qualidade em tradução?
- Se existem, como priorizá-los?
- Tradução-"arte", tradução-"*commodity*".
- É possível nos prepararmos para atingir qualidade antes mesmo de saber o que receberemos para traduzir?
- **E ao recebermos um trabalho de tradução?**
- Dá para fazer o cliente participar?
- Que ferramentas, formulários e comportamentos ajudam a manter qualidade *durante* a tradução?
- Que processos vale a pena adotar *após* a tradução (e quais não valem)?
- Quanto custa melhorar a qualidade?
- Até que ponto esse custo dá retorno?

E ao recebermos um trabalho
de tradução?

O momento da decolagem

- Este é o momento em que o avião decola. Você se preparou por anos, negociou duro e daqui a pouco vai ter trabalho por vários dias. Mas este momento, em que você coloca o “avião” no ar, é decisivo.



Escolhas

- Você pode estar escolhendo colegas para dividir o trabalho
- Você decide se vai fazer um glossário antes (sério, isso existe...) ou se vai formar um durante o trabalho, ou se não vai necessariamente ter um
- É um ótimo exercício mental (normalmente, é o caso para o tradutor) e de planejamento (para agências)

Mais escolhas

- Você vai tentar ver se existe um manual de estilo ou vai pensar em criar um (um manual de estilo pode ter 2 “páginas”)
- Você vai fazer uma aposta: este será um cliente potencialmente assíduo ou você nunca mais vai ver a cara dele?
 - Quanto você vai investir em organização da memória de tradução?

Conclusão desta parte

- Essas decisões normalmente são muito rápidas para quem já tem muita experiência. Se você não tem, reserve tempo a mais para isso.



Programa

- Introdução
- Existem mesmo aspectos objetivos de qualidade em tradução?
- Se existem, como priorizá-los?
- Tradução-"arte", tradução-"*commodity*".
- É possível nos prepararmos para atingir qualidade antes mesmo de saber o que receberemos para traduzir?
- E ao recebermos um trabalho de tradução?
- **Dá para fazer o cliente participar?**
- Que ferramentas, formulários e comportamentos ajudam a manter qualidade *durante* a tradução?
- Que processos vale a pena adotar *após* a tradução (e quais não valem)?
- Quanto custa melhorar a qualidade?
- Até que ponto esse custo dá retorno?

Dá para fazer o cliente
participar?

Se dá para fazer o cliente participar?

- Você já tentou?
 - Nem todos os clientes têm tempo (yeah, right!...) para ajudar, mas se você não tentar, definitivamente não vai conseguir
 - Limite as respostas e decisões necessárias do cliente a poucos itens, que ele possa resolver em 10 minutos ou menos (experiência própria...)

Conclusão desta parte

- Dá
- Não só dá, como às vezes isso nos poupa tempo ou tira de enrascadas

Programa

- Introdução
- Existem mesmo aspectos objetivos de qualidade em tradução?
- Se existem, como priorizá-los?
- Tradução-"arte", tradução-"*commodity*".
- É possível nos prepararmos para atingir qualidade antes mesmo de saber o que receberemos para traduzir?
- E ao recebermos um trabalho de tradução?
- Dá para fazer o cliente participar?
- Que ferramentas, formulários e comportamentos ajudam a manter qualidade *durante* a tradução?
- Que processos vale a pena adotar *após* a tradução (e quais não valem)?
- Quanto custa melhorar a qualidade?
- Até que ponto esse custo dá retorno?

Que ferramentas, formulários e comportamentos ajudam a manter qualidade *durante* a tradução?

Você...

- Usa as ferramentas adequadas?
 - **“If the only tool you have is a hammer, every new problem starts looking like a nail...”**



Você...

- Resolve todas as dúvidas de vocabulário? Usa formulários?
 - E se não resolver, pede ajuda para os colegas?
 - E se os colegas não resolverem, pede ajuda para...
...o cliente? (ou chuta e fica quietinho)?
- Trabalha com cuidado e concentração, pensando apenas no seu cliente?
 - Ponha uma foto do seu cliente em sua mesa...
- Trabalha de forma saudável (sustentável)?
- Tem dinheiro no banco (controle das escolhas)?
- Tem babá para seus filhos (ambiente)?

Você...

- Passa corretor ortográfico?
 - Não há mais desculpa para não passar corretor ortográfico – até o cliente já sabe que ele existe.
 - **“He who writes with no misspelled words has prevented a first suspicion on the limits of his scholarship or, in the social world, of his general education and culture.”** (Julia Norton McCorkle)

Você...

- Revisa – direito – seu trabalho?
 - Talvez um dos melhores custo/benefício no processo de tradução esteja no processo de revisão pelo próprio tradutor
 - 20% do tempo total do trabalho devem ser gastos com revisão/proofing
 - Este tempo PRECISA ser computado e cobrado
 - A revisão, em última análise, é o que diferencia um tradutor 100% honesto de um tradutor 80% honesto. Esse último está subtraindo do cliente os 20% de tempo que deveria, em função de um contrato implícito, ser gasto com revisão

Então...

- Você revisa com cuidado o seu trabalho?
 - **Verba volant, scripta manent!**



Ferramentas adequadas

- Não é só memória de tradução (Trados Workbench, Star Transit, DéjàVù, WordFast, SDLX Edit) que é importante: lembre também da ferramenta de gerenciamento de terminologia (MultiTerm, TermStar, TermBase)
- Já que estamos falando de qualidade, você usa as ferramentas de controle de qualidade do seu software? ("Verify" etc.)



**C.A.T.
tools!**

Ferramentas adequadas

- <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/traducao/issue/view/437>



Vol. 2, No 14 (2004)

Sumário

Expediente

Expediente

Cadernos de Tradução

Artigos

Apresentação

Marco Rocha, Iria Sponholz, Regina Márcia Gerber

[Porque usar programas de apoio à tradução?](#)

Daniilo Nogueira, Vera Maria Conti Nogueira

[Déjà Vu: tradução assistida ao pormenor.](#)

Leonel Morgado

[Controlo de qualidade na tradução.](#)

Miriam Santos

[Gerenciamento de memórias de tradução e de glossários.](#)

Fuad Azzam

[Padrões de uso dos sistemas de memória de tradução.](#)

Adriana Ceschin Rieche

[Tradução técnica, terminologia e linguística de corpus: a ferramenta WordSmith Tools.](#)

Gabriela Castelo Branco Ribeiro

[O uso da tradução assistida em ciências humanas.](#)

Ivone Castilho Benedetti

[Tradução, cognição e tecnologia: investigando a interface entre o desempenho do tradutor](#)

Fabio Alves

[Introdução à internacionalização e à localização de softwares.](#)

Achilles Colombo Prudêncio, Djali Avelino Valois, José Eduardo De Lucca

[TM & MT na tradução técnica globalizada - tendências e consequências.](#)

Markus Johannes Weininger

Dúvidas de vocabulário

- Como você expressa suas dificuldades (de vocabulário, claro...)?
- O que faz com a lista de dúvidas respondidas depois que o trabalho é entregue? (Recicle mais...)
 - Listas de dúvidas, além de matéria-prima para glossários, são uma valiosa fonte de pesquisa futura. Podem ser trabalhadas como banco de dados online

Conclusão desta parte

- Sistematização
- Ambiente
- Ferramentas
- Foco

Programa

- Introdução
- Existem mesmo aspectos objetivos de qualidade em tradução?
- Se existem, como priorizá-los?
- Tradução-"arte", tradução-"*commodity*".
- É possível nos prepararmos para atingir qualidade antes mesmo de saber o que receberemos para traduzir?
- E ao recebermos um trabalho de tradução?
- Dá para fazer o cliente participar?
- Que ferramentas, formulários e comportamentos ajudam a manter qualidade *durante* a tradução?
- **Que processos vale a pena adotar *após* a tradução (e quais não valem)?**
- Quanto custa melhorar a qualidade?
- Até que ponto esse custo dá retorno?

Que processos vale a pena adotar *após* a tradução (e quais não vale)?

Que processos existem?

Além de enviar a cobrança, claro...

- (Re-)organização dos arquivos/pastas
- Consolidação do vocabulário
- Manutenção da memória
- Preferências do cliente
- Avaliação da tradução (inclusive pelo cliente)
- **MEDIÇÃO, MEDIÇÃO, MEDIÇÃO!**

Conclusão desta parte

- Aqui também, tudo depende do seu tipo de trabalho, de quem é o cliente, do grau de organização que você deseja, de quanto dinheiro tem no banco etc.
- O que não dá para fazer é ignorar a existência dos processos, ou então tomar decisões infantis, como: “depois eu faço”

Programa

- Introdução
- Existem mesmo aspectos objetivos de qualidade em tradução?
- Se existem, como priorizá-los?
- Tradução-"arte", tradução-"*commodity*".
- É possível nos prepararmos para atingir qualidade antes mesmo de saber o que receberemos para traduzir?
- E ao recebermos um trabalho de tradução?
- Dá para fazer o cliente participar?
- Que ferramentas, formulários e comportamentos ajudam a manter qualidade *durante* a tradução?
- Que processos vale a pena adotar *após* a tradução (e quais não valem)?
- Quanto custa melhorar a qualidade?
- Até que ponto esse custo dá retorno?

Quanto custa melhorar a
qualidade? Até que ponto esse
custo dá retorno?

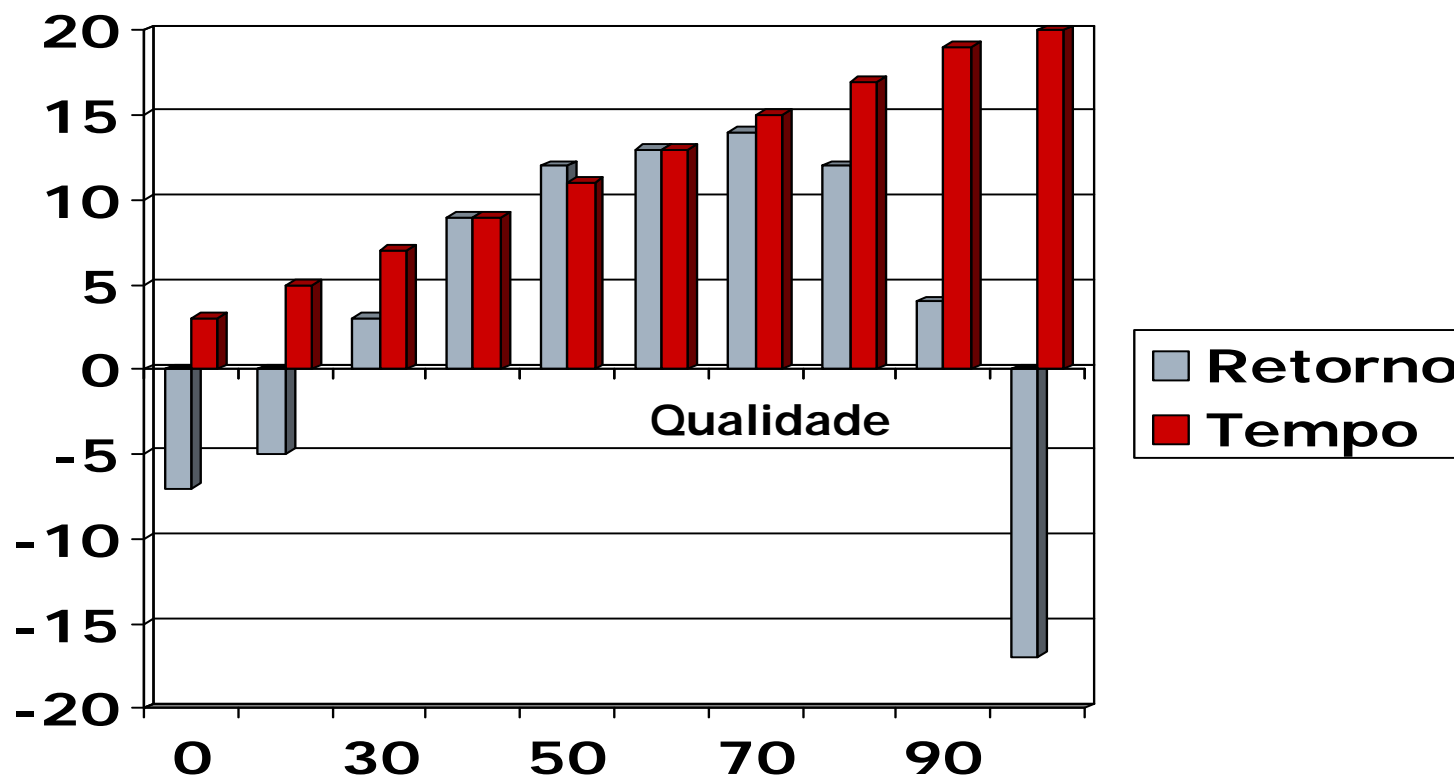
Quanto custa qualidade?

- Primeiro: o que é mesmo qualidade para você? Porque não deve ser o mesmo que para mim. Portanto, os custos devem ser diferentes.
- Cada tradutor precisa – e consegue – avaliar seus custos de qualidade
 - Para usar um exemplo extremo, não dá para comparar os custos com qualidade de grandes empresas e de tradutores independentes. Embora isso não seja garantia de qualidade, o fato é que as agências conseguem empurrar esses custos para o cliente de modo melhor que os tradutores independentes.

Até que ponto qualidade dá retorno?

- De novo: qual qualidade?
- Dois aspectos a considerar:
 - Quanto queremos de retorno?
 - Abaixo de qual ponto nossa visão de qualidade fica comprometida?

Até que ponto o investimento em qualidade dá retorno?



Conclusão desta parte (a)

- Qualidade custa
- Qualidade zero dá prejuízo
- Qualidade dá retorno
- Qualidade “demais” dá prejuízo
- Os 3 itens acima nos remetem ao início da palestra e ao início do processo de “Dizer” ↔ “Fazer”

Conclusão desta parte (b)

- Qualidade precisa ser enxergada como valor agregado pelo cliente (mas antes, claro, precisa ser comunicada)
- A comunicação/conversa sobre qualidade com o cliente também ajuda a baixar os custos com qualidade, evitando etapas desnecessárias

Programa

- **Introdução** → *Idéias: “medir” e “fazer x planejar”*
- **Existem mesmo aspectos objetivos de qualidade em tradução?** → *Sim, mas cada um deve **escolher** os seus e **comunicá-los***
- **Se existem, como priorizá-los?** → *Depois de escolher, fica fácil*
- **Tradução-“arte”, tradução-“commodity”.** → *Não, a outra*
- **É possível nos prepararmos para atingir qualidade antes mesmo de saber o que receberemos para traduzir?** → *Já fazemos algo, mas falta **escolher** o processo*
- **E ao recebermos um trabalho de tradução?** → ***Escolhas** importantes*
- **Dá para fazer o cliente participar?** → *Sempre vale a pena **pedir***
- **Que ferramentas, formulários e comportamentos ajudam a manter qualidade durante a tradução?** → *Dúvidas, MTs, ambiente, revisão*
- **Que processos vale a pena adotar após a tradução (e quais não valem)?** → *Conheça os processos e **escolha***
- **Quanto custa melhorar a qualidade?** → *Até certo ponto, não custa, dá lucro*
- **Até que ponto esse custo dá retorno?** → *Descubra o ponto, inclusive conversando com o cliente*

Obrigado!

- Reclamações e críticas:
black.hole@intercomtr.com.br
- Elogios e ordens de pagamento:
i99@intercomtr.com.br

© 2007 – Reprodução permitida desde que mencionada a fonte (que é o Fuad, e não “Arial”!)