



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA- UNB
INSTITUTO DE LETRAS - IL
DEPARTAMENTO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS E TRADUÇÃO- LET
CURSO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS APLICADAS- LEA- MSI

Imigrantes no DF:

A interpretação comunitária como medida de efetivação das políticas de assistência social no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS)

Diversidade do Distrito Federal (Brasil)

Brasília

2023

Tainara Damaceno Silva

Imigrantes no DF:

A interpretação comunitária como medida de efetivação das políticas de assistência social no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) Diversidade do Distrito Federal (Brasil)

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Línguas Estrangeiras Aplicadas ao Multilinguismo e à Sociedade da Informação (LEA-MSI) pelo Programa de Graduação do Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução do Instituto de Letras.

Orientadora: Professora Doutora Susana Martínez Martínez

Brasília

2023

À Antonia e JoséIVALDO, meus pais, aos meus familiares, amigos e professores. Mas também a todos os imigrantes e refugiados que ainda sofrem com as barreiras linguísticas no Brasil, que este trabalho possa ajudá-los de alguma maneira.

AGRADECIMENTOS

Ingressar na universidade pública nunca foi um sonho para mim, tendo em vista que até os 14 anos, eu pensava que estudantes oriundos da periferia que sempre estudaram em escola pública eram incapazes de ingressarem em uma das melhores universidades da América Latina, por isso, gostaria de agradecer aos meus professores do Centro de Ensino Médio 12, em especial: Fabiano e Isabel, que me auxiliaram no processo de dedicação as provas do PAS e ENEM.

Eu não poderia deixar de agradecer também ao movimento social de educação popular Rede Emancipa DF, que através das aulas e momentos de troca, me ensinaram que a educação é capaz de superar barreiras, me permitiu sonhar com a universidade e que o lugar da periferia é dentro das universidades.

Gostaria de agradecer a Deus por ter me feito curiosa e esforçada, pois na ausência dessas qualidades, talvez eu não estaria aqui. Agradecer aos meus pais, Antonia e José Ivaldo, por sempre me incentivarem a estudar e por terem me proporcionado ferramentas necessárias durante todo o processo, vocês são a minha base.

Agradeço a minha mãe, que quando eu completei 12 anos, conseguiu uma vaga de inglês no Centro Interescolar de Línguas de Ceilândia (CILC) e para tal, teve que dormir na fila, já que inglês era o idioma mais concorrido. Sem esse ato de amor e sacrifício, eu provavelmente não teria me aficionado em idiomas.

Agradeço ao meu pai por ter me proporcionado todo o conforto que estava ao seu alcance, por sempre tentar facilitar ao máximo a minha vida durante os trajetos corriqueiros até aqui, sejam eles até o ponto de ônibus (ainda que fosse antes das 6h da manhã), no metrô ou em um ponto específico.

Agradeço também ao meu irmão, por fazer parte da minha vida e por respeitar os momentos de silêncio e estresse para realizar os inúmeros trabalhos nessa jornada. Agradeço aos meus tios Isaías e Kedna, por serem verdadeiros companheiros e salvadores nos momentos em que eu mais precisei e por terem me presenteado com o Francisco que leva alegria por onde passa.

Agradeço ao Asafe, por todo carinho e paciência em especial nos momentos em que duvidei de mim mesma e do meu potencial. Obrigada pelas inúmeras revisões, pelos debates, sugestões e principalmente por aceitar ocupar suas tardes ou noites revisando este e outros trabalhos e me apoiando.

Agradeço a Universidade de Brasília e as possibilidades de assistência socioeconômica que foram essenciais nos primeiros anos de curso.

Agradeço também à minha orientadora Susana Martínez, por ter me introduzido na pesquisa em especial a iniciação científica, por ter me apresentado o conceito de Diglossia, por despertar em mim um olhar diferenciado às situações, problematizando sempre que possível temáticas raciais e de gênero, por me mostrar um pouco do seu modo de pesquisa que preza pelo cuidado e respeito. Obrigada por todo suporte e acolhimento na elaboração deste trabalho que também é fruto do grupo de pesquisa e extensão MOBILANG.

Agradeço a todas e a todos os membros do grupo de pesquisa MOBILANG, por proporcionarem tantas trocas significativas e também aos professores do LEA-MSI.

Agradeço ao Samuel que me recebeu de braços abertos desde que entrei no curso e cumpriu muito bem seu papel de padrinho e amigo durante essa jornada árdua, obrigada por trazer tanta leveza para a minha vida e pelos conselhos tão valiosos.

Agradeço a Sarah que apesar de todas as nossas diferenças, tem sido minha dupla durante todo esse percurso, obrigada pelas inúmeras risadas, trabalhos, surtos, doces e momentos de acolhimento (sem você eu não teria aguentado).

Aos meus amigos e colegas de curso do LEA-MSI: Nanda, Xofa, Laura, (Samuel e Sarah) Aly, Jesus, Mariana, Dalila, Eduardo, Big Rafa, Léo, Luisa e Guilherme que assim como eu embarcaram nesse curso e me proporcionaram muitos momentos de descontração e alegria que levarei comigo para sempre no coração.

Finalmente, agradeço a todos e todas que contribuíram de alguma forma com a minha trajetória e com esse trabalho, de forma direta ou indiretamente, seja com comentários e sugestões ou simplesmente por terem ouvido os meus desabafos.

Esse trabalho tem um pedacinho de cada um de vocês!

*“Why shall I wait for someone else? Why shall
I be looking to the government, to the army,
that they would help us ... for them to help me.
Why don't I raise my voice? Why don't we
speak up for our rights?”*

Malala Yousafzai

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo comprovar como a interpretação comunitária pode atuar como uma das principais medidas de efetivação das políticas de assistência social, no Centro de Referência Especializado em Assistência Social (CREAS) Diversidade dentro do Distrito Federal (DF), diante do perfil sociolinguístico no atual extenso fluxo migratório. Através do levantamento de dados em sites das secretarias estaduais e de Organizações Governamentais e não Governamentais que prestam serviços aos imigrantes no Distrito Federal, bem como dos dados obtidos através do Observatório das Migrações Internacionais e do Instituto Migrações e Direitos Humanos, buscou-se compreender melhor quem são as pessoas imigrantes atualmente em território nacional e as barreiras linguísticas que enfrentam, além da realização de entrevistas com a equipe do CREAS Diversidade e de observações de atendimento do CREAS com o auxílio de um intérprete. Os resultados apontam como a interpretação comunitária pode ser utilizada como política de assistência social e linguística no atendimento de pessoas imigrantes; além disso, com a temática da imigração no Brasil em evidência, a interpretação comunitária seria uma alternativa não só no CREAS, mas em demais instituições que atendem o público no geral e precisam estar preparados para atender a população imigrante.

Palavras-chave: Imigrantes. Interpretação comunitária. Políticas de assistência social. CREAS. Barreiras linguísticas.

ABSTRACT

This paper aims to demonstrate how community interpreting can act as one of the main measures for the implementation of social assistance policies at the Specialized Reference Center for Social Assistance (CREAS) Diversity in the Federal District (DF), in face of the sociolinguistic profile of the current extensive migratory flow. Through a survey of data on websites of governmental and non- governmental state secretariats organizations that provide services to immigrants in the Federal District, as well as data obtained through the International Migrations Observatory and the Migrations and Human Rights Institute, it was possible to better understand who are the immigrant people currently in the national territory and their language barriers. In addition, two interviews with the CREAS Diversity team and two observations of the CREAS service with the help of an interpreter were held. The results show how community interpreting can be used as a social and linguistic assistance policy in the assistance to immigrant people. With the theme of immigration in Brazil in evidence, community interpreting can be an alternative not only in CREAS, but in other institutions that serve the public in general and need to be prepared to serve the immigrant population.

Keywords: Immigrants. Community interpretation. Social assistance policies. CREAS. Linguistic barriers.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo comprobar cómo la interpretación comunitaria puede actuar como una de las principales medidas para la eficacia de las políticas de asistencia social, en el Centro de Referencia Especializado de Asistencia Social (CREAS) Diversidad del Distrito Federal (DF), frente al perfil sociolingüístico en el actual extenso flujo migratorio. A través de un levantamiento de datos en sitios web de secretarías estatales y de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales que prestan servicios a inmigrantes en el Distrito Federal, así como de datos obtenidos a través del Observatorio de las Migraciones Internacionales y del Instituto de Migraciones y Derechos Humanos, fue posible conocer mejor quiénes son las personas inmigrantes que se encuentran actualmente en territorio nacional y sus barreras lingüísticas. Además, se realizaron dos entrevistas con el equipo del CREAS Diversidad y dos observaciones de asistencia del CREAS con la ayuda de un intérprete. Los resultados indican cómo la interpretación comunitaria puede ser utilizada como política de asistencia social y lingüística en la atención a personas inmigrantes; con el tema de la inmigración en Brasil en evidencia, la interpretación comunitaria puede ser una alternativa no sólo en el CREAS, sino en otras instituciones que atienden al público en general y necesitan estar preparadas para atender a la población inmigrante.

Palabras clave: Inmigrantes. Interpretación comunitaria. Políticas de asistencia social. CREAS. Barreras lingüísticas.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Países de origem de imigrantes e refugiados registrados pelo OBMigra em 2021 e 2022 no Distrito Federal	21
Tabela 2 – Estoque de trabalhadores imigrantes no mercado de trabalho formal, por ano, segundo nacionalidade - Distrito Federal, 2021-jun/2022	23
Tabela 3 – Estoque de trabalhadores imigrantes no mercado de trabalho formal, por ano, segundo setores de atividade - Distrito Federal, 2021-jun/2022	24

LISTA DE SIGLAS

ACNUR - Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados
BPC - Benefício de Prestação Continuada
CACI - Casa Civil do Distrito Federal
CONARE - Comitê Nacional para Refugiados
CRAS - Centro de Referência de Assistência Social
CREAS - Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CPF - Cadastro de Pessoa Física
DF - Distrito Federal
IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IMDH - Instituto Migrações e Direitos Humanos
MDS - Ministério de Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome
MOBILANG- Mobilidades e contatos de línguas
OBmigra - Observatório das Migrações Internacionais
OIM - Organização Internacional para as Migrações
ONGs - Organizações não Governamentais
PAEFI - Proteção e Atendimento Especializado a Famílias e Indivíduos
PSE - Proteção Social Especial
RNM - Registro Nacional Migratório
SCFV - Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos
SDE - Secretaria de Desenvolvimento Econômico
SEAC - Secretaria de Estado de Atendimento à Comunidade
SEDES - Secretaria de Desenvolvimento Social
SEEDF - Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal
SES - Secretaria de Saúde
SETRAB - Secretaria de Trabalho
SIDS - Sistema Integrado de Desenvolvimento Social
SJMR - Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados
SMDF - Secretaria de Estado da Mulher do Distrito Federal
SUAS - Sistema Único de Assistência Social

Sumário

INTRODUÇÃO	13
1. Panorama histórico e social da imigração no DF	14
1.1. Panorama da migração no Distrito Federal.....	17
2. As barreiras linguísticas e culturais	25
3. A interpretação comunitária e a mediação linguística	28
4. As políticas de assistência social para imigrantes no Brasil e a trajetória do CREAS no Distrito Federal.....	33
4.1. A trajetória do CREAS no Distrito Federal	35
4.2. Observação de atendimentos	38
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	41
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	48

INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objetivo conhecer melhor a população migrante¹ no Distrito Federal (DF) e, ao mesmo tempo, propor a interpretação comunitária como uma medida de efetivação das políticas de assistência social no Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) Diversidade do DF. Foi realizado um levantamento de dados nos sites das secretarias estaduais e de Organizações Não Governamentais (ONGs) que prestam serviços aos imigrantes, a fim de compreender melhor quem são as pessoas imigrantes² e as possíveis barreiras que enfrentam ao se integrarem em outra sociedade com diferentes costumes. No entanto, foi constatada a dificuldade em obter dados homogêneos relativos à população imigrante no DF, reforçando ainda mais a necessidade de sistematização dos dados para que seja possível adotar políticas linguísticas eficazes.

A partir dos dados do Observatório das Migrações Internacionais (OBMigra) e do Instituto Migrações e Direitos Humanos (IMDH), tornou-se possível identificar as nacionalidades e faixa etária mais presentes dentro do DF. O fato de o Brasil não ser um país monolíngue, mas, ao mesmo tempo, não dispor de assistência linguística no atendimento à população imigrante, é um ponto a ser levado em questão, ainda mais que diversas vezes as línguas faladas pelos imigrantes são línguas minoritárias.

Além do levantamento de dados, foram realizadas duas entrevistas com a equipe do CREAS - Diversidade e duas observações de atendimento, pois essa instituição tem como um de seus focos, o atendimento aos imigrantes, refugiados e apátridas, tais atividades, foram realizadas no período de agosto a dezembro de 2022, no âmbito do projeto: "Consequências da pandemia de Covid-19 para estrangeiros (imigrantes e refugiados), indígenas e pessoas com deficiência: como tornar o sistema de proteção social responsivo a choques", realizado por Letícia Souza Sá e a autora, coordenado pelo grupo de pesquisa e extensão Mobilidades e contatos de línguas (MOBILANG). Em entrevista, foi enfatizada pela equipe a dificuldade de se comunicar e a dificuldade de explicar os benefícios que podem ser solicitados pelos usuários nos atendimentos à população imigrante.

¹ De acordo com a ACNUR, migrante é toda e qualquer pessoa que escolhe se deslocar não por uma ameaça direta de perseguição, mas em busca de melhores condições de vida. Disponível em: <<https://www.acnur.org/portugues/2015/10/01/refugiado-ou-migrante-o-acnur-incentiva-a-usar-o-termo-correto/>>. Acesso em: 08 fev. 2023.

² Optaremos neste trabalho pelo uso do termo imigrante por fazer referência específica a pessoas que vêm de outro país. Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2019/05/Migracoes-FICAS-color_FINAL.pdf> Acesso em 08 fev. 2023.

Diante deste cenário, a interpretação comunitária aparece como uma possível solução para superar as barreiras linguísticas e possibilitar uma interação social, através dos projetos de extensão do grupo de pesquisa Mobilidades e Contatos de Língua (MOBILANG) e a formação de intérpretes comunitários que podem auxiliar nos primeiros contatos entre a população imigrante e os servidores do governo que podem contribuir para encaminhar, viabilizar o acesso aos direitos ou reclamá-los quando não são atendidos. É importante também enxergar a assistência linguística enquanto direito do indivíduo para superar e conseguir suprir as necessidades básicas da população imigrante. A utilização da mediação de intérpretes comunitários em órgãos públicos traria não só o reconhecimento da importância do serviço de interpretação, como também facilitaria a comunicação entre as partes envolvidas.

Na primeira parte é abordado um panorama histórico da imigração no Distrito Federal, bem como são apresentados dados relativos à migração internacional no Brasil que nos permite observar o atual perfil sociolinguístico dos imigrantes. Já na segunda parte são abordadas as barreiras linguísticas e culturais com as quais se deparam os imigrantes, onde os dados coletados servem também de base para compreender os impactos das barreiras linguísticas no processo de adaptação da população imigrante e a falta de políticas linguísticas nos órgãos prestadores de serviço à população.

Na terceira parte se discorre sobre a interpretação comunitária e a mediação linguística como uma alternativa para superar as barreiras linguísticas no Brasil. Por fim, na quarta parte são discutidas políticas de assistência social para imigrantes no Brasil e a trajetória do CREAS Diversidade no Distrito Federal, bem como realizadas observações de dois atendimentos com a presença de intérpretes comunitários e entrevistas realizadas com a equipe especializada em imigrantes e refugiados do CREAS Diversidade.

Após os atendimentos com a presença dos intérpretes comunitários, em conversa com a equipe CREAS, foi perceptível uma maior fluidez nos atendimentos, além de alguns pontos a serem melhorados, o que pode levar à reflexão da adoção por parte do CREAS Diversidade e demais instituições, que possuem dificuldades de se comunicar com pessoas imigrantes e refugiadas, dos serviços de interpretação comunitária e até da obrigatoriedade da presença de intérpretes em todos os órgãos públicos que prestam serviço à comunidade.

1. Panorama histórico e social da imigração no DF

A migração e a mobilidade humana são fenômenos antigos, que provocam diferentes impactos nas sociedades. Ao examinar a escala, direção e frequência dessas mudanças, torna-se possível compreender não apenas a maneira com que a migração está evoluindo como também identificar políticas e programas eficazes nesse sentido. Com o passar dos anos, é cada vez mais comum que as pessoas vivam em países diferentes dos que nasceram, independentemente de sua motivação para essas mobilidades³.

A Organização Internacional para as Migrações (OIM) define migrante como qualquer pessoa que se mude ou se desloque através de uma fronteira internacional ou dentro de um Estado, longe do seu local habitual de residência, independentemente do estatuto legal da pessoa, do movimento ser voluntário ou involuntário, das causas ou duração da estadia⁴.

Segundo o relatório produzido pelo OIM, em 2020 havia no mundo aproximadamente 281 (duzentos e oitenta e um) milhões de migrantes internacionais, número equivalente a 3,6% da população mundial. Os dados coletados mostram que a maioria migrou dentro do seu próprio país e não através das fronteiras, embora seja considerado que nos últimos dois anos essa redução de mobilidade atingiu diversas comunidades por conta da pandemia da COVID-19. As restrições de viagens ocasionadas para conter a pandemia resultaram na incapacidade de se locomover por meses.

Através dos dados obtidos e da compreensão da sociedade multilíngue atual, é possível apresentar as hipóteses das possíveis barreiras linguísticas que os imigrantes, refugiados e apátridas enfrentam ao adentrarem em um país que não dispõe de acessibilidade linguística.

Segundo Martínez Martínez (2020), não é possível separar a história migratória do Brasil de sua construção racial. No mesmo sentido, Seyferth (2002) elucida a relação do Brasil formado pelos imigrantes e a sociedade racializada do Brasil, colocando a questão racial como ponto central no povoamento das zonas “improdutivas” do país, através de textos da época. Para mais, a autora explica o valor dado à imigração branca:

O peso atribuído à imigração branca na construção da nação tem sua contrapartida na legislação e na estatística: a promulgação da lei que impôs restrições à imigração asiática e africana em 1890 (atenuadas em 1907), e os altos índices de europeus (principalmente italianos) admitidos no primeiro decênio após a abolição, em grande parte direcionados para São Paulo (SEYFERTH, 2002, p. 132).

³ O relatório sobre a migração no mundo produzido pela OIM traz um panorama da migração, com um total estimado de 281 milhões de migrantes ao longo do ano de 2020. Disponível em: <<https://worldmigrationreport.iom.int/wmr-2022-interactive/?lang=EN>>. Acesso em: 8 jan. 2023.

⁴ Esta definição pode ser encontrada no glossário da Organização Internacional para Migrações. Disponível em: <<https://www.migrationdataportal.org/resource/iom-glossary-migration-international-migration-law-ndeg34>>. Acesso em: 8 jan. 2023.

Além dos negros, os grupos de ciganos, chineses e indígenas foram excluídos e considerados nocivos para a formação de uma nação brasileira, além de tidos como inferiores em comparação com os europeus. Nas palavras de Martínez Martínez (2020) “La racialización de la sociedad brasileña fue fomentada desde el Estado y los intelectuales, construyéndose una idea de la democracia racial y el crisol de las tres razas (el mestizaje entre indígenas, africanos y europeos)” (MARTÍNEZ MARTÍNEZ, 2020, p. 98)⁵.

Levy (1974) apresenta o crescimento histórico da população estrangeira no Brasil em 1900, que alcançou a marca de 6,16%. Entre os anos de 1886 e 1903, o ingresso de novos imigrantes em território nacional alcançou uma média de 97.000 (noventa e sete mil) pessoas ao ano; destes, 60% eram italianos (LEVY, 1974, p. 54).

Durante a primeira e segunda guerras mundiais, entre outras crises internacionais, foi também estimulada a entrada de imigrantes no Brasil, embora a imigração tenha deixado de ser incentivada oficialmente em 1930. Essas ações, além de promoverem um aumento exponencial da população brasileira, transformaram a paisagem social e as identidades brasileiras (GOROVITZ, et al., 2016).

No Brasil, em razão da grande extensão geográfica, o extenso fluxo migratório não deixa de possuir importante destaque. Os dados relativos à migração internacional no Brasil, mostram que de janeiro a setembro de 2022 quase 3.000 (três mil) afegãos entraram no Brasil. Os dados coletados pelo Observatório das Migrações Internacionais (OBMigra) apontam que o país recebeu 2.842 (dois mil oitocentos e quarenta e dois) imigrantes, sendo 1.846 (mil oitocentos e quarenta e seis) homens e 993 (novecentos e noventa e três) mulheres. Destes, a grande maioria que entrou no Brasil tem entre 25 (vinte e cinco) e 40 (quarenta) anos e há também 712 (setecentos e doze) crianças que possuem idade até 15 anos⁶.

O Comitê Nacional para Refugiados (CONARE) e o Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR), a partir de um painel interativo desenvolvido por eles, constataram que, ao final de 2021, existiam 60.011 (sessenta mil e onze) pessoas reconhecidas como refugiadas⁷ no país. Os homens representavam 55,2% e as mulheres, 48,8%, que se

⁵ "A racialização da sociedade brasileira foi fomentada pelo Estado e por intelectuais, construindo uma ideia de democracia racial e a mescla das três raças (a mistura de raças indígenas, africanas e europeias). "

⁶ Para mais informações: <<https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2022/10/18/brasil-recebeu-28-mil-afegaos-de-janeiro-a-setembro-de-2022-maioria-e-homem-e-tem-entre-25-e-40-anos.ghtml>>.

⁷ De acordo com a ACNUR, refugiados são aqueles que se veem forçadas a deixar seu país de origem para escapar de conflitos ou perseguições. São reconhecidos como refugiados por ser perigoso o retorno ao seu país e necessitam de refúgio em outro lugar; para estas pessoas, a negação de uma solicitação da condição de refugiado pode trazer

encontravam, de maneira predominante, na faixa de 5 a 14 anos (50,4%). Acerca de suas nacionalidades reconhecidas, entre os anos de 2011 e 2021, encontram-se em maior número pessoas de nacionalidade venezuelana (48.789 - quarenta e oito mil setecentos e oitenta e nove), seguidas das sírias (3.682 - três mil seiscentos e oitenta e dois) e das congolezas (1.078 - mil e setenta e oito).

De acordo com o painel, a região norte do Brasil teve, em 2021, 72,2% das solicitações apreciadas pelo Conare, sendo o Acre o estado com o maior volume de solicitações de refúgio (47,8%), seguido por Roraima, com 14,7%. Também, no mesmo período, o estado brasileiro recebeu solicitações de pessoas oriundas de 117 países, em sua maioria venezuelanas (78,5%), angolanas (6,7%) e haitianas (2,7%).

1.1. Panorama da migração no Distrito Federal

O Distrito Federal (DF) é uma dentre as 27 Unidades Federativas que compõem a totalidade do estado brasileiro. Localizado na região Centro-Oeste, o DF abriga a sede do governo do país, instalada em Brasília, inaugurada em 1960, e que possui algumas características particulares em relação as demais UF: estas são divididas em municípios, distritos e povoados, enquanto o DF, por si só, é um município, nomenclatura adotada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)⁸.

Após esse panorama histórico e social da migração no Brasil, é importante compreender como se dá a imigração dentro do território nacional; por isso, a busca por dados relativos à população migrante se torna essencial. Assim sendo, com o intuito de compreender o perfil atual dos imigrantes no DF, foi realizada uma pesquisa dos dados de imigrantes em sites de instituições públicas e organizações não governamentais que atendem essa população.

Esses dados permitem mapear o perfil sociolinguístico das pessoas imigrantes do Distrito Federal e também as necessidades de assistência linguística que a população possui, frente aos serviços básicos providos pelo governo do DF. Pessoas imigrantes, principalmente as recém-chegadas, podem ter pouca ou praticamente nenhuma proficiência na língua

consequências vitais. Disponível em: <<https://www.acnur.org/portugues/2015/10/01/refugiado-ou-migrante-o-acnur-incentiva-a-usar-o-termo-correto/>>.

⁸ Conforme a nota metodológica da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD/IBGE). A pesquisa considera Brasília a capital do Distrito Federal e, assim, a denomina um município. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9171pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html?=&t=downloads>>. Acesso em: 8 jan. 2023.

portuguesa brasileira, o que as impede de ter um acesso efetivo a serviços básicos como saúde, educação, assistência social, justiça etc.

Na tentativa de traçar o perfil das pessoas imigrantes, foram consultados o maior número de sites das secretarias estaduais e de organizações governamentais e não governamentais, atuantes no DF, quais sejam: Aldeias Infantis SOS Brasil, Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR), Cáritas Brasileira, Casa Bom Samaritano, Casa Civil do Distrito Federal (CACI), Instituto Migrações e Direitos Humanos (IMDH), Observatório das Migrações Internacionais (OBMigra), Secretaria de Estado de educação do Distrito Federal (SEEDF), Secretaria de Desenvolvimento Econômico (SDE), Secretaria de Desenvolvimento Social (SEDES), Secretaria de Economia do Distrito Federal, Secretaria de Estado da Mulher (SMDF), Secretaria de Estado de Atendimento à Comunidade (SEAC), Secretaria de Saúde (SES), Secretaria de Trabalho (SETRAB), Serviço Jesuíta a imigrantes e Refugiados (SJMR).

Das instituições e organizações citadas acima, somente o IMDH e o OBMigra apresentaram dados de pessoas imigrantes e refugiadas, assim, evidenciando deficiências na coleta e disponibilização de informações sobre as pessoas imigrantes ou refugiadas. Estes dados são importantes para conseguir identificar o perfil sociolinguístico dos imigrantes, auxiliar na identificação das línguas que estão sendo mais demandadas e também nas pesquisas acerca da temática.

O IMDH, que apresenta relatório anual com informações relativas às atividades realizadas pelo instituto, além de atender o DF, também atende à região do entorno e tem como objetivo geral:

contribuir no atendimento integral a imigrantes internos, imigrantes, refugiados e refugiadas e apátridas, atuando na assistência, ação sócio humanitária, integração comunitária e econômica, pastoral da mobilidade humana, defesa de direitos, incidência por políticas públicas, articulação da rede de entidades socioassistenciais e enfrentamento ao tráfico de pessoas (IMDH, 2021, p. 4).

No ano de 2021, no âmbito do Projeto 1, “Acolhida, integração e assistência a pessoas refugiadas, solicitantes de refúgio e apátridas”, o IMDH atendeu 3.111 (três mil cento e onze) imigrantes, dos quais cerca de 49% (1.524 - mil quinhentas e vinte e quatro - pessoas) eram homens e 51% (1.586 - mil quinhentos e oitenta e seis - pessoas) eram mulheres. Em relação à condição migratória, 34% são solicitantes de refúgio, 50% são venezuelanos com residência temporária ou por tempo indeterminado, 6% são pessoas refugiadas, 5% são dependentes

nascidos no Brasil e 5% são venezuelanos indocumentados. Devido à pandemia de COVID-19, o atendimento foi prestado majoritariamente de forma remota, via WhatsApp, e-mail e telefone.

No IMDH, os imigrantes são informados sobre como obter documentos básicos (como pedido de refúgio ou de residência, cadastro de pessoa física (CPF), Carteira de Trabalho e Previdência Social), bem como sobre políticas públicas de seus interesses, como saúde, educação, restaurantes comunitários, transporte, albergues públicos e emergências policiais ou de saúde.

No entanto, o IMDH registra apenas os atendimentos já efetuados, o que possibilita que a mesma pessoa realize mais de um atendimento, além de atender a população do entorno. Assim, é difícil calcular a quantidade de imigrantes que circulam no DF a partir deste dados; todavia, através do OBMigra pôde-se obter mais dados relativos à situação dos imigrantes no DF.

O OBMigra⁹ tem como objetivo principal “ampliar o conhecimento sobre os fluxos migratórios internacionais no Brasil, mediante estudos teóricos e empíricos, e apontar estratégias para a inovação social de políticas públicas dirigidas às migrações internacionais” (PORTAL DE IMIGRAÇÃO - MJSP, 2022). Para que isso seja possível, ele se propõe a analisar os três cenários que afetam o Brasil na atualidade: a imigração internacional, a emigração brasileira e os projetos migratórios de retorno dos emigrantes¹⁰ brasileiros.

A partir de solicitação¹¹ ao observatório, requisitando dados relativos à população imigrante no Distrito Federal que contemplassem sexo, faixa etária, nacionalidade, línguas faladas, perfil socioeconômico, entre outras informações que pudessem auxiliar a identificar o perfil da população imigrante no DF, foi recebido o número de registros de imigrantes por sexo, segundo faixa etária no DF em 2021 e até a metade de 2022. Os dados mostram o registro de 2.261 (duas mil duzentas e sessenta e um) pessoas imigrantes, sendo 1.247 (mil duzentos e

⁹ O OBMigra foi instituído em 2013, a partir de um termo de cooperação entre o Ministério do Trabalho (MTb) e a UnB, através do Conselho Nacional de Imigração (CNIg). No entanto, com a extinção do MTb, em janeiro de 2019, o Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP), passou a arcar com as competências do antigo ministério, no tocante às questões de imigração laboral, incluindo o CNIg. Desde então, o OBMigra passou a cooperar diretamente com o MJSP.

¹⁰ É utilizado emigrante para definir pessoas que deixam seus países de origem para viver em outro, ou seja, pessoas que migraram por independentemente do motivo, são consideradas emigrantes no seu país de origem. Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2019/05/Migracoes-FICAS-color_FINAL.pdf> .

¹¹ A solicitação dos dados se deu através de e-mail requisitando os dados relativos à população migrante do Distrito Federal, contemplando informações sobre gênero, faixa etária, nacionalidade, línguas faladas, perfil socioeconômico, entre outras. Os dados elaborados pelo OBMigra, a partir dos dados da Polícia Federal, Sistema de Registro Nacional Migratório (SISMIGRA).

quarenta e sete) homens e 1014 mulheres, no ano de 2021; e 1.223 (mil duzentos e vinte e três) pessoas imigrantes até junho de 2022, sendo 713 (setecentos e treze) homens e 510 (quinhentos e dez) mulheres. Lamentavelmente não existem dados sistematizados sobre as línguas faladas e o perfil socioeconômico das pessoas imigrantes.

Contrastando com os dados do IMDH, que atende também o entorno, o OBMigra apresenta um registro menor de imigrantes, totalizando 1.264 (mil duzentos e sessenta e quatro) registros em 2021. É importante destacar que os registros de 2022 do Observatório até junho totalizam 1.224 (mil duzentos e vinte e quatro), porém já estão praticamente com o número total do ano de 2021, demonstrando um crescimento nos registros de imigrantes do ano de 2022 e considerando a flexibilização de mobilidade durante a pandemia do COVID-19, ocasionada pelo aumento da imunização da população através da vacinação.

Em relação às nacionalidades registradas pelo OBMigra, nos anos de 2021 e 2022 (até o mês de junho), observamos os seguintes dados:

Tabela 1 – Países de origem de imigrantes e refugiados registrados pelo OBMigra em 2021 e 2022 no Distrito Federal

País de origem	Número de imigrantes/refugiados por ano	
	2021	2022
Venezuela	1.122	586
Colômbia	218	88
Haiti	161	30
Estados Unidos	63	29
Peru	57	29
Gana	56	39
Paquistão	53	26
Cuba	38	59
Argentina	34	24
Afeganistão	27	11
Chile	25	–
Líbia	20	35
França	19	–
Bangladesh	18	11
China	17	–
Paraguai	16	11
Espanha	15	–
Equador	14	–
Moçambique	–	14
Índia	13	–
Canadá	12	–
Líbano	12	16
Bolívia	11	–
Itália	11	–
Nigéria	11	–
Rússia	11	–
Filipinas	10	–
Reino Unido	10	–
Uruguai	10	–
Ucrânia	–	14
Portugal	–	13

Fonte: Elaborado pelo OBMigra, a partir dos dados da Polícia Federal, Sistema de Registro Nacional Migratório (SISMIGRA), 2022.

Em relação à Tabela 1, pode ser observado que as informações do OBMigra também apontam para uma maior incidência de venezuelanos registrados em 2021, que também predominam em 2022¹².

Quanto à condição migratória, foram registrados pelo OBMigra 21 (vinte e um) solicitantes de refúgio em 2021 (10 - dez - homens e 11 - onze - mulheres) e 47 (quarenta e sete) solicitantes de refúgio até junho de 2022 (30 - trinta - homens e 17 - dezessete - mulheres). Nos últimos dois anos, a maioria das pessoas imigrantes solicitantes de refúgio advieram de Cuba. É importante ressaltar que outras nacionalidades têm desistido de solicitar o refúgio quando conhecem as baixas probabilidades de retorno positivo do governo brasileiro.

O OBMigra compartilhou também informações relativas ao estoque de trabalhadores imigrantes no mercado de trabalho formal:

¹² A compreensão de tal disparidade na migração se dá em razão dos panoramas econômico, social e humanitário, fortemente atrelados por crises geopolíticas que têm afetado o país (BARROS; LIMA; CARNEIRO, 2022). Tendo em vista a epidemia da COVID-19, desde seu início o Brasil manteve suas fronteiras fechadas, em razão da alta taxa de contaminação. No entanto, a partir da metade do ano de 2021, a situação pandêmica obteve melhora, o que possibilitou com que diversos povos, e em especial os venezuelanos, pudessem voltar a migrar, o que pode ter contribuído para o alto volume de imigrantes neste período. Neste sentido: <https://www.brasildefato.com.br/2021/06/29/brasil-reabre-parcialmente-fronteira-com-a-venezuela-o-que-isso-significa>; <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-06/governo-libera-entrada-de-estrangeiros-na-fronteira-com-venezuela>; <https://g1.globo.com/rr/roraima/noticia/2021/06/24/brasil-libera-passagem-de-estrangeiros-em-vulnerabilidade-na-fronteira-com-a-venezuela.ghtml>.

Tabela 2 – Estoque de trabalhadores imigrantes no mercado de trabalho formal, por ano, segundo nacionalidade - Distrito Federal, 2021-jun/2022

Grupos de idade	Ano	
	2021 (1)	2022 (até junho) (1)
Total	2.363	2.578
Venezuela	639	797
Haiti	208	230
Portugal	120	123
Peru	111	115
Argentina	92	94
Colômbia	80	88
Cuba	84	87
Estados Unidos	87	74
Gana	52	37
Itália	34	37
Outros	856	896

Fonte: Elaborado pelo OBMigra, a partir dos dados da Polícia Federal, Sistema de Registro Nacional Migratório (SISMIGRA), 2022.

Os dados mostram o registro de 2.363 (dois mil trezentos e sessenta e três) trabalhadores no ano de 2021, sendo a maior parcela de venezuelanos, representando 27% do total, seguidos de haitianos (8,8%), portugueses (5,08%), peruanos (4,7%), entre outros. No ano de 2022, até o mês de junho, o número de trabalhadores subiu para 2.578 (dois mil quinhentos e setenta e oito), havendo um aumento no número de venezuelanos, que representam agora 30,9%.

Em relação ao setor de atividades em que estavam alocados, em 2021, 499 (quatrocentos e noventa e nove) trabalhadores estavam no setor de educação, saúde e serviços sociais e 411 (quatrocentos e onze), no comércio e reparação, estando os demais trabalhadores pulverizados em setores como agropecuária, indústria, construção, administração pública, entre outros. Em 2022, os setores de agropecuária e indústria perderam trabalhadores, enquanto os outros se mantiveram em crescimento:

Tabela 3 – Estoque de trabalhadores imigrantes no mercado de trabalho formal, por ano, segundo setores de atividade - Distrito Federal, 2021-jun/2022

Setores de atividade	Ano	
	2021 (1)	2022 (1)
Total	2.363	2.578
Agropecuária	6	2
Indústria	111	105
Construção	145	178
Comércio e reparação	411	457
Administração pública	91	91
Educação, saúde e serviços sociais	499	537
Serviços domésticos	0	0
Demais serviços	1.100	1.208
Atividades mal definidas	0	0
Não especificado	0	0

Fonte: Elaborado pelo OBMigra, a partir dos dados da Polícia Federal, Sistema de Registro Nacional Migratório (SISMIGRA), 2022.

O OBMigra também registra o estoque de trabalhadores imigrantes por ocupações e, no ano de 2021, as ocupações que registram maior número de trabalhadores são Trabalhadores dos serviços, vendedores do comércio em lojas e mercados (27,68%) e Profissionais das ciências e das artes (25,14). Em 2022, as duas ocupações continuaram sendo as que possuem um maior número de trabalhadores.

Os dados acima representam uma amostra da população imigrante no DF. A partir desses dados é possível refletir sobre as dificuldades linguísticas e culturais que a população migrante enfrenta, principalmente para se inserir no mercado formal, já que em todos os setores citados na Tabela 3 é recomendável ou até imprescindível ter competência na língua portuguesa.

2. As barreiras linguísticas e culturais

Conforme abordado anteriormente, o deslocamento de pessoas sempre existiu, antes mesmo de que fossem estabelecidas fronteiras¹³, consolidando o que conhecemos atualmente como migração internacional (GOROVITZ et al., 2016). Portanto, atualmente, no século XXI, o Brasil passa por uma nova onda de imigrantes; para lidar com essa nova realidade:

o marco regulatório para a imigração foi modificado, substituindo a antiga Lei N°. 6.815, de 19 de agosto de 1980, redigida no período da ditadura, com foco nos deveres dos imigrantes e não em seus direitos. Assim, a Lei 13.445 de 24 de maio de 2017 trata o imigrante como sujeito de direitos e deixa de entender a imigração como um problema de proteção de fronteiras e de segurança nacional, dotando os estrangeiros no território brasileiro de importantes direitos básicos. (GOROVITZ, et al., 2016).

Em relação à integração linguística, na Lei de Migração (Lei n. 13.445/2017) em vigor e na anterior, Estatuto do Estrangeiro (Lei n. 6.815/1980), fica estabelecida a obrigação de possuir competência linguística na língua portuguesa para as pessoas estrangeiras que desejam se naturalizar brasileiras. No entanto, Gorovitz et al. (Ibidem) afirmam que o Brasil não conta com políticas nacionais públicas que garantam o aprendizado do português por parte dos estrangeiros, dever esse atribuído às pessoas imigrantes.

Entretanto, tal aprendizado deveria ser entendido como direito, já que possibilita sua integração social e econômica. Trazendo os dados da Tabela 3, é possível identificar um maior número de trabalhadores no comércio, como em lojas e mercados, reforçando a importância do domínio da língua do país de destino. Neste caso, a língua portuguesa é imprescindível para a integração dos imigrantes não apenas socialmente, mas também dentro do mercado de trabalho, já que nas atividades desenvolvidas no comércio é necessário se comunicar com os clientes. Importante mencionar que tal direito vem sendo parcialmente garantido por iniciativas pontuais, provenientes de instituições públicas e privadas, e governos estaduais, que têm se mostrado sensíveis à situação das pessoas imigrantes, o que, por si só, não é suficiente para que a aprendizagem em questão se torne efetiva.

¹³ O conceito nos remete a delimitação física e geográfica, simbolizadas por barreiras e travessias, podendo ser traduzida como obstáculos e barreiras relativas a grupos, normas, representações (estigma, preconceito ou prestígio, idolatria etc.) e valores compartilhados. Nas palavras de Gorovitz et al. (2016): “pretendemos pensar fronteira em termos de contraste e de hibridismo, para entrever possíveis caminhos e formas de integração e de antecipação dos conflitos sociais, culturais entre imigrantes e alguns setores da população brasileira” (GOROVITZ et al., op. cit., p. 607).

Dessa forma, observa-se que as barreiras linguísticas e culturais podem dificultar a integração dos imigrantes no Distrito Federal. Segundo a definição de Martínez Martínez (2020), entendem-se por barreiras linguísticas:

os obstáculos que os falantes encontram em diferentes situações comunicativas, formais ou informais: no acesso à informação e na sua produção, oral ou escrita; sendo barreiras permeáveis, porém, que podem ser superadas ou enfraquecidas a ponto de não mais serem sentidas como obstáculos (MARTÍNEZ MARTÍNEZ, 2020, p. 26).

Portanto, resta evidente a realidade multilíngue e as barreiras linguísticas que imigrantes e refugiados precisam superar para suprir suas necessidades básicas e garantir seus direitos, uma vez que adentram os territórios de destino; essas fronteiras linguísticas mostram-se como a primeira entre as inúmeras adversidades a serem superadas nesta nova conjuntura. Assim, é evidente que as línguas são paralelamente vetores e barreiras da integração social, política e econômica da população imigrante. Uma segunda língua acolhe e, ao mesmo tempo, atua de forma impositiva (GOROVITZ et al., 2018, p. 25). Por isso, ainda se fazem necessárias análises e pesquisas que auxiliem a implementação de políticas públicas migratórias e linguísticas.

Ainda, segundo as autoras, as dificuldades enfrentadas pelos imigrantes nos países de destino, como o Brasil, são muitas e, além de tudo, reforçadas por um obstáculo comum: a barreira linguístico-cultural. Os imigrantes, ao chegarem no país de destino, por vezes, se encontram em situação de vulnerabilidade e deparam-se com a necessidade de interagir em diferentes nichos e atividades sociais. Essas envolvem desde situações mais formais e burocráticas, como entrevistas de emprego e resolução de problemas trabalhistas, até mesmo situações corriqueiras, como ir à farmácia, ir ao hospital, participar de reuniões da escola dos filhos, entre outras. Dessa forma, à medida que se integra nas práticas de cidadania, o fator linguístico se torna um elemento fundamental em suas interações (OLIVEIRA; SILVA, 2017).

Por isso, se torna evidente a dificuldade que as pessoas imigrantes enfrentam em um país como o Brasil que, historicamente, criou diversas iniciativas por parte do Estado para sustentar as políticas linguísticas no país, no sentido de o tornar monolíngue (PASSINATO, 2019).

A Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948, marca historicamente um discurso que se refere diretamente aos direitos linguísticos. O art. 2º da Declaração traz com clareza a proibição de discriminação em razão da língua (GONÇALVES et al., 2022). Neste sentido, vários outros documentos do Direito Internacional dos Direitos Humanos se seguiram à Declaração, criando e reforçando a necessidade de direitos linguísticos, entre estes o Pacto

Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (1966), o Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos (1966) e a Declaração sobre os Direitos das Pessoas Pertencentes a Minorias nacionais ou étnicas, religiosas e linguísticas (1992).

Assim, a Declaração Universal dos Direitos Linguísticos (1996), apesar de não obrigar os Estados, demonstra um indicativo dos direitos linguísticos promovidos na ordem internacional. Na Declaração, é possível encontrar direitos linguísticos individuais, relacionados à liberdade, como o direito de usar a própria língua (art. 12), e direitos sociais relacionados à igualdade, como o direito de ter um intérprete em um julgamento (art. 20) (Ibidem).

Entretanto, os deveres linguísticos são obrigações impostas pelos estados nacionais em razão da língua. No caso brasileiro, é possível identificar nos decretos elaborados durante a vigência do Estado Novo, implantado por Getúlio Vargas, diversos exemplos de deveres linguísticos expressos em normas de proibição¹⁴. Neste sentido, o Decreto-Lei n. 406/1938:

O Decreto-Lei nº 406, de 4 de maio de 1938, em seu artigo 86, por exemplo, estabelecia que: “Art. 86. Nas zonas rurais do país não será permitida a publicação de livros, revistas ou jornais em línguas estrangeira, sem permissão do Conselho de Imigração e Colonização” (Gonçalves, et al., op. cit., p. 654).

Na atual legislação brasileira é possível identificar avanços em matéria de direitos linguísticos das pessoas imigrantes no país, passando a falar não só dos deveres das pessoas imigrantes, mas também dos seus direitos linguísticos:

A legislação brasileira tem vários exemplos de direitos e deveres linguísticos afetos à questão migratória. A Lei de Migração, Lei 13.445, de 24 de maio de 2017, traz explicitamente os seguintes direitos linguísticos:

Art. 71. O pedido de naturalização será apresentado e processado na forma prevista pelo órgão competente do Poder Executivo, sendo cabível recurso em caso de denegação.

§ 1º No curso do processo de naturalização, o naturalizando poderá requerer a tradução ou a adaptação de seu nome à língua portuguesa.

§ 2º Será mantido cadastro com o nome traduzido ou adaptado associado ao nome anterior.

[...]

Art. 112. As autoridades brasileiras serão tolerantes quanto ao uso do idioma do residente fronteiriço e do imigrante quando eles se dirigirem a órgãos ou repartições públicas para reclamar ou reivindicar os direitos decorrentes desta Lei (Gonçalves, et al., op. cit., p. 655).

¹⁴ Para um melhor aprofundamento neste sentido: RONSANI, Luciana Vargas. Os efeitos de sentido da política linguística da era Vargas. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Artes e Letras, Programa de Pós-Graduação em Letras, RS, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/9926/RONSANI%20%20LUCIANA%20VARGAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

No entanto, ao tratar da aquisição da nacionalidade brasileira mediante naturalização, a Lei de Migração impõe ao naturalizado o dever linguístico de se comunicar em língua portuguesa (arts. 65 e 69).

Por conseguinte, a falta de obrigatoriedade de intérpretes e profissionais qualificados para atender aos imigrantes que chegam ao Brasil nas instituições públicas federais, estaduais, municipais e distritais, dificulta o primeiro contato dos imigrantes no Brasil. Dessa forma, o Projeto de Lei n. 5.182, de 2020¹⁵, de iniciativa do Senador Paulo Paim, que se encontra em trâmite, institui a obrigatoriedade da presença de tradutores e intérpretes em todas as instituições de forma permanente. Esta medida auxiliará na efetivação dos direitos garantidos às pessoas imigrantes, como saúde, educação, moradia, assistência social e acessibilidade linguística com a superação das barreiras linguísticas.

Por isso, é importante destacar o papel fundamental que as políticas linguísticas desempenham no desenvolvimento de políticas públicas para atender à população imigrante no Brasil. O fator linguístico é de extrema relevância no processo de integração dos imigrantes e, por isso, é importante refletir e questionar quais políticas linguísticas o Brasil pode adotar ou tem adotado, para que essa população tenha seus direitos fundamentais garantidos e acesso a serviços para segurança e bem-estar essenciais.

De acordo com Oliveira e Silva (op. cit.), em um cenário de imigração rápida e crescente, a garantia de integração e a inclusão social das populações imigrantes se constitui como um dos maiores desafios para as sociedades contemporâneas. Além disso, é importante destacar que o movimento de pessoas traz consigo o contato de línguas. Por isso, os autores destacam que o movimento significativo da mobilidade humana ocasionou mudanças no cenário linguístico dos estados, trazendo mais diversidade e os tornando mais globalizados.

3. A interpretação comunitária e a mediação linguística

Conforme apresentado anteriormente, fazem-se necessárias políticas linguísticas e de tradução e interpretação no Brasil, para possibilitar o acesso da população imigrante aos sistemas de prestação de serviços públicos. Ao retomar os dados das Tabelas 1, 2 e 3, anteriormente apresentadas, é possível visualizar a diversidade cultural e linguística dos

¹⁵ Projeto de Lei n. 5182, de 2020, disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/145443>>.

imigrantes que chegam ao DF. Por isso, é necessário reconhecer os direitos linguísticos enquanto direitos humanos, para então iniciar a implementação de ações em prol do direito de minorias linguísticas de acesso a serviços básicos, como, por exemplo, o direito à assistência linguística por tradutores e intérpretes (GOROVITZ; SÁ, 2022).

Gorovitz e Sá acrescentam que a importância do migrante se expressar em sua língua primeira consiste em possibilitar que sejam utilizados todos os recursos disponíveis em seu repertório, efetivando sua autonomia linguística e participação social. Sendo assim, aqueles que não falam a língua oficial do país e são impossibilitados de um serviço de interpretação se veem privados de interagir com serviços públicos diversos e a sociedade.

Partindo da premissa de que a prestação de serviços públicos tem como principal objetivo assistir às necessidades básicas de todos os indivíduos, nos diversos âmbitos sociais, a fim de diminuir as desigualdades, é importante que as instituições prezem pelo princípio da igualdade, possibilitando o acesso de todo e qualquer grupo social aos serviços, ainda que estes não falem a(s) língua(s) oficial(is) do Estado. Para tal propósito, faz-se indispensável uma logística de gestão que ofereça serviços de tradução e interpretação nas atividades recorrentes exercidas.

Para Frias (2016), a ausência desses serviços em instituições públicas aponta, ainda, que atualmente predomina um descaso e até mesmo preconceito por parte do Estado com relação às minorias linguísticas. Além disso, acrescenta que “quando a diversidade linguística e cultural é assim ignorada, a tradução acaba desempenhando um papel de salvaguarda dos direitos linguísticos. Mais do que isso, promove o encontro entre culturas” (GOROVITZ; SÁ, 2022 apud FRIAS, 2016, p. 107).

Gorovitz e Sá (2022) esclarecem que em se tratando especificamente da mediação entre agentes públicos e solicitantes de serviços, essa missão é desempenhada pelo intérprete comunitário. Essa modalidade comunitária da interpretação, por ser direcionada à comunidade, se diferencia das demais, não só por sua vocação, mas também pelas características formais do processo (GOROVITZ; SÁ, 2022).

A Interpretação Comunitária (IC) possui diversas nomenclaturas, a depender dos contextos que se apresentam, revelando quais são as características colocadas em destaque por cada região. Por isso, é também conhecida como *legal interpreting*, *court interpreting*, *public service interpreting*, *contact interpreting*, *dialogue interpreting*, *interpretación social*, *interpretación de enlace*, *ad hoc interpreting*, *cultural interpreting*, *Community-based*

interpreting, dialogue interpreting etc. (GOROVITZ; SÁ, 2022 apud GARCIA, 2019, p. 34; HALE, 2007, p. 28).

De acordo com Klimkiewicz (2021), durante a interpretação todos os participantes estão ativos, diferenciando a interpretação, por exemplo, da tradução, que ocorre na ausência do autor e do receptor. O que diferencia a interpretação comunitária das demais é justamente o fato de se inserir em uma comunicação assimétrica entre uma língua muitas vezes minorizada com uma que possui um maior prestígio socialmente, onde o intérprete comunitário possui o papel de reduzir a distância entre os interlocutores. Nas palavras de Klimkiewicz:

No papel de si mesmo, o intérprete transfere o sentido; no papel de informante, ele comenta, explica, acrescenta informações; o intérprete também pode se impor como juiz ou testemunha que fala em nome de alguém ou que defende um valor (verdade, honestidade, lealdade, solidariedade, democracia etc.) (KLIMBIEWICZ, 2021, p. 5).

Enquanto na modalidade de interpretação consecutiva o orador fala por alguns minutos e depois o intérprete transmite o conteúdo da fala em outro idioma e na simultânea o intérprete se senta em uma cabine e ao mesmo momento que escuta o orador precisa realizar a transmissão, diferentemente da interpretação comunitária que não acontece de forma unilateral.

No caso do Brasil, a utilização da nomenclatura de IC traz o enfoque para os serviços prestados à comunidade, enquanto outros ressaltam características técnicas e formais. A IC começou a ganhar destaque nas últimas décadas do século XX, com o aumento dos fluxos migratórios, que estimulam contatos linguísticos mais diversos e cada vez mais desafiadores.

As autoras acrescentam que conseqüentemente:

dessa reorganização social, emergem conflitos linguísticos e culturais, que fazem da intervenção de mediadores uma necessidade, especialmente na relação entre imigrantes e instituições públicas provedoras de serviços básicos: saúde, escola, justiça, administração geral, entre tantas outras. Assim, tendo como vocação mediar grupos culturalmente distintos, assumem simultaneamente o papel de agente social e de intérprete interlinguístico (GOROVITZ; SÁ, p. 685, 2022 apud PRUNC, 2012).

De fato, fica claro que o trabalho do intérprete comunitário o diferencia das demais tarefas de interpretação, já que frequentemente há o envolvimento de línguas de pouca circulação, bem como a presença de relações humanas às vezes imprevisíveis, e em situações de interação assimétricas (GOROVITZ; SÁ, 2022).

No caso da interpretação comunitária o intérprete atua também como um mediador, já que o papel do intérprete se torna fundamental para interação social, a interpretação:

é tida como uma “inter-atividade” (WANDESJÖ 1995: 112), uma ação que trespassa a função linguística, tendo o intérprete um papel de intervenção que remete mais a de agente social do que de agente de inteligibilidade linguística. Angelelli (2004: 27) afirma, de fato, necessário considerar o evento comunicativo da interpretação como um evento social ou político (GARCIA e GOROVITZ, 2020, p. 83-84).

Garcia e Gorovitz complementam que a interpretação comunitária é percebida como uma prática social, logo o intérprete é visto como mediador, pois é necessária a compreensão de quem e para quem interpreta, dentro de qual contexto e os efeitos sociais da interpretação. Em relação ao conceito de mediação, Garcia e Gorovitz explicam que:

Pöchhacker (2008: 10), já relacionando mediação com interpretação, busca defini-la a partir da função de intermediação, que sugere que um tradutor/intérprete é agente de um processo cujo objetivo não abarca necessariamente uma redução de conflitos. A tradução oral não é apenas uma mediação interlingual, mas também intercultural (PÖCHHACKER 2008: 11), pois o intérprete se vê diante de dois espaços que ele precisa conectar. Em si mesmo está um amálgama das duas culturas que, através de um processo tradutório, se expande aos demais interlocutores (GARCIA e GOROVITZ, 2020, p. 84).

Gorovitz e Sá (2022) reforçam que o intérprete, através de sua atividade, detém o poder de exacerbar ou eufemizar qualquer desequilíbrio. Neste sentido, o ofício do intérprete comunitário, ao assumir seu poder de mediação e de reparação, visando restituir um nível de equidade, pode ser considerado uma forma de ativismo, ainda que se apresente apenas no discurso, sem fatalmente acarretar efeitos concretos.

Origuela (2021) esclarece que a interpretação comunitária é marcada pela interpretação de mais diálogos do que discursos, com uma exceção da interpretação em tribunais que possuem uma dinâmica fechada. O intérprete trabalha de forma solitária e tem de traduzir para ambas as línguas envolvidas na situação de interpretação. A presença do intérprete é evidente, não podendo ser “invisível”, já que está em espaços pequenos e próximos fisicamente dos usuários e prestadores de serviço, por isso os gestos, a linguagem facial e os olhares possuem um impacto na comunicação.

Outro aspecto importante ressaltado por Origuela (Idem), são as línguas de trabalho utilizadas na interpretação comunitária, no geral os idiomas minorizados e quando idiomas hegemônicos são usados, o são como segunda língua ou língua franca, e dessa forma se apresentam com diferenças de sotaque e vocabulário já que não se trata do uso padrão da língua, sendo uma dificuldade para o intérprete comunitário.

Gorovitz e Sá (2022) afirmam que, seja qual for o contexto, a interpretação implica sempre algum grau de mediação, ou seja, algum nível de adaptação/explicação/explicitação. Rudvin (2005) entende que essa característica inerente à interpretação é ainda mais acentuada em situações envolvendo prestadores de serviços e falantes pertencentes às comunidades, que podem exemplificar as situações de interpretação comunitária, onde as características linguísticas e culturais os alienam e separam.

Diante do ruído gerado por essas diferenças linguísticas e culturais, que podem até prejudicar o entendimento entre as partes e tornar o serviço inócuo, o intérprete comunitário, atuando como mediador entre essas especificidades, busca apaziguar e/ou prevenir o conflito. Como os únicos interatores capazes de facilitar um movimento de afastamento de sua própria cultura para compreender a cultura do outro, os intérpretes comunitários inevitavelmente atuam como mediadores culturais.

Além de terem a missão de promover o diálogo entre as partes, os intérpretes comunitários também enfrentam desafios técnicos relacionados ao caráter de suas intervenções nos serviços públicos, ao alternar entre diferentes contextos formais, cada um com sua especialidade, tratando, enfim, das mais diversas linguagens socioprofissionais pertinentes aos serviços prestados por cada organização. Para Gorovitz e Sá (2022), esses são os nomeados obstáculos terminológicos da modalidade de interpretação. Por isso, fica tão evidente a importância e urgência de adotar políticas linguísticas para atenuar os desafios corriqueiros vivenciados pelos imigrantes e refugiados no país de acolhida.

Bittencourt (2021) traz uma analogia que parte da necessidade de imaginarmos o imigrante como um peixe fora do aquário. Esse, em seu país de origem, cresceu ambientado em um conjunto de costumes e valores culturais; por isso, fora desse ambiente se encontra longe de sua rede de contato e apoio. Além disso, sua segurança e direitos básicos, como alimentação e moradia, podem ser de difícil acesso. Dessa forma, o imigrante, ao entrar em outra comunidade, se defronta com um ambiente totalmente diferente, sobretudo culturalmente. O processo de adaptação nesse novo “aquário”, pode variar para cada pessoa, considerando a condição socioeconômica, sua trajetória cultural, além de características como idade e gênero.

Como resultado, os aquários de destino nem sempre são vistos como acolhedores, de imediato. Na realidade, frequentemente, os direitos existem na lei e os serviços estão teoricamente disponíveis, mas as barreiras impedem que as populações imigrantes e refugiadas tenham acesso a instituições apropriadas e possam exercer os seus direitos. Algumas dessas barreiras estão relacionadas a questões culturais como idioma, organização burocrática,

crenças, direitos, entre outros. Como resultado, imigrantes e refugiados podem ser mal interpretados ou forçados a se despojar de suas práticas culturais para se adaptar a novos ambientes.

Nesse sentido, os Estados, como entidades defensoras de direitos, e as organizações humanitárias, cuja missão é prestar assistência emergencial às populações em situação de vulnerabilidade, precisam adotar políticas e práticas sensíveis às diferenças culturais de imigrantes e refugiados, para que essas diferenças não impossibilitem a sua proteção e integração. Só assim, respeitando, reconhecendo e acolhendo os direitos culturais, será possível consolidar um ambiente acolhedor (e não gerador/reprodutor de violências) para pessoas imigrantes e refugiadas.

Assim, nas palavras de Garcia e Gorovitz (2020), a interpretação comunitária é um serviço de interpretação caracterizado por sua natureza social, aplicável a áreas como direito, imigração, hospital, educação etc. Essas especificidades têm despertado o debate sobre os desafios que as instituições enfrentam na prestação desse serviço diante da demanda crescente. O Estado, apesar de ter conhecimento sobre o direito dos solicitantes, não garante os seus direitos, e a falta de institucionalização e de reconhecimento da profissão reafirma o descaso com as pessoas imigrantes.

No papel de mediador, o intérprete é também responsável por colocar dois estrangeiros um diante do outro, de “falar pelos outros e ao mesmo tempo ouvir em nome dos outros”, tendo que “avaliar como, e por quem, os interlocutores pretendem que suas falas sejam entendidas” (WASDENJÖ 1995: 120). Ainda que confrontados com exigências de “imparcialidade” e de “não interferência” diante do discurso do solicitante (e do oficial), as relações sociais e de poder presentes na interação são fatores que marcam, mesmo inconscientemente, a produção linguística do intérprete (GARCIA e GOROVITZ, 2020, p. 96).

É possível, portanto, através das reflexões acima das autoras já citadas, a compreensão de que os intérpretes comunitários são agentes ativos, mediadores culturais e linguísticos cuja atuação exige reconhecimento e reconhecimento formal por parte das instituições envolvidas na implementação de políticas linguísticas voltadas para o acolhimento de imigrantes brasileiros.

4. As políticas de assistência social para imigrantes no Brasil e a trajetória do CREAS no Distrito Federal

Segundo o Ministério de Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), a Assistência Social é uma política pública, um direito de todos os cidadãos e cidadãs. A assistência social no Brasil está organizada através do Sistema Único de Assistência Social (SUAS)¹⁶, cujo objetivo é garantir a proteção social aos cidadãos e cidadãs, neste caso, apoio às pessoas, às famílias e à comunidade.

De acordo com publicação técnica da Secretaria Nacional da Assistência Social¹⁷, a Política Nacional de Assistência Social presume o ordenamento dos serviços em rede e conforme os seguintes tipos de proteção social: básica e especial (de média e alta complexidade). O atendimento aos imigrantes precisa estar garantido em todos os níveis de proteção, segundo as demandas apresentadas.

A Proteção Social Básica inclui uma gama de serviços, programas e benefícios de assistência social, destinados a proteger contra a vulnerabilidade social e os riscos individuais e sociais. Destina-se a pessoas, independentemente da nacionalidade, que tenham acesso limitado ou inexistente aos serviços públicos, tenham laços emocionais e comunitários enfraquecidos ou sofram discriminação (idade, raça, sexo ou deficiência). Para a realização de atendimentos e a oferta de atenção, as unidades de referência são os Centros de Referência de Assistência Social (CRAS). Além dos serviços de assistência social, a proteção social básica inclui benefícios assistenciais e programas de transferência de renda, incluindo o Benefício de Prestação Continuada (BPC) e o Bolsa Família¹⁸.

Ainda segundo a publicação técnica da Secretaria Nacional de Assistência Social, o MDS afirma não haver barreiras para o cadastramento e distribuição de benefícios aos imigrantes e refugiados, que fazem parte do público da política social tanto quanto os nacionais, desde que atendidos os requisitos de vulnerabilidade social.

A Proteção Básica também oferece Serviços de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) a crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos, independentemente da nacionalidade, organizados por faixas etárias ou intergeracionalmente. Constitui-se uma forma

¹⁶ De acordo com o MDS, o SUAS é um sistema público que organiza os serviços de assistência social no Brasil. Com um modelo de gestão participativa, ele articula os esforços e os recursos dos três níveis de governo, isto é, municípios, estados e a União, para a execução e o financiamento da Política Nacional de Assistência Social (PNAS), envolvendo diretamente estruturas e marcos regulatórios nacionais, estaduais, municipais e do Distrito Federal. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/acoes-e-programas/assistencia-social/servicos-e-programas-1/o-que-e>. Acesso: 16 de jan. 2023.

¹⁷ Disponível em: https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Guia/guia_imigrantes.pdf.

¹⁸ Em relação ao Programa Bolsa Família, é importante que os imigrantes, enquadrados nos critérios do Programa, sejam incluídos no Cadastro Único de Programas Sociais, seguindo as orientações constantes no Ofício circular conjunto n. 2/2014 SENARC/ MDS e SNAS/MDS, de 11 de fevereiro de 2014.

planejada de intervenção social que estimula e orienta os usuários a construírem suas histórias e experiências individuais e coletivas dentro da casa e do território, visando ampliar o intercâmbio e a experiência cultural, fomentar o sentimento de pertencimento e identidade, fortalecer os vínculos familiares e estimular a socialização e a convivência comunitária. Esse atendimento pode ser feito pelo CRAS ou em um centro de convivência, que pode ser uma unidade pública ou privada.

A Proteção Social Especial (PSE) organiza, na esfera do SUAS, a oferta de serviços, programas e projetos de caráter especializado, atribuído a famílias e indivíduos em situação de risco pessoal e social, com violação de direitos, bem como a fragilização ou rompimento de vínculos e afastamento do convívio familiar, que frequentemente caracteriza o público migrante em situação de vulnerabilidade. A disponibilização desses serviços implica necessária atenção entre setores e ao trabalho em rede com a Proteção Social Básica, com as outras políticas sociais e com órgãos de defesa de direitos (Poder Judiciário, Ministério Público, Conselhos Tutelares).

As preocupações específicas quanto à proteção social classificam-se por média ou alta complexidade, tendo em conta a gravidade, natureza e especificidade dos serviços prestados. Nos casos de proteção especial de média complexidade¹⁹, o atendimento é feito prioritariamente pelo Centro de Referência Profissional de Assistência Social (CREAS), por meio do Serviço de Proteção e Atendimento Profissional à Família e à Pessoa Física (PAEFI).

4.1. A trajetória do CREAS no Distrito Federal

O CREAS, conforme a Secretaria de Desenvolvimento Social²⁰ (SEDES), é uma unidade pública de Assistência Social que presta serviço às pessoas e famílias que tenham vivenciado qualquer situação de violência ou violação de direitos. O DF conta com 11 CREAS que são organizados por território, além do CREAS Diversidade, que é voltado especificamente para o atendimento de pessoas em situação de discriminação, por identidade de gênero, orientação sexual, raça, etnia ou religiosidade. Sua função é recepcionar, acolher e fortalecer os vínculos familiares e comunitários, bem como disponibilizar quaisquer informações acerca dos direitos e possibilitar o acesso a outros serviços, benefícios e programas. O principal objetivo

¹⁹ Importante destacar o trabalho dos Centros Pop, que tem como público-alvo a população em situação de rua, saiba mais em: <[Centro POP – Secretaria de Desenvolvimento Social \(sedes.df.gov.br\)](http://Centro POP – Secretaria de Desenvolvimento Social (sedes.df.gov.br))>.

²⁰ Para mais informações sobre o CREAS em: <<https://www.sedes.df.gov.br/protacao-e-atendimento-especializado/>> .

do CREAS é amparar a população vulnerável na superação de violências sofridas ou na diminuição dos danos causados por elas.

Considerando as especificidades das demandas de pessoas imigrantes e refugiadas, a SEDES criou uma equipe especializada para o atendimento dessa população dentro do CREAS Diversidade²¹. Segundo a secretária de Desenvolvimento Social, Mayara Noronha Rocha:

A ideia é transformar o DF em uma cidade de acolhida com condições técnicas e políticas públicas capazes de garantir proteção a imigrantes internacionais e refugiados. Nós percebemos a necessidade de criar um treinamento específico onde pudéssemos realizar o atendimento em várias línguas, já que o idioma é uma barreira de acesso para essa população (LIMA, 2022).

Neste ponto, importa fazer um breve aporte quanto ao grupo de pesquisa e extensão intitulado MOBILANG (Mobilidades e contatos de línguas), que tem como objetivo a pesquisa na área da sociolinguística, a partir da análise das mobilidades humanas e seus resultados linguísticos e culturais em movimento (GOROVITZ et al., 2016).

O projeto “Migrações e fronteiras no Distrito Federal: a integração linguística como garantia dos direitos humanos” está inserido dentro dos trabalhos do grupo e surgiu da necessidade de integração da população imigrante que chega ao Brasil, tendo por preocupação principal a falta de assistência linguística. Por meio de recursos financeiros voltados à pesquisa, foi possível com que o MOBILANG pudesse desenvolver o projeto: "Consequências da pandemia de Covid-19 para estrangeiros (imigrantes e refugiados), indígenas e pessoas com deficiência: como tornar o sistema de proteção social responsivo a choques"²², que teve por objetivo a realização de um mapeamento do perfil sociolinguístico dos usuários do CREAS Diversidade, no Distrito Federal, e das necessidades de assistência linguística no atendimento desses usuários conforme os serviços prestados.

Durante cinco meses, foram realizadas coletas de dados, reuniões de equipe, entrevistas com agentes e especialistas do CREAS e acompanhamento de atendimento de usuários da instituição. Tais atividades permitiram a elaboração de materiais e estratégias para o atendimento de pessoas imigrantes que possuem pouca ou nenhuma proficiência em português no CREAS Diversidade.

²¹ A equipe especializada para o atendimento a imigrantes, refugiados e apátridas até a apresentação deste TCC, não entrou na estrutura organizacional da SEDES/GD, como CREAS-Imigrantes, inicialmente divulgado e está lotada dentro do CREAS Diversidade: <<https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2022/02/12/df-tera-o-primeiro-creas-do-brasil-destinado-exclusivamente-a-imigrantes/>>.

²² A pesquisa foi desenvolvida no período de agosto a dezembro de 2022 pelas pesquisadoras: Letícia de Souza Sá, Tainara Damaceno Silva, Susana Martínez Martínez e Sabine Gorovitz.

Considerando as especificidades das demandas e para garantir o melhor atendimento dessas pessoas nessa nova unidade do CREAS Diversidade quanto nas outras unidades de CREAS da SEDES, vislumbrou-se, no âmbito da referida pesquisa, a implementação de um sistema de assistência linguística (presencial e remota) e de estratégias de atendimento com base no perfil e necessidade de pessoas imigrantes.

Buscando entender o funcionamento do CREAS e a motivação para a criação de uma unidade específica para o atendimento de pessoas imigrantes, foram realizadas duas entrevistas com a equipe de agentes e especialistas do CREAS, realizada no dia 25 de novembro de 2022 com três pessoas integrantes da equipe CREAS Diversidade, e a segunda realizada no dia 13 de dezembro de 2022 com duas pessoas integrantes da equipe.²³ As informações coletadas serão descritas a seguir.

- a. *O que é o CREAS Diversidade (focado no atendimento a imigrantes) e quais são os serviços ofertados?*

A criação de um espaço físico específico para o atendimento de pessoas imigrantes, chamado pela equipe CREAS de “equipamento”, foi incentivada pelo Instituto Migrações e Direitos Humanos (IMDH) e motivada pelo aumento do fluxo migratório para o Brasil, inclusive pela estratégia de interiorização²⁴ de pessoas venezuelanas, incluindo as de etnia Warao.

Como visto, o CREAS presta serviço às pessoas e famílias que estejam vivendo qualquer situação de violência ou violação de direitos. Essas pessoas chegam ao CREAS encaminhadas pelas unidades dos CRAS ou por outros equipamentos da SEDES, por parceiros como ACNUR e OIM, entre outras instituições, além disso, muitas vezes essas pessoas ficam sabendo através da própria comunidade onde vivem.

O primeiro atendimento, chamado “acolhida”, é feito por agente social e visa conhecer as necessidades do(a) usuário(a). Nesse momento, verifica-se se a pessoa possui documentos e cadastro no CadÚnico, e em caso negativo, o(a) agente social orienta a emissão do registro nacional migratório (RNM), junto à Polícia Federal e realiza ou agenda a data para o Cadastro Único do(a) usuário(a). Avalia-se também os auxílios socioassistenciais que a pessoa usuária está apta a receber, como prato cheio, auxílio natalidade, auxílio por morte, auxílio vulnerabilidade, vale-gás, auxílio calamidade, auxílio excepcional; ou se ela deve ser encaminhada a outras instituições ou abrigo. No caso de o(a) usuário(a) precisar de mais

²³

²⁴ <https://help.unhcr.org/brazil/informativo-para-a-populacao-venezuelana/programa-de-interiorizacao/>.

atendimentos, ele(a) é acompanhado, com certa regularidade, por uma especialista, que, a cada atendimento, verificará a atual situação do(a) usuário(a), a fim de tirar dúvidas, orientar ou avaliar sobre a necessidade ou não de solicitar outros tipos de auxílio e benefícios.

- b. *Quem são as pessoas atendidas pelo CREAS Diversidade (imigrantes) e como são atendidas?*

Segundo as entrevistadas, quaisquer pessoas imigrantes que estejam vivenciando qualquer situação de violência e/ou violação de direitos estão aptas para receber atendimento da unidade especializada. Muitos venezuelanos, venezuelanos da etnia Warao, afegãos, haitianos, argentinos, colombianos, cubanos, chineses e africanos (nacionalidades não especificadas pelas entrevistadas) buscam os serviços do CREAS Diversidade, segundo a equipe. Respondendo a nossa solicitação referente à dados do número de pessoas atendidas, bem como suas nacionalidades, gênero e línguas faladas, a equipe informou a dificuldade de se obter dados do Sistema Integrado de Desenvolvimento Social (SIDS) utilizado no CREAS, mas se disponibilizou a verificar a disponibilidade de compartilhar dados de uma planilha alimentada pelos próprios agentes e especialistas.

Os(as) usuários(as) têm seus atendimentos agendados por e-mail ou telefone institucional, via WhatsApp, pelos agentes e especialistas, que recorrem à tradução automática para se comunicarem por mensagens ou falam um pouco a língua da pessoa usuária. Por conta própria, a equipe do CREAS traduziu algumas cartilhas, a interface do sistema SIDS e o formulário do CadÚnico. Foi informado, em entrevista, a possibilidade de tradução dos documentos para outras línguas pelo MOBILANG e ficou pendente o envio dos materiais para que possam ser traduzidos para o maior número de línguas possíveis.

4.2. Observação de atendimentos

Durante a realização da pesquisa, foram observados dois atendimentos remotos de usuárias do CREAS: um realizado no dia 12 de dezembro às 15h00 de Brasília em francês e o outro realizado no dia 13 de dezembro às 16h00 de Brasília em inglês. O objetivo da observação foi melhor entender a dinâmica da prestação de serviço para sugerir melhorias no que se refere à assistência linguística. As mediações foram realizadas por intérpretes voluntários formados pelo Curso de capacitação em interpretação comunitária com foco em assistência social e saúde promovido pela Universidade de Brasília através do grupo de pesquisa MOBILANG em parceria com a LAW CCITE que formou intérpretes comunitários capacitados para atuação.

A partir da observação dos dois atendimentos, conduzidos por especialista do CREAS, pôde-se observar questões interessantes a serem mais bem trabalhadas na implementação da assistência linguística na instituição. A primeira questão observada foi a necessidade de capacitação dos agentes e especialistas para trabalharem melhor com um intérprete comunitário durante a mediação. Detalhes importantes como a comunicação em primeira pessoa, a espera pelo fim da interpretação e a fala pausada são essenciais para que a comunicação flua da melhor forma e, durante as mediações, observamos algumas dificuldades causadas pelo desconhecimento de tais orientações.

Observamos, também, que os atendimentos realizados de maneira remota podem ser bastante complexos, tanto para o usuário quanto para o intérprete, principalmente quando o usuário tem pouca ou nenhuma proficiência na língua portuguesa. Na primeira mediação, a usuária estava em um ambiente muito barulhento, o que impedia a compreensão do que ela dizia, e que, por certo, dificultaria sua compreensão a respeito do que estava sendo dito. E em relação a essa mesma usuária, observamos algo bastante grave, pondo em evidência a necessidade de um rigor na coleta de dados dos usuários da assistência social. Os agentes do CREAS solicitaram um intérprete de língua francesa para realizar o atendimento da usuária; contudo, esta era senegalesa e não entendia nem falava muito bem o francês, pois sua língua materna era o *wolof*. Por isso, ficou aparente que nenhuma das partes se entendeu completamente. Considerando o caráter sensível dos atendimentos do CREAS, que envolvem pessoas em situações de violências e violações de direito, é primordial que o intérprete conheça qual é a língua do usuário e, para isso, cabe à instituição colher todas as informações necessárias para melhor prover o atendimento.

Já o segundo atendimento realizado em inglês, após algumas orientações prévias e observações em relação ao primeiro atendimento do dia anterior, aconteceu de forma mais fluída, o que exemplificou a facilidade que a mediação pode trazer para os atendimentos.

A partir dos dados coletados, das observações dos atendimentos com intérpretes e de entrevistas realizadas com a equipe do CREAS foi possível compreender os processos internos e como ocorrem os atendimentos, assim como extrair os dados a respeito do funcionamento do CREAS como um todo, possibilitando a elaboração de um guia básico²⁵, para os atendimentos mediados por intérpretes. A longo prazo, com mais dados coletados, é possível aprimorar as

²⁵ O guia foi adaptado pela pesquisadora Letícia Souza Sá durante o projeto de extensão: “Consequências da pandemia de Covid-19 para estrangeiros (imigrantes e refugiados), indígenas e pessoas com deficiência: como tornar o sistema de proteção social responsivo a choques”.

sugestões aqui colocadas para aperfeiçoar a assistência linguística. Assim, a equipe de pesquisadoras sugeriu o seguinte guia para o CREAS Diversidade do DF:

a) Criação de roteiro de atendimento

Em reunião com a equipe do CREAS, as pesquisadoras do projeto "Consequências da pandemia de Covid-19 para estrangeiros (imigrantes e refugiados), indígenas e pessoas com deficiência: como tornar o sistema de proteção social responsivo a choques", sugeriram a padronização do atendimento pela criação de um roteiro de perguntas básicas a serem realizadas ao usuário. Considerando a especificidade de cada pessoa e seu atendimento, não necessariamente o roteiro seria seguido à risca por agentes e especialistas, mas seria uma forma de buscar um atendimento mais padronizado e possibilitaria a pré-tradução das perguntas essenciais, facilitando a mediação pelo intérprete e a comunicação prestador de serviço-usuário. A equipe do CREAS informou que seria possível prever um roteiro e que discutiriam o tema entre os outros membros da equipe.

b) Envio de informações prévias ao usuário

Considerando as dificuldades inerentes às conexões remotas, foi sugerido pelas pesquisadoras Letícia e Tainara, o envio de informações prévias ao usuário, na tentativa de minimizar problemas de conexão com a internet, volume de áudio e qualidade de imagem. Não se pretende alcançar a perfeição, mas reduzir ruídos para que a mediação remota ocorra da melhor forma. Nesse sentido, foi sugerida a elaboração de uma mensagem rápida que oriente o usuário a buscar um lugar silencioso e bem iluminado, além de falar em alto e bom-tom, fazendo pausas.

c) Cartilha informativa para agentes públicos

Assim como intérpretes são capacitados para prestarem serviço junto às instituições, as instituições devem estar preparadas para recebê-los e trabalhar conjuntamente. Para tanto, uma capacitação para as instituições em interpretação comunitária se coloca como ideal para o aprimoramento da assistência linguística. Contudo, estando a par das dificuldades enfrentadas nos serviços públicos e da falta de regulamentação da profissão de intérprete no Brasil, que dificultam a realização de tais cursos, as pesquisadoras adaptaram uma cartilha que fornece orientações sobre como trabalhar com intérpretes²⁶. De forma sucinta, o material traz informações essenciais, baseadas em protocolos internacionais de atuação de intérpretes para melhorar o fluxo de mediação linguística.

²⁶ A cartilha se encontra nos anexos deste trabalho.

Além disso, ao ser observada pela equipe do CREAS a diferença no atendimento realizado com a mediação de um intérprete comunitário, se firmou uma parceria, na qual sugere-se um fluxo a ser seguido pela instituição para solicitar a mediação de intérpretes durante o atendimento de pessoas imigrantes, qual seja:

- i. Contatar o ponto focal do banco de intérpretes via e-mail projetomobilang@gmail.com ou WhatsApp e informar a data prevista para atendimento, o horário previsto, a nacionalidade do usuário, a língua a ser interpretada, a duração prevista do atendimento, modo (se remota ou presencial) e quaisquer outra informação que possa auxiliar o intérprete no seu preparo linguístico.
- ii. Os responsáveis pelo banco de intérpretes enviarão os dados de contato do(s) intérprete(s) disponíveis ao(à) agente/assistente solicitante. É interessante que o CREAS mantenha o registro dos intérpretes voluntários, por isso, foi sugerida a adoção de termo de compromisso e fidelidade, com um modelo enviado, que pode ser adaptado conforme às necessidades do CREAS. O termo pode ser encaminhado ao intérprete pelo MOBILANG e enviado ao CREAS após assinatura do intérprete.
- iii. O(a) agente/especialista, de posse dos dados do intérprete, deve contatá-lo para alinhar detalhes finais e compartilhar link da videochamada ou endereço da mediação.
- iv. Após o atendimento, o MOBILANG enviará formulário de feedback a ser preenchido pelo(a) agente/especialista solicitante.

Após retratar a realidade do CREAS Diversidade, se torna evidente a realidade multilíngue e diversa da imigração no DF, além da necessidade de políticas linguísticas em todas as instituições que prestam atendimento à população imigrante, de forma que os atendimentos realizados pelos intérpretes comunitários se mostraram eficazes e satisfatórios para a equipe do CREAS Diversidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para além de um possível diagnóstico sociolinguístico através dos dados obtidos e um possível perfil da população migrante atualmente no DF, tais informações podem mostrar a

relevância dos direitos linguísticos e como devem ser tratados no Brasil. Fica evidente a fragilidade no Brasil, e especificamente no DF, de mecanismos institucionais de assistência linguística. O caso do CREAS Diversidade, em especial, mostra alternativas possíveis que podem inclusive ser aplicadas em outras instituições públicas que prestam serviços à população migrante, iniciativas como o Projeto de Lei n. 5.182, de 2020, do Senador Paulo Paim, que é uma medida que, se aprovada, poderia atenuar nas barreiras linguísticas enfrentadas pela população migrante.

Durante o período da coleta de dados, visou-se levantar a maior quantidade de informações possível que fomentasse a elaboração de recomendações para possibilitar a atuação de intérpretes comunitários no CREAS Diversidade. Foram coletados dados do IMDH e do OBMigra em relação aos imigrantes presentes no DF, os quais apontaram uma grande diversidade de nacionalidades; no entanto, percebeu-se uma deficiência na sistematização de dados por parte das instituições públicas, com mais informações sobre os perfis sociolinguísticos que ajudem a oferecer um melhor atendimento. A deficiência de dados disponibilizados por instituições, principalmente do GDF, pode sinalizar algumas deficiências no atendimento de pessoas imigrantes por parte dos governos estadual e federal. É necessário que dados relativos às pessoas atendidas por secretarias, hospitais, escolas e demais órgãos públicos, inclusive nos CREAS, sejam sistematizados, pois é a partir deles que mapeamentos e diagnósticos são feitos e estudos são embasados, conseqüentemente, podem auxiliar na criação de políticas públicas capazes de sanar as necessidades dos diferentes públicos atendidos.

A partir das entrevistas realizadas com a equipe do CREAS e da observação de atendimentos mediados por intérpretes comunitários, tornou-se evidente a necessidade de preparo das equipes, não apenas do CREAS, mas também das instituições públicas para lidar com os atendimentos mediados pelos intérpretes, além da necessidade de capacitação de intérpretes não só no que diz respeito ao idioma de trabalho, bem como o trato com pessoas imigrantes e o preparo psicológico para lidar com as diversas situações.

Para além disso, fica clara a importância da atuação dos intérpretes comunitários e o papel que possuem como mediadores culturais e linguísticos, atuação que requer reconhecimento formal por parte das instituições envolvidas na implementação de políticas públicas voltadas para o acolhimento dos imigrantes no Brasil. Além disso, é possível visualizar que a problemática das barreiras linguísticas enfrentadas pelos imigrantes no Brasil possui uma solução prática que possibilita também a valorização dos serviços de interpretação como um todo, que por não serem utilizados possuem pouco reconhecimento.

Por fim, também é importante ressaltar a importância dos projetos de pesquisa e extensão como o projeto MOBILANG da Universidade de Brasília (UnB) que, além da construção de pontes e possibilidades, capacitação de extensionistas, aproximam as universidades públicas da sociedade civil e das instituições públicas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGÊNCIA DA ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA REFUGIADOS [ACNUR]. Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/>. Acesso em: out. 2022.

ALDEIAS INFANTIS SOS BRASIL. Relatório de Atividades. Brasília, DF, 2021. Disponível em: [https://www.aldeiasinfantis.org.br/getmedia/fe020751-3862-430f-a216-edf0c936a9b0/Aldeias-Infantis_Relatorio-de-Atividades-2021-\(1\).pdf](https://www.aldeiasinfantis.org.br/getmedia/fe020751-3862-430f-a216-edf0c936a9b0/Aldeias-Infantis_Relatorio-de-Atividades-2021-(1).pdf). Acesso em: out. 2022.

BARROS, Pedro Silva; LIMA, Raphael Camargo; CARNEIRO, Helitton Christoffer. **Brasil-Venezuela: Evolução das relações bilaterais e implicações da crise venezuelana para a inserção regional brasileira (1999-2021)**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - Brasília : Rio de Janeiro : Ipea, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/11153#:~:text=Nos%20%C3%BAltimos%20vinte%20anos%20as,energ%C3%A9tica%20entre%20os%20dois%20pa%C3%ADses>.

BITTENCOURT, Aryadne. (2021). Atenção humanitária a pessoas deslocadas: o papel da mediação cultural. In: **Tradução humanitária e mediação cultural para imigrantes e refugiados** / organização do Centro Brasileiro de Estudos da América Latina. São Paulo: Fundação Memorial da América Latina, 2021.

CÁRITAS BRASILEIRA. Disponível em: <http://df.caritas.org.br/>. Acesso em: out. 2022.

CASA BOM SAMARITANO. Disponível em: <https://transformabrasil.com.br/projeto/instituto-social-bom-samaritano>. Acesso em: out. 2022.

CASA CIVIL DO DISTRITO FEDERAL. [CACI]. Disponível em: <https://www.casacivil.df.gov.br/>. Acesso em: out. 2022.

FRIAS, Jose Yuste. (2016). Por una comunicación transcultural en los servicios públicos de traducción e interpretación. In: FERREIRO VÁZQUEZ, Óscar. **Traducir e interpretar lo público**. Granada: Editorial Comares, 2016.

GARCIA-BEYAERT, S. *et al.* **ETHICS AND STANDARDS for The Community Interpreter® An International Training Tool**. [S. l.]: [s. n.]. [201-?]. Disponível em: TCii_Ethics+and+Standards.pdf (aidebilingualservices.com)

GARCIA, Fernanda de Deus; GOROVITZ, Sabine. O intérprete comunitário: sua agência na entrevista de solicitação de refúgio. **TradTerm**, São Paulo, v. 36, p. 72-101, dez. 2020.

GONÇALVES, Jael Sânera Sigales; PEREIRA, Vitória Eugênia Oliveira; TREVINE, Isabella Grizotti; ZOPPI-FONTANA, Monica Graciela. Direitos e Deveres Linguísticos da População Migrante no Brasil: panorama legislativo e o papel das políticas linguísticas na/da Universidade. In: JUBILUT, Liliana Lyra; et al. (orgs). **Direitos Humanos e vulnerabilidade e Migrações Forçadas**. Boa Vista: Editora da Universidade Federal de Roraima, 2022. Disponível em: https://www.academia.edu/93925857/Direitos_e_Deveres_Lingu%C3%ADsticos_da_Popula

[%C3%A7%C3%A3o Migrante no Brasil panorama legislativo e o papel das pol%C3%ADticas lingu%C3%ADsticas na da Universidade.](#)

GOROVITZ, Sabine; SÁ, Letícia de Souza. A mediação linguística como garantia de direitos no Brasil: Rumo a políticas institucionais de tradução e interpretação na Defensoria Pública da União. **Trabalhos em Linguística Aplicada**, v. 61, n. Trab. linguist. apl., 2022 61(3), 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tla/a/XwPmvWxF7GTgMWFwr9ySfzQ/#>. Acesso: 28 jan. 2023.

GOROVITZ, Sabine; MARTÍNEZ, Susana; DEPREZ, Christine. Migrações e fronteiras no Distrito Federal: a integração linguística como garantia dos direitos humanos. **Forma breve**, n. 13, p. 601-613, 2016.

GOROVITZ, Sabine; MARTÍNEZ, Susana; CAPILLA, M. Carolina Calvo. A integração linguística dos imigrantes. In: **Dossiê 30 anos da Constituição cidadã**, Editora Universidade de Brasília, n. 62, p. 17-27, 2018.

INSTITUTO MIGRAÇÕES E DIREITOS HUMANOS. [IMDH]. Relatório de Atividades. Brasília, DF, 2021

JUNGER, Gustavo; CAVALCANTI, Leonardo; OLIVEIRA, Tadeu de; SILVA, Bianca G. **Refúgio em Números. Série Migrações**. Observatório das Migrações Internacionais; Ministério da Justiça e Segurança Pública/ Conselho Nacional de Imigração e Coordenação Geral de Imigração Laboral. 7. ed. Brasília, DF: OBMigra, 2022.

KLIMKIEWICZ, Aurelia. Interpretação Comunitária: um Modelo de Comunicação “Triológica”. **Revista Belas Infiéis**, Brasília, v. 10, n. 4, p. 01-15, 2021.

LEVY, Maria Stella Ferreira. O papel da migração internacional na evolução da população brasileira (1872-1972). **Revista Saúde Pública**, São Paulo, v.8 (supl), p. 49-90, 1974.

MARTÍNEZ MARTÍNEZ, Susana. **Imigrantes haitianas y venezolanas en São Sebastião, Brasília: capacidades de agencia y sentimientos de pertenencia**. 2020. 316 f., il. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) - Universidade de Brasília, Brasília, 2020.

McAuliffe, M. and A. Triandafyllidou (eds.). **World Migration Report 2022**. International Organization for Migration (IOM), Geneva, 2021.

Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Painel interativo de decisões sobre refúgio no Brasil**. Plataforma Interativa de decisões sobre a determinação da condição de refugiado no Brasil, 2022. Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZTk3OTdiZjctNGQwOC00Y2FhLTgxYTctNDNIN2ZkNjZmMwVVIiwidCI6ImU1YzM3OTgxLTY2NjQtNDZlNC04YTBJLTY1NDNkMmFmODBiZSIsImMiOiJh9&pageName=ReportSection> Acesso em: 29 de novembro de 2022.

Ministério da Justiça e Trabalho. **O Observatório**. Portal de Imigração, 2022. Disponível em: <<https://portaldeimigracao.mj.gov.br/pt/observatorio>>. Acesso em: 29 de novembro de 2022.

Ministério do Desenvolvimento Social e Agrário/ Secretaria Nacional de Assistência Social. O papel da assistência social no atendimento aos imigrantes, 2016. Disponível em: <https://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/Guia/guia_imigrantes.pdf> . Acesso em: 16 jan. 2023.

Observatório das Migrações Internacionais. [OBMigra]. Relatório de Atividades. Brasília, DF, 2021.

OLIVEIRA, Gilvan Müller de; SILVA, Julia Izabelle da. Quando barreiras linguísticas geram violação de direitos humanos: que políticas linguísticas o Estado brasileiro tem adotado para garantir o acesso dos imigrantes a serviços públicos básicos?. **Gragoatá**, v. 22, n. 42, p. 131-153, 13 jul. 2017.

ORIGUELA, Avelaneda Daniela. **A atuação do intérprete comunitário junto às comunidades migrantes no Brasil**. In: E por falar em tradução E por falar em tradução [livro eletrônico] / organização Érica Lima, Lenita Rimoli Pisetta, Viviane Veras– Bauru, SP: Canal 6, 1. ed, 2021.

PASINATTO, Rubiamara. Políticas linguísticas no Brasil: da dominação dos nativos ao silenciamento dos imigrantes. **Domínios de Linguagem**, Uberlândia, v. 13, n. 1, p. 149–174, 2019. Disponível em: <<https://seer.ufu.br/index.php/dominiosdelinguagem/article/view/42006>> Acesso em: 7 dez. 2022.

PAVLENKO, Aneta. **Emotions and multilingualism**. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.

PÖCHHACKER, Franz. (2008). Interpreting as mediation. In: VALERO-GARCÉS, Carmen; MARTIN, Anne (Eds.). **Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and dilemmas Amsterdam/Filadélfia**: John Benjamins Publishing Company, p. 9-26.

RUDVIN, Mette. Power behind discourse and power in discourse in community interpreting: the effect of institutional power asymmetry on interpreter strategies. **Revista canaria de estudios ingleses**, n. 51, noviembre 2015, p. 159-179.

SALCEDO, Juan Jiménez. (2010). **Traducción-interpretación en los servicios públicos en Quebec: ¿Un modelo para Andalucía?**. Sevilla: Fundación Pública Andaluza Centro de Estudios Andaluces.

SCHMID, Monika S.; JARVIS, Scott. Lexical access and lexical diversity in first language attrition. **Bilingualism: language and cognition**, v. 17, p. 729-748, 2014.

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. [SDE]. Disponível em: <https://www.sde.df.gov.br/>. Acesso em: out. 2022.

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL – SEDES. Centro de referência especializado em assistência social – CREAS. 2021 [internet]. Disponível em: <https://www.sedes.df.gov.br/protacao-e-atendimento-especializado/>

Secretaria de Desenvolvimento Social. [SEDES]. Disponível em: <https://www.sedes.df.gov.br/>. Acesso em: out. 2022.

SECRETARIA DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL. Disponível em: <https://www.seplad.df.gov.br/>. Acesso em: out. 2022.

SECRETARIA DE ESTADO DA MULHER. [SMDF]. Disponível em: <https://www.mulher.df.gov.br/>. Acesso em: out. 2022.

SECRETARIA DE ESTADO DE ATENDIMENTO À COMUNIDADE. [SEAC]. Disponível em: <https://www.seac.df.gov.br/>. Acesso em: out. 2022.

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO DO DISTRITO FEDERAL. [SEEDF]. Disponível em: <https://www.educacao.df.gov.br/>. Acesso em: out. 2022.

SECRETARIA DE SAÚDE. [SES]. Disponível em: <https://www.saude.df.gov.br/>. Acesso em: out. 2022.

SECRETARIA DE TRABALHO. [SETRAB]. Disponível em: <https://www.trabalho.df.gov.br/>. Acesso em: out. 2022.

SERVIÇO JESUÍTA A IMIGRANTES E REFUGIADOS. [SJMR]. Relatório Anual de atividades, 2020, Brasília, DF. Disponível em: <https://sjmrbrasil.org/wp-content/uploads/2020/09/livro-relatorio-anual-sjmr-2020-web.pdf>. Acesso em: out. 2022.

SEYFERTH, Giralda. Colonização, imigração e a questão racial no Brasil. **Revista USP**, São Paulo, n. 53, p. 117-149, 2002.

ANEXOS

Anexo 1 – Como trabalhar com um intérprete:

Como trabalhar com um intérprete

Guia direcionado a agentes públicos para orientar o atendimento mediado por intérprete

1) PREPARE UM AMBIENTE CALMO E SILENCIOSO

Para que a interpretação seja feita da melhor forma possível, é importante que o atendimento ocorra em um ambiente sem muitas interferências externas, principalmente se o atendimento foi on-line. Em interpretações remotas, certifique-se de que o intérprete consegue ouvir bem o que é dito por todas as partes.

3) FALE DIRETAMENTE COM O(A) USUÁRIO(A)

Exemplo: não fale ao intérprete "pergunte quando ele(a) chegou ao Brasil", mas diga ao(à) usuário(a) "quando você chegou ao Brasil?". Lembre-se de que os gestos e a linguagem corporal também são importantes para a comunicação.

2) EXPLIQUE O QUE VAI ACONTECER

Informe à pessoa usuária que a interação será mediada por intérprete e explique a ela as orientações presentes neste guia para organizar e facilitar a comunicação.

4) FALE FRASES CURTAS

Evite falas muito longas. Faça algumas pausas durante fala para que a interpretação seja feita da melhor forma possível.

5) USE PALAVRAS

Evite responder às perguntas com acenos de cabeça e interjeições como "aham", "uh-uh". Verbalize sempre em alto e bom tom.

6) ESPERE A SUA VEZ DE FALAR

Mesmo que você entenda um pouco do que foi dito, espere o fim da interpretação. Isso torna o processo mais fluido. Evite também, conversas paralelas quando o(a) intérprete ou o(a) usuário(a) estiverem falando.

7) EXPLIQUE-SE, QUANDO NECESSÁRIO

Não é papel do intérprete explicar ou resumir algum procedimento, linguagem técnica ou leis. Cabe ao atendente/agente esclarecer as dúvidas do(a) usuário(a).



8) SEM OPINIÕES

O intérprete não está à disposição para dar nenhuma opinião ou dica sobre o(a) usuário(a). O intérprete pode interferir quando precisar fazer algum esclarecimento de ordem cultural, mas não deve fazer juízo de valor.

9) PALAVRÕES E DISCURSO CONFUSO

O intérprete deve interpretar tudo o que for dito pelo(a) usuário(a), inclusive palavrões. Também não estranhe caso a resposta interpretada seja diferente da pergunta feita, pode ocorrer do(a) usuário(a) entender o que foi dito, mas dissimular e responder algo desconexo.



10) TUDO SERÁ INTERPRETADO

É função do intérprete interpretar tudo o que for dito por todas as partes durante o atendimento, sem resumir, modificar ou simplificar. Assim, se você não quiser que algo seja dito ao(à) usuário(a), não diga.

11) JUNTE-SE À ESSA LUTA!

Todos têm o direito de saber o que acontece durante um processo no qual estão envolvidos. Se você perceber que a pessoa não fala português e ainda não há intérprete designado, solicite ao setor responsável!

Produzido por Letícia Sá
leticiasouza.2@gmail.com