



UNIVERSIDADE D
COIMBRA

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra

Paula Medeiros

A Certificação da Interpretação

**Intercultural - Novo âmbito de Intervenção do Serviço Social na
Inclusão da Comunidade Migrante**

Projeto C.I.T.I

Projeto do Mestrado em Serviço Social, orientado pela Professora Doutora Clara Cruz Santos,
apresentado à Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, da Universidade de Coimbra

Março de 2023

**FACULDADE DE PSICOLOGIA E CIÊNCIAS DE EDUCAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE
COIMBRA**

**A Certificação da Interpretação Intercultural - Novo âmbito de
Intervenção do Serviço Social na Inclusão da Comunidade
Migrante**

Projeto CI.T.I.

Março de 2023



**UNIVERSIDADE D
COIMBRA**

Agradecimentos

Um trabalho apenas atinge o seu objetivo primordial através do suporte de uma boa rede familiar, de amigos, colegas, bem como de profissionais experientes. A todas as pessoas que me acompanham no meu percurso de vida o meu grande bem-haja.

À minha família, meu pilar, pelo amor incondicional, pela paciência e carinho, o meu profundo agradecimento.

À minha orientadora científica, Professora Doutora Clara Cruz Santos, pela partilha de conhecimentos e sábia orientação académica, o meu reconhecimento e sincero agradecimento.

O Serviço Social com vista a conseguir fazer a diferença, ao longo do seu *modus operandi*, privilegia a dimensão relacional, a célebre frase de Carl W. Buehner “As pessoas esquecerão o que você disse, as pessoas esquecerão o que você fez. Mas elas nunca esquecerão como você as fez sentir”, está presente na ação diária de quem pretende contribuir para um mundo melhor, como interventora social, aspiro conseguir guiar-me eternamente por esta premissa.

Resumo

Portugal observou, no final do século XX, uma alteração do seu perfil migratório. Isto é, a alteração de Portugal como um país de cidadãos emigrados para ser considerado como um país de imigrantes. Este fenómeno, comum a vários países europeus, desencadeou a necessidade de um maior investimento em termos de acolhimento e acompanhamento aos novos migrantes, nomeadamente nos aspetos que mais se relacionam com a intervenção multicultural. Dentro da intervenção multicultural, integram-se as necessidades sociais, relacionadas com a comunicação, resultante das diferenças linguísticas e culturais, nomeadamente na comunicação entre serviços e o público não fluente em português, conduzindo, por vezes, ao recurso de serviços de Interpretação Interculturais.

A profissionalização da carreira de Intérpretes Interculturais torna-se essencial no sentido de garantir a eficácia dos serviços e políticas de acolhimento e integração social com a priorização de políticas de carácter holístico. Neste contexto, a interpretação intercultural permite não só a interpretação do conteúdo da mensagem, mas também e, sobretudo, a tradução da sua inteligibilidade para a comunidade migrante.

Enquanto área científica e profissional, regida pelos princípios da Dignidade Humana, Liberdade, Justiça Social (APSS, 2018, p.08), o Serviço Social encontra como meio para alcançar estas diretrizes, a transformação social, empenha-se para promover a defesa dos direitos humanos e do ambiente. Procede, para este efeito, à identificação e análise de necessidades, elaboração de diagnósticos, construção de programas interventivos de carácter micro, meso e macro. Na base deste princípio, surgiu a necessidade de desenhar um projeto que aposte na formação e qualidade dos serviços de Interpretação Intercultural prestados à comunidade Migrante, focado na integração positiva e qualitativa desta comunidade.

Palavras-chave: Intérpretes Interculturais, Migrantes; Formação, Serviço Social.

Abstract

At the end of the 20th century, Portugal observed a change in its migratory profile. That is, the change from Portugal as a country of emigrant citizens to being considered a country of immigrants. This phenomenon, common to several European countries, triggered the need for greater investment in terms of welcoming and accompanying new migrants, namely in aspects that are more related to multicultural intervention. Within the multicultural intervention, social needs related to communication, derived from linguistic and cultural differences, are integrated, namely in the communication between services and the non-Portuguese-speaking public, sometimes leading to the use of Intercultural Interpretation services. The professionalization of the career of Intercultural Interpreters becomes essential in order to guarantee the effectiveness of services and policies for reception and social integration, prioritizing policies of a holistic nature. In this context, intercultural interpretation allows not only the understanding of the message content but also, above all, the translation of its intelligibility for the migrant community. As a scientific and professional area, governed by the principles of Human Dignity, Freedom, Social Justice (APSS, 2018, p.08), Social Work finds as a means to achieve these guidelines, social transformation, work to promote human rights and the environment. Proceeding, for this purpose, with the Identification and analysis of needs, elaboration of diagnosis, and construction of intervention programs of a micro, meso and macro character. Based on this principle, the need arose to develop a project that focuses on the training and quality of Intercultural Interpretation services provided to the Migrant community, contributing to the positive integration and quality of life of this community.

Keywords: Intercultural Interpreters, Migrants; Training, Social Work.

Índice

Agradecimentos.....	3
Resumo	4
Abstract.....	5
Índice de Figuras	9
Índice de Quadros.....	9
Introdução	10
I Parte.....	15
Enquadramento Teórico do Projeto	15
1. Estado da Arte e Concetualização.....	16
1.1. A desmistificação e definição de conceitos.....	16
1.1.2. A Interpretação	16
1.1.3. Tradução.....	17
1.1.4. Interculturalidade.....	18
1.1.5. Migrações.....	18
1.1.6. Serviço de Interpretação em Portugal	18
1.1.7. Mediação sociocultural	20
Capítulo I.....	21
A importância dos movimentos migratórios para o desenvolvimento sustentável.....	21
1.1. Orientações políticas internacionais e nacionais direcionadas à integração dos migrantes.	30
1.2. O Serviço Social nas temáticas das Migrações.....	32
Capítulo II.....	37
O papel da Interpretação Intercultural como facilitadora na integração das comunidades migrantes.....	37
2.1. Metassíntese Teórica de estudos anteriores sobre a questão da língua na integração migrante.	40
II PARTE.....	43
O Projeto de Formação em Interpretação Intercultural	43
1. Conceção do Projeto: C.I.T.I. - Capacitação de Intérpretes para a Tradução Intercultural .	44
1.1. Análise SWOT nacional e territorial do Projeto CITI	47
Capítulo I.....	48
1.1. Denominação do Projeto	48
1.2. Pertinência do Projeto.....	48
1.3 Finalidade e Objetivo do Projeto.....	49

1.4. Área geográfica de Intervenção	51
1.5. Destinatários - Grupo-alvo	51
1.6. Entidades intervenientes.....	52
1.7. Enquadramento Lógico do Projeto e Plano de Ação.....	52
1.8. Atividades de conceção do Projeto	54
Capítulo II	54
2.1. Introdução ao programa formativo	54
2.2 Conteúdos da Formação Específicos.....	54
2.2.1 O currículo da formação e duração recomendada	54
2.2.2. Técnicas	55
2.2.3. Conteúdos da Formação	55
2.2.4. Avaliação e certificação da formação	57
2.2.5. Calendarização da formação	58
2.2.8. Resultados a atingir	61
3. Avaliação do projeto	61
3.1. Monitorização e Avaliação	62
Conclusão	63
Referências Bibliográficas	65
Webgrafia	70
Anexos	71
Anexo 1: Planos nacionais e transnacionais afetos ao Acolhimento e Integração de pessoas Migrantes.....	71
Anexo 2: Consentimento informado.....	75
Anexo 3: Inquérito a cidadãos migrantes	76
Anexo 4: Inquérito funcionários em regime de Atendimento ao público	78
Anexo 5: Associações internacionais de Intérpretes certificados.....	80

Lista de abreviaturas e Siglas

ACIME- Alto Comissariado para as Imigrações e Minorias Éticas

ACM, I.P. - Alto Comissariado para as Migrações, Instituto Público

ANQEP - Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P.

ACNUR - Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados

AGMM - Abordagem Global para a Migração e Mobilidade

CCDR - Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional

CLAIM - Centros Locais de Apoio à Integração de Migrantes CM – Conselho para as Migrações

CNAIM - Centros Nacionais de Apoio à Integração de Migrantes

CLAIM - Centros Locais de Apoio e Inclusão de Migrantes

CPD - Coerência das Políticas para o Desenvolvimento

FED - Fundo Europeu de Desenvolvimento

FNUAP - Fundo das Nações Unidas para a População

INE - Instituto Nacional de Estatística

ISS - Instituto de Segurança Social

MNE - Ministério dos Negócios Estrangeiros NU Nações Unidas

OM - Observatório para as Migrações

ODM - Objetivos de Desenvolvimento do Milénio

ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OIM - Organização Internacional para as Migrações

ONU - Nações Unidas

PNUD - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

PMIM- Plano Municipal Integração Migrantes

RIFA - Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo

RTA - Relatório de Atividades Anuais

RPCI - Rede Portuguesa cidades interculturais

RNAIM – Rede Nacional Apoio à integração de Migrantes

SEF - Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

STT - Serviço de tradução telefónica

EU - União Europeia

Índice de Figuras

Figura 1 - Estimativa das saídas totais de emigrantes portugueses, 2001-2015. Fonte: Observatório da Emigração com base nos Dados sobre as entradas de portugueses nos países de destino.	22
Figura 2 - Movimentos de entradas (imigrantes) e Saídas (emigrantes) permanentes de Portugal, Saldo Migratório entre 2004 e 2022. Fonte R.E.A. do ACM.	23
Figura 3 - Saldo Natural e Saldo Migratório em Portugal, 1991-2015	23
Figura 4 - População Estrangeira Residente em Portugal em 2020	24
Figura 5 - População Estrangeira Residente em Portugal em 2021	25
Figura 6 - Pessoas com idade igual ou superior a 85 anos, por sexo, 2001 e 2018 (% share of total population).....	26
Figura 7 - População de Nacionalidade Portuguesa e Estrangeira, por Grupo Etário (%), Portugal, 2021	27
Figura 8 - Saldo das contribuições e prestações sociais relativas à população de nacionalidade estrangeira entre 2002 e 2019.....	29
Figura 9 - Políticas de Integração (SGI).....	29
Figura 10 – Eixos de Intervenção do Assistente com Migrantes.....	38
Figura 11 - Nacionalidades mais representativas em Portugal	38

Índice de Quadros

Quadro I - Metassíntese Teórica de estudos anteriores sobre a questão da língua na integração migrante.	40
Quadro II - Análise SWOT nacional e territorial do Projeto CITI.....	47
Quadro III - Matriz de Enquadramento Lógico	53
Quadro IV - Calendarização da formação	58
Quadro V - Plano de ação do CITI (Realizado e Prospetivo)	59
Quadro VI - Modelo de Avaliação (Proposta)	62
Quadro VII - Planos nacionais e transnacionais afetos ao Acolhimento e Integração de pessoas Migrantes	71

Introdução

O atual contexto migratório português, acentuado com as questões relacionadas com o conflito entre a Ucrânia e a Rússia, indica que os Serviços públicos têm, diariamente, de responder às necessidades de um público diversificado, constituído por migrantes, refugiados e membros de minorias étnicas com pouco ou nenhum conhecimento do idioma vigente. De acordo com os dados do Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo, em 2021 registou-se (...) pelo sexto ano consecutivo, um acréscimo da população estrangeira residente, com um aumento de 5,6% face a 2020, totalizando 698.887 cidadãos estrangeiros titulares de autorização de residência, tornando-se o valor mais elevado registado pelo SEF, desde o seu surgimento em 1976 (...)¹.

Proporcionar uma comunicação eficaz e eficiente é fundamental na supressão real das necessidades apresentadas pela comunidade Migrante e pelos profissionais que trabalham com este público-alvo. A comunicação é um meio para a fomentação de uma interação positiva entre migrantes e a população autóctone. O recurso a serviços de interpretação nos idiomas presentes num diálogo entre um ou mais oradores sem conhecimento da língua oficial torna-se numa ferramenta imprescindível para que a comunicação entre oradores possa fluir, facilitando o diálogo, bem como a compreensão entre emissor e recetor. Como em qualquer área, a qualidade do serviço prestado, neste caso, da Interpretação Intercultural deverá ser assegurada através de uma formação integrada. Os conhecimentos linguísticos e culturais, assim como a imperatividade de se conhecer e seguir os princípios básicos da imparcialidade, neutralidade, confidencialidade e o direito à privacidade, remete para a necessidade de munir os Intérpretes Interculturais de uma formação adequada à função a desempenhar, devendo existir requisitos específicos a se ter em consideração durante um serviço de interpretação intercultural. O rigor associado à profissão de Intérprete Intercultural é defendido e tem sido implementado por alguns governos, como é o caso do Estado canadiano, que afirma o seguinte

¹ Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo de 2021, p.30.

“The National Standard Guide for Community Interpreting will promote the highest quality of interpreting when adopted for assessment, training, hiring, performance monitoring and possible future professional recognition”². “It will also serve as an educational tool for the general public” (NSGCIS, 2007, p.4)³.

“O Guia Nacional de Interpretação comunitária promoverá a mais alta qualidade de interpretação quando adotado para avaliação, treinamento, contratação, monitorização do desempenho e possível reconhecimento profissional futuro.” (...) Servirá também como uma ferramenta educacional para o público em geral.” Evidenciando a credibilidade deste tipo de serviço, bem como a importância de se manter o público informado sobre este tipo de serviço.

A Austrália é líder na criação e implementação da certificação da carreira de Intérprete Intercultural, o exercício da profissão é, desde os anos 70, regulamentada por uma associação reconhecida a nível governamental, cuja elegibilidade de ingresso exige a apresentação de uma certificação, regida por um código de conduta, bem como um compromisso por parte do profissional em realizar formação ao longo da vida profissional, de forma a se manter atualizado e se adaptar às alterações sociais. A informação disponibilizada e acessível online pela Associação Australiana constituída em 1977, (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI)⁴, refere que um intérprete intercultural para entrar na Associação tem de ser certificado, a candidatura à certificação apresenta como pré-requisitos comprovativo de frequência numa formação para intérpretes, de competências linguísticas no idioma oficial, neste caso específico, inglês, bem como de competências éticas e interculturais.

A preocupação com a acreditação do serviço de Interpretação Intercultural no continente europeu surge na Suécia em 1976, tendo sido o país europeu pioneiro na formação e regulamentação de Intérpretes Interculturais.

² [National Standard Guide for Community Interpreting Services.v2..doc \(ailia.ca\)](#)

³ National Standard Guide for Community Interpreting Services Copyright © 2007 Healthcare Interpretation Network,2007:04. [Microsoft Word - National Standard Guide for Community Interpreting Services.v2..doc \(language-industry.ca\)](#), consultado a 21 de janeiro de 2023.

⁴ NAATI, <https://www.naati.com.au/services/endorsed-qualification/>, (Austrália) Consultado a 03 de janeiro de 2023

A ideia de construir um projeto na área da qualificação e certificação de Intérpretes Interculturais nasceu do conhecimento empírico, baseado na experiência profissional com a comunidade migrante. As intervenções no terreno, nomeadamente em Odemira durante o período pandémico, o apoio às pessoas deslocadas da Ucrânia, as observações efetuadas, bem como as conversas informais com entidades que, para superar a barreira da língua, se socorrem do apoio de familiares e amigos de utentes não fluentes em português, infringindo, inconscientemente, os princípios da privacidade e confidencialidade, incorrendo o risco dos "intérpretes" desconhecerem determinadas terminologias ou simplesmente, a nível de conhecimentos linguísticos e culturais não estarem aptos para este tipo de trabalho, remeteu para o dever profissional de reflexão crítica sobre o assunto e a necessidade de construir uma solução.

A intervenção com a comunidade migrante encontra-se relacionada, na nossa perspetiva, com a dimensão analítica de Serviço Social, nomeadamente com o Modelo de questionamento de Smale e Tuson (1993) e referido por Beckett, (2010, p.36). Neste sentido, a primeira questão que se coloca é (i) como os serviços de saúde e os serviços jurídicos realizam as intervenções com pessoas não fluentes no idioma português. Determina, igualmente, a necessidade de responder às seguintes q(ii) Quem são os Intérpretes de apoio? (iii) Se têm conhecimentos suficientes da terminologia utilizada na Medicina, no sistema escolar e judicial? (iv) Onde se encontram registados? Onde e quando obtiveram formação especializada e adequada às funções? A dificuldade em obter resposta a estas questões levou, do ponto de vista investigativo e de ação profissional, a procurar soluções para as mesmas. Deste modo, e como ponto de partida foi realizada uma sistematização de outras experiências junto de países com um índice de população migrante significativa e com uma larga experiência nas questões relacionadas com as migrações.

A visão de que o apoio ao cidadão migrante, em momento algum, poderá ficar comprometido, é consensual e defendido pelos signatários da Agenda europeia para a integração de nacionais de países terceiros subscrita em 2011.⁵ A intervenção

⁵ Agenda europeia para a integração dos nacionais de países terceiros, Bruxelas, Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das

deve estar salvaguardada por políticas de boa integração fundamentadas com o *know how* da base (isto é, políticas baseadas na experiência dos técnicos que trabalham diretamente com esta população em contexto local) para servir de suporte aos responsáveis políticos.

Resultante da sistematização realizada, emerge a necessidade de se criar em Portugal uma replicação desta medida, devidamente contextualizada e baseada na experiência de profissionais que trabalham regularmente com migrantes e, principalmente, na experiência dos próprios migrantes.

O presente projeto apresenta propostas inovadoras no sistema interpretativo português. O saber científico e a experiência empírica do Serviço Social são fatores promotores da integração, do empoderamento (*Empowerment*) dos públicos mais vulneráveis, ponto fulcral para o desenvolvimento e autonomia da comunidade migrante e dos profissionais do serviço de interpretação. Este aspeto reforça o carácter inovador e sustentável do projeto, no sentido em que, será a primeira experiência aplicada numa área geográfica específica do território português, com potencialidade para disseminação a nível nacional e futuramente servir de exemplo nos países em que a Interpretação Intercultural ainda não se encontra regulamentada.

No seguimento do contato com órgãos do poder local, bem como o Alto Comissariado para as Migrações para aferir da sua possibilidade de implementação no distrito do Algarve, o parecer foi favorável à sua implementação.

Os princípios da utilidade e sustentabilidade encontram-se tutelados no presente projeto, possibilitando quer colmatar uma necessidade vigente, pronunciada pelos profissionais que trabalham com a comunidade migrante e pelos próprios migrantes, quer ainda pelos benefícios duradouros na vida do público-alvo.

O projeto pretende promover os direitos dos migrantes, a qualidade do serviço prestado a pessoas não fluentes em português e efetivar a promoção dos Direitos Humanos, possível através de uma proximidade eficiente entre o sistema sociopolítico

Regiões (2011, p.07). Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu ao conselho, ao Comité Económico.

e administrativo português e a integração social da comunidade refugiada. Procurar-se-á, ainda, dotar os profissionais da área da interpretação intercultural com competências e instrumentos que permitam facilitar o diálogo entre os migrantes e os serviços público-privados, através da aquisição de competências linguísticas, étnicas e socioculturais.

O presente documento encontra-se estruturado em duas grandes partes interdependentes. A primeira parte que designámos como *Enquadramento Teórico do Projeto* refere-se à pesquisa bibliográfica, entrevistas informais, à experiência profissional de funcionários públicos e relatos de pessoas migrantes. A primeira parte, pelas características do trabalho de projeto serve, igualmente, para fundamentar e contextualizar o projeto, numa perspetiva de diagnóstico inicial com recurso à revisão da literatura e análise documental.

A segunda parte, intitulada *Projeto de Formação em Interpretação Intercultural*, consiste no desenho do projeto e a sua racionalidade para a implementação futura. Integra os elementos conceção do programa, apresentação dos conteúdos formativos, plano de ação, monitorização e proposta de avaliação.

A Conclusão refere-se à análise global do presente trabalho, a importância da reflexão, do planeamento do trabalho, da elaboração de um diagnóstico das necessidades, a pesquisa dos métodos de atuação mais adequados para a conceção de uma proposta viável à colmatação do problema em estudo.

I Parte

Enquadramento Teórico do Projeto

1. Estado da Arte e Concetualização

Apostar na capacitação e formação de Intérpretes Interculturais como meio de contribuir para uma sociedade mais informada, justa e coesa, constitui um dos argumentos centrais deste projeto que se inicia com a discussão sobre os significados, aparentemente iguais, dos conceitos de Interpretação, de Tradução e mediação Intercultural. De facto, os termos “interpretação” e “tradução” são utilizados, por algumas pessoas, como uma mesma atividade de comunicação com vista à mediação entre serviços e migrantes oriundos de culturas e idiomas diferenciados da cultura europeia. Embora, na realidade ambos visam transmitir, dar significado e sentido a uma mensagem e contribuir para ultrapassar barreiras linguísticas, o modo como o fazem é distinto. Como referido por Colin & Morris (1996, p16)

“A distinction is usually drawn between ‘interpretation’, i.e. ‘the oral transfer of meaning between languages’, and ‘translation’, the ‘process of transferring meaning from a written text in one language to a written text in another’.

"Geralmente é feita uma distinção entre 'interpretação', isto é, 'transferência verbal de significado entre línguas', e 'tradução', o 'processo de transferência de significado de um texto escrito numa língua para um texto escrito noutra", (tradução realizada pela aluna).

1.1. A desmistificação e definição de conceitos

1.1.2. A Interpretação

A definição de Interpretação é apresentada sucintamente pela “International Association of Conference Interpreters (AIIC)” como "Em poucas palavras, a interpretação é falada, a tradução é escrita. A interpretação faz, portanto, uso de recursos linguísticos particulares, transmitindo as ideias do orador original com seu ritmo e entonação particulares, fazendo uso de dispositivos retóricos e, sim, até gestos. (...)".

“In a nutshell, interpretation is spoken, translation is written. Interpretation therefore makes use of particular linguistic resources, transmitting the original speaker's ideas with their particular rhythm and intonation, making use of rhetorical devices and yes, even gestures (...)”⁶.

“Em poucas palavras, a interpretação é falada, a tradução é escrita. A interpretação, portanto, faz uso de recursos linguísticos particulares, transmitindo as ideias do orador original com seu ritmo e entonação particular, fazendo uso de recursos retóricos e sim, até mesmo gestos”, (tradução realizada pela aluna).

O *modus operandi* da Interpretação apresenta vários modos de trabalho, como o modo simultâneo, em que o intérprete trabalha em cabine, usando microfones e auscultadores, interpreta instantaneamente o que o orador diz; poderá ser em modo consecutivo, o intérprete começa a interpretar apenas quando o orador faz uma pausa; existe o modo interpretação sussurrada, o intérprete posiciona-se ao lado dos intervenientes no diálogo e transmite em simultâneo, sem qualquer tipo de equipamento; o modo de Interpretação via Telefónica/ ou em conferência, o Intérprete facilita uma conversa por telefone, os vários modos de interpretação encontram-se expostos no sítio da web da The Canadian Language Industry Association.⁷ A Interpretação é uma profissão que requer habilidades de comunicação verbal, bem como capacidade de trabalhar sob pressão, com poucos recursos a materiais de apoio e ferramentas de trabalho.

1.1.3. Tradução

Por sua vez, o conceito de Tradução é definido por Colina (2015, p.3) como

“processo ou produto resultante da transferência ou mediação de texto(s) escrito(s) com volumes diferentes (variando de palavras em frases a livros inteiros) de uma linguagem humana para outra”. Em termos comparativos entre interpretação e tradução, a exposição pública e espontaneidade é menor no caso da tradução.

⁶ <https://aiic.org/site/world/conference/whatwedo>

⁷ [Canadian Language Industry Association](http://CanadianLanguageIndustryAssociation.org) | [L'Association canadienne de l'industrie de la langue - Interpretation \(language-industry.ca\)](http://LAssociationcanadienne.org)

Este projeto irá se centralizar no conceito de Interpretação Intercultural, visto se tratar de um intérprete especializado, familiarizado nas questões associadas a migrantes, habilitado a enquadrar culturalmente a mensagem transmitida pelos oradores, sem alterar ou omitir conteúdos, como referido por Jonas (1998, p.04), “em todo o seu trabalho, os intérpretes (de conferência) devem superar as lacunas culturais e conceituais que separam os participantes da reunião”.⁸

1.1.4. Interculturalidade

A Interculturalidade é definida por Fleuri (2003) como uma forma de superar as barreiras culturais que separam as pessoas. Para Savidan, (2010), permite uma autêntica aceitação entre culturas. Rodrigues - Alsina, (1997, p.13), definem que um Intérprete Intercultural tem a “capacidade de negociar significado cultural e de executar respostas comunicativas eficientes, com um grau aceitável de compreensão para os interlocutores”. Pode-se concluir que a interculturalidade é a valorização e reconhecimento da diversidade, é a capacidade para construir relações positivas, a partilha de culturas e experiências, situação enriquecedora para a aquisição de conhecimentos e saberes.

1.1.5. Migrações

A interculturalidade está interligada ao movimento migratório que, segundo a OIM (2009, p.43), é a pessoa que se insere nos casos “em que a decisão de migrar é livremente tomada pelo indivíduo em questão, por razões de conveniência pessoal e sem a intervenção de fatores externos que o forcem a tal”. Sendo que se aplica a quem se desloca para outro país ou região com o intuito de “melhorar as suas condições materiais, sociais e possibilidades e as das suas famílias” (OIM,2009, p.43).

1.1.6. Serviço de Interpretação em Portugal

Em Portugal, há instituições, serviços de Freelancer e de voluntários que disponibilizam serviços de Interpretação a entidades públicas como o SEF, PSP, GNR, Tribunais,

⁸ Jones, R. (1998). Conference Interpreting Explained. Manchester, UK: St. Jerome Publishing.

Centros hospitalares, serviços de ação social municipal e escolar. De momento, é inexistente um serviço de Interpretação Intercultural com formação e certificação específica na matéria. Considera-se que regulamentar este tipo de serviços, através de uma certificação adequada ao desempenho dos Intérpretes Interculturais, contribuirá para uma maior qualidade e segurança dos utilizadores, produzirá um sistema mais eficaz e eficiente e identifica um patamar prestigiante para os agentes envolvidos.

De frisar que, apesar de não existir em Portugal um serviço de interpretação intercultural regulamentado, há um instituto público que disponibiliza um serviço de apoio gratuito aos migrantes não fluentes no idioma oficial português. O serviço, denominado de Serviço de Tradução Telefónica, constituído, em junho de 2006, pelo Alto Comissariado para as Migrações, anteriormente designado por Alto Comissariado para a Imigração e Minorias Étnicas, tem “o objetivo de ajudar os imigrantes a ultrapassarem a barreira da língua”, um dos grandes impedimentos à boa integração em Portugal.” (Relatório de atividades ACM, 2005-2006, p. 113), de acordo com o relatório de atividades de 2007, contabilizou um total de 330 interpretações realizadas em 2006 (R.A., ACM, 2016, p.50), em 2008, atendeu um total de 341 chamadas (R.A. ACM, 2008, p.16). Segundo os Relatórios de atividades do ACM mais recentes, o índice de utilização do STT regista um aumento exponencial ao longo dos últimos três anos, em 2022, o número de utilizadores do STT foi de 3.004 interpretações, em 2021 de 2.149 e em 2020 de 1.583. Como se pode corroborar a procura é acentuada e com tendência a aumentar.

No âmbito da implementação das medidas do primeiro Plano para a Integração dos Imigrantes português, resultante da Resolução do Conselho de Ministros n.º 63-A/2007, vigente entre o período de 2007 a 2010, constituído por 122 medidas, transversais a diversos ministérios, a pertinência do objetivo intrínseco ao STT é expressa na medida 25 que visava:

“(…) Melhorar a interpretação na comunicação clínica, ultrapassando as barreiras linguísticas. “

Na medida 64:

“Garantia do serviço de tradução e interpretação em todos os momentos de interação dos imigrantes e do sistema judicial, incluindo nos casos em que sejam utilizados meios alternativos de resolução de litígios (PCM/ACIDI, I. P., MJ, MEI/DGC). Divulgar através da Direcção-Geral do Consumidor o serviço de tradução e interpretação indicando a bolsa de tradutores do ACIDI, I. P., para que nenhum cidadão seja prejudicado na sua relação com a Justiça por fraco domínio da língua portuguesa.”

Na sequência do primeiro plano, em 2010, o Estado Português, através da Resolução do Conselho de Ministros 74/2010, de 17 de setembro, apresenta o segundo Plano para a Integração dos Imigrantes para o triénio de 2010-2013, constituído por 90 medidas, realça a importância de se investir e melhorar as medidas vigentes no Plano anterior, como é o caso da medida 52 que prevê:

“Melhoria do apoio aos imigrantes em matéria de tradução e interpretação, nas situações de interação com os serviços de Justiça (MJ; PCM/ACIDI, I.P.) Melhorar o apoio aos imigrantes em matéria de tradução e interpretação, nas situações de interação com os serviços de Justiça, incluindo os meios alternativos de resolução de litígios, quer através da intervenção presencial de intérpretes, quer através do recurso ao Serviço de Tradução Telefónica (STT) do ACIDI, I.P.”

1.1.7. Mediação sociocultural

Na linha de serviços coordenados e disponibilizados pelo ACM, existe o trabalho de mediador sociocultural, que pretende, em parte, facilitar a comunicação entre o migrante e determinados serviços. Dentro deste contexto é importante distinguir o papel do Mediador e do Intérprete Intercultural, visto se tratar de áreas de especialização diferentes. O Intérprete no desempenho das suas funções não poderá adicionar, omitir ou acrescentar palavras ou significados à interpretação, de modo a não comprometer o pressuposto da neutralidade e imparcialidade, cinge-se à

adaptação dos termos sob o ponto de vista cultural, enquanto o conceito de mediador remete para questões relacionadas com mediação de conflitos. Para Moore (1998, p.29) a mediação é uma

“intervenção numa negociação ou num conflito de uma terceira parte aceitável, tendo um poder de decisão não autoritário, e que ajuda as partes envolvidas a chegarem voluntariamente a um acordo, mutuamente aceitável com reação às questões em disputa”.

A definição de conceitos permite-nos distinguir as áreas de intervenção, essencial na atribuição de funções e desenho de formações adequadas a cada área de especialização. Para além das questões humanitárias relacionadas com o bem-estar das pessoas no seu geral, as migrações assumem um papel preponderante nas matérias associadas ao desenvolvimento social, acautelar o desenvolvimento de medidas adequadas à temática torna-se, cada vez mais, uma prioridade.

Capítulo I

A importância dos movimentos migratórios para o desenvolvimento sustentável

Portugal era, tradicionalmente, um país de emigrantes. No entanto, a partir dos anos 90, o contexto português alterou-se, verificando-se a entrada de mais estrangeiros do que a saída de território nacional, proporcionando um saldo migratório positivo. Este panorama migratório positivo, a partir de 2010, devido à crise económica, sofreu uma tendência inversa.

Em 2011, o número de saídas de portugueses para o estrangeiro foi superior ao número de entradas de imigrantes, provocando um saldo migratório negativo, desfavorável às soluções destinadas à problemática do défice demográfico, cujo saldo natural era e mantém-se negativo, derivado de uma baixa taxa de natalidade, de

fecundidade e outros fatores. O saldo migratório negativo a partir de 2010 despoletou a exigência de uma intervenção governamental acrescida para minimizar o corrente défice demográfico que comprometia o desenvolvimento económico e sustentável da segurança social portuguesa. De acordo com os dados do Observatório da Emigração e conforme ilustrado na Figura 1⁹ e, nos anos de 2013, 2014 e 2015, a média de saída de portugueses para o estrangeiro atingiu as 110.000 pessoas por ano. Esta situação reúne novas preocupações, relacionadas com a importância de retenção da população portuguesa, de se proporcionar um bom acolhimento, boa integração e elaboração de políticas de fixação da comunidade migrante ajustadas à realidade portuguesa.

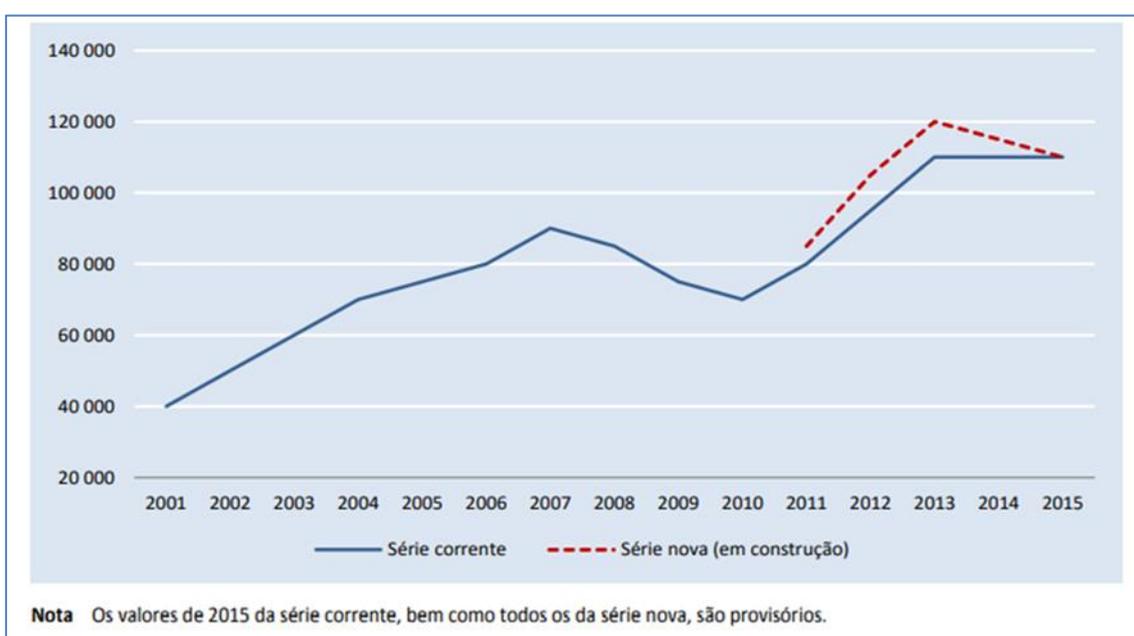


Figura 1 - Estimativa das saídas totais de emigrantes portugueses, 2001-2015. Fonte: Observatório da Emigração com base nos Dados sobre as entradas de portugueses nos países de destino, (O.E., 2015, p.34).

⁹ [Relatorio Emigracao Portuguesa 2015.pdf \(mne.gov.pt\)](#), (R.E.P., 2015, p.34)



Figura 2 - Movimentos de entradas (imigrantes) e Saídas (emigrantes) permanentes de Portugal, Saldo Migratório entre 2004 e 2022. Fonte R.E.A. do ACM, (2022, p.29).

A infografia seguinte, ilustra a evolução do saldo natural e migratório português, nomeadamente o melhor período e os momentos mais críticos.

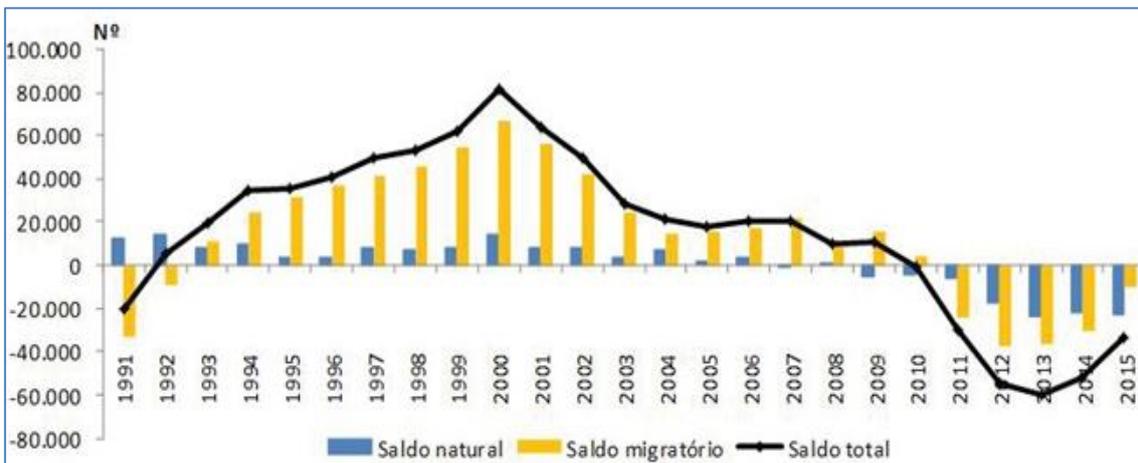


Figura 3 - Saldo Natural e Saldo Migratório em Portugal, 1991-2015
 Fonte: INE, (2016). Estatísticas de nados-vivos, óbitos e Estimativas anuais da População Residente

Após o período económico mais crítico, ou seja, nos períodos compreendidos entre 2011 e 2015, começa a sentir uma tendência do saldo migratório considerada positiva, no entanto, apenas a partir de 2019 se conseguiu, segundo as estatísticas do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras e do Instituto Nacional de Estatística (INE, 2018,

p.12), verificar uma maior procura por parte dos estrangeiros por Portugal, cenário benéfico para o atual conteúdo demográfico e laboral. Em 2021, as estatísticas do SEF, confirmam a tendência para um crescimento do número de migrantes em Portugal, como exposto na figura 4.

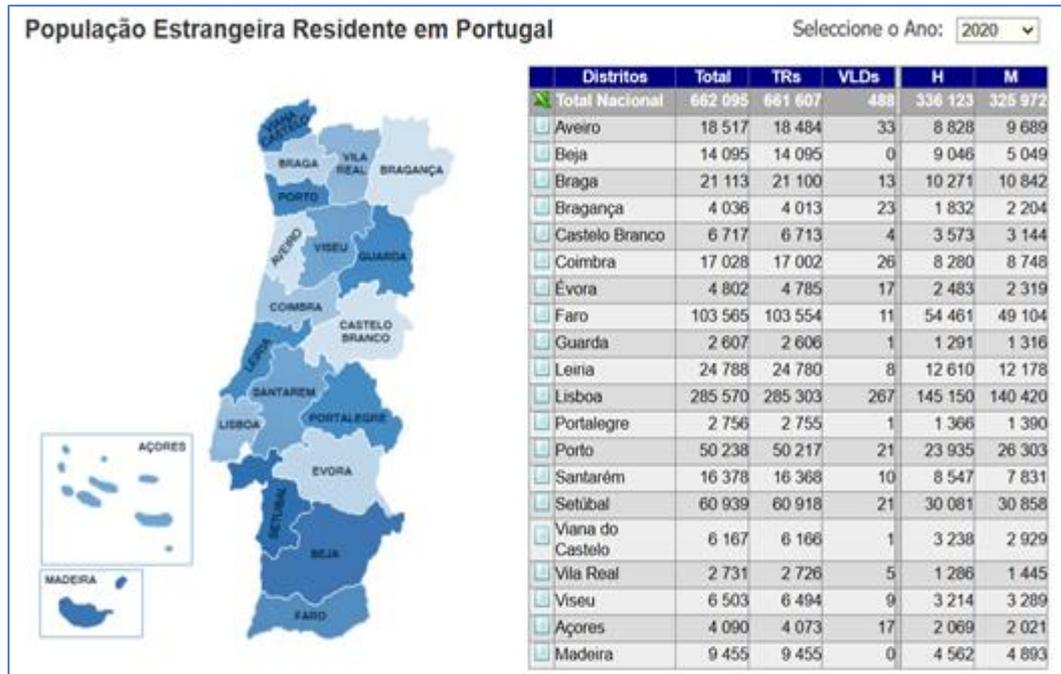


Figura 4 - População Estrangeira Residente em Portugal em 2020
 Fonte: Portal de Estatísticas SEFSTAT, 2021, p.1

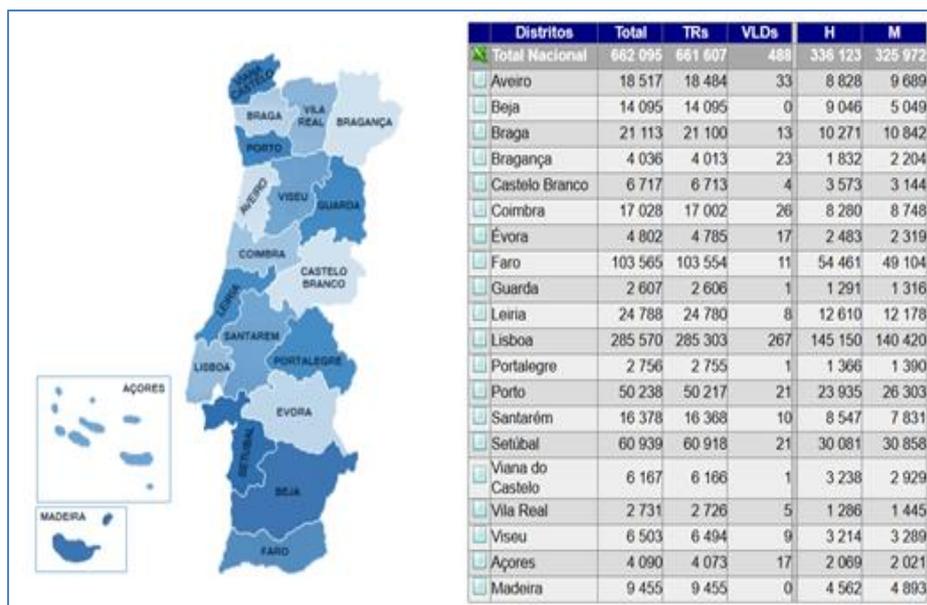


Figura 5 - População Estrangeira Residente em Portugal em 2021
 Fonte: Portal de Estatísticas SEFSTAT, 2022, p.1.

Apesar de se registar melhorias, o panorama continua preocupante, havendo a necessidade de se continuar a investir em políticas da natalidade e migratórias, visto que pelos dados apresentados pela Eurostat, em 2019¹⁰, Portugal era o quinto país mais envelhecido da Europa (como se pode verificar na Figura 3), tendo a situação piorado a partir de 2020 e 2021, de acordo com os dados da Eurostat referentes a 2020 e 2021 e citado por Oliveira, (2022),

“a 1 de janeiro de 2020 e 2021 (respetivamente, 22,1% e 22,4%) o índice de envelhecimento em Portugal era apenas ultrapassado por três países europeus, a Itália (respetivamente, 23,2% e 23,5%), a Finlândia (respetivamente, 22,3% e 22,7%) e a Grécia (respetivamente, 22,3% e 22,5%)” (Oliveira, 2022, p.21 e 66).

O défice demográfico português é definido pelos decisores políticos em vigência e seus antecessores, como uma emergência social, económica e política, que exige medidas políticas urgentes, visto que se está perante uma situação que coloca em causa a sustentabilidade do país a médio e a longo prazo. O empenho de todas as forças societárias é crucial na resolução deste problema.

¹⁰ Eurostat (2019, p. 21), “Ageing Europe, Looking at the lives of older people in the EU”- c701972f-6b4e-b432- 57d2-91898ca94893 . Ageing Europe - statistics on population developments - Statistics Explained (europa.eu)

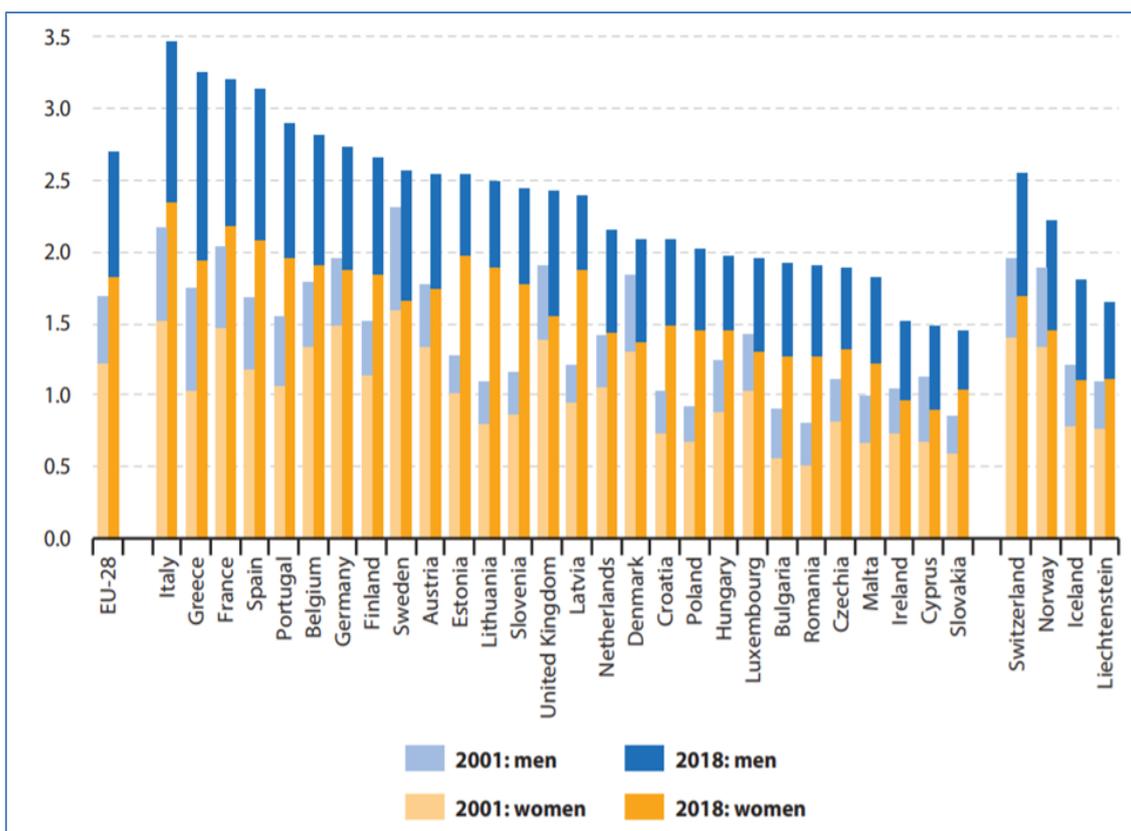


Figura 6 - Pessoas com idade igual ou superior a 85 anos, por sexo, 2001 e 2018 (% share of total population)

Fonte: Eurostat 2019, p.21.

De realçar que entre 2013 e 2018, a proporção de população jovem, isto é, de pessoas com menos de 15 anos de idade, relativamente ao total de população residente, passou de 14,6% para 13,7%, por sua vez a proporção de pessoas em idade ativa, dos 15 aos 64 anos de idade, também diminuiu de 65,6% para 64,5% e de acordo com os Censos de 2021, para 62,8%. No entanto, a proporção de pessoas idosas (população com idade igual ou superior a 65 anos de idade) aumentou de 19,9% para 21,8% (INE, 2018, p.12), registando em 2021, 24,3% (INE, 2021, p.07)¹¹. Consequentemente, o índice de envelhecimento passou de 136,0 para 159,4 pessoas idosas por cada 100 jovens.

Desta forma, a população migrante residente em Portugal, conforme ilustrado na Figura 7¹² têm vindo a contribuir para o aumento efetivo da taxa de natalidade e

¹¹ INE, Estatísticas Demográficas 2018 – IP, ED2018. pdf. (2018, p.12)

¹² INE- Censos 2021. O que nos dizem os Censos sobre a população de nacionalidade estrangeira residente em Portugal. Lisboa: INE, 2022, p.07.

rejuvenescimento da população, constituindo-se como uma tendência contrária ao envelhecimento da população local, bem como uma força laboral imprescindível em algumas atividades, sobretudo do sector primário.

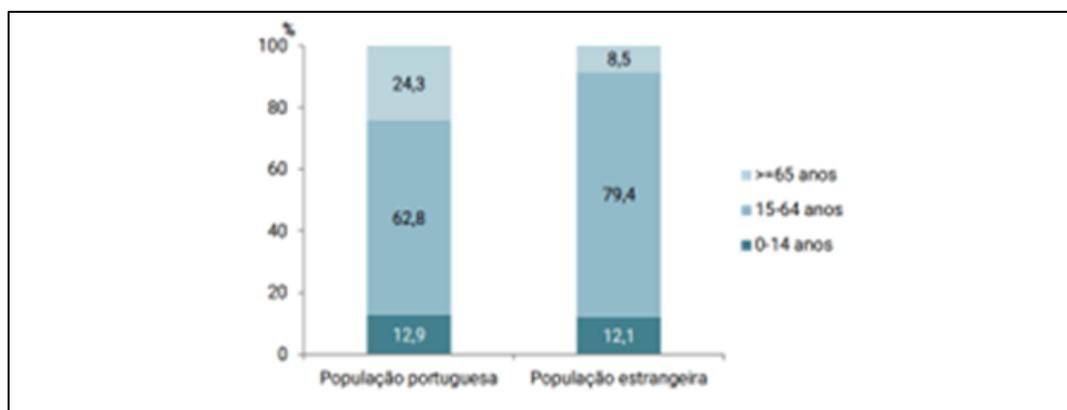


Figura 7 - População de Nacionalidade Portuguesa e Estrangeira, por Grupo Etário (%), Portugal, 2021

Fonte: INE, Recenseamentos da População e da Habitação, Censos (2021, p.07).

Note-se que desde 2010 se tem mantido a tendência de decréscimo populacional verificada, muito embora tenha sido possível atenuar nos dois últimos anos. Para esta variação populacional contribuíram os valores negativos do saldo natural e os positivos do saldo migratório (-25980 e 11570). Obter um saldo migratório positivo é uma das soluções mais procuradas pelos decisores políticos europeus e, particularmente, pelo governo português.

Os motivos que desencadearam o défice demográfico apresentados pelo INE em 2018, são apontados como de ordem estrutural, relacionados com a debilidade económica e, sucessivamente, debilidade de políticas públicas de cariz económico; de incentivo à natalidade; de combate à desertificação do interior do país; incentivo às migrações, atraindo imigrantes, promovendo o regresso de emigrantes e de luso descendentes, e de gestão do envelhecimento ativo¹³.

Uma das respostas encontradas para se conseguir resolver o problema demográfico centra-se no aumento e fixação de migrantes (...) “Portugal precisa do contributo da imigração para sustentar o seu desenvolvimento económico e

¹³ INE, IP, (2018, p.01) “Estimativas de População Residente em Portugal- Destaque informação à comunicação social “.

demográfico (...)” (cfr. **Programa do XXIII Governo Constitucional, 2022**)¹⁴. No seguimento do referido anteriormente, a população migrante tem um papel relevante no equilíbrio da demografia do nosso país.

De acordo com o Observatório para as Migrações, nos Indicadores de Integração de Imigrantes, do Relatório Estatístico Anual 2022, (Oliveira, 2022, p. 209)¹⁵, a contribuição para o sistema de Segurança Social, em 2021, atingiu valores inéditos, superiores a 1 milhão de euros. Situação positiva para dar sustentabilidade e manutenção do sistema. Deste modo, deve-se investir em projetos que abranjam essa população que contribui de forma visível para a manutenção do sistema de Segurança Social.¹⁶ A vice-presidente do Instituto de Segurança Social (ISS), Catarina Marcelino, referiu, em fevereiro de 2023, durante uma audição na comissão parlamentar de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias, que durante o ano de 2022, os contributos de 630 mil trabalhadores estrangeiros, isto é, cerca de 13% dos trabalhadores registados na segurança social portuguesa, atingiu os 1.500 milhões de euros.¹⁷

¹⁴ Programa do XXIII Governo Constitucional, (2022 p.111 a 113), (programa-do-governo-xviii-pdf.aspx (portugal.gov.pt))

¹⁵ OM, REA, edição 2022. [eccd6a1b-5860-4ac4-b0ad-a391e69c3bed](https://eccc6a1b-5860-4ac4-b0ad-a391e69c3bed.acm.gov.pt) (acm.gov.pt)

¹⁶ <https://observador.pt/2023/02/14/contribuicoes-dos-imigrantes-para-a-seguranca-social-voltam-aumentar-em-2022/>

¹⁷ [Contribuições dos imigrantes para Segurança Social batem recorde e atingem 1.500 milhões de euros – ECO](https://eco.sapo.pt/contribuicoes-dos-imigrantes-para-seguranca-social-batem-recorde-e-atingem-1500-milhoes-de-euros) (sapo.pt)

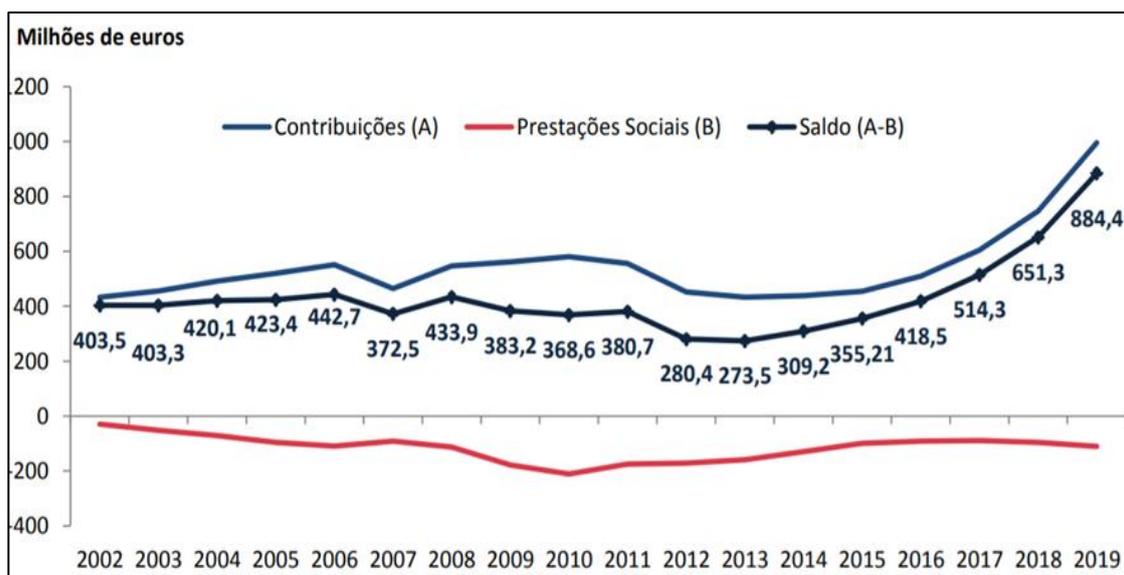


Figura 8 - Saldo das contribuições e prestações sociais relativas à população de nacionalidade estrangeira entre 2002 e 2019

Fonte: Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social

O investimento português nas questões relacionadas com a integração de migrantes têm vindo a progredir e de acordo com os resultados obtidos no Índice de Justiça Social referentes a 2019, Portugal nas políticas de Inclusão Social e não-discriminação, conseguiu alcançar uma classificação notória, no ranking de quarenta e um países europeus, e da OCDE (Hellmann et al. 2019, p.88), conseguiu ficar em segundo lugar, como se pode constatar na Figura 9.

Unit: Standardized Scale										
		Social Justice Index								
Rank	Country	2009	2011	2014	2015	2016	2017	2018	2019	change to 2009
1	Canada	9	9	8	9	9	9	9	9	0
	Portugal	9	8	7	7	8	8	8	9	0
3	Australia	9	9	8	8	8	8	8	8	-1
	Germany	6	6	8	8	7	7	7	8	2
	Luxembourg	8	9	8	8	8	8	8	8	0
	New Zealand	9	9	9	9	9	9	9	8	-1
	Norway	8	8	8	8	8	8	8	8	0
8	Denmark	7	7	7	7	6	6	7	7	0
	Estonia			7	7	7	7	7	7	
	Finland	7	7	8	8	7	7	7	7	0
	Ireland	7	7	7	7	7	7	7	7	0
	Lithuania			7	7	7	7	7	7	
	Netherlands	7	8	8	8	8	8	7	7	0

Figura 9 - Políticas de Integração (SGI)

Fonte: Sustainable Governance Indicator, Índice de Justiça Social na EU and OECD

1.1. Orientações políticas internacionais e nacionais direcionadas à integração dos migrantes.

A preocupação com os fenómenos migratórios em todas as suas dimensões conduziu à criação de um acordo internacional, denominado de Pacto Global para as Migrações Seguras, Ordenadas e Regulares, aprovado pela Assembleia-Geral das Nações Unidas, a 19 de dezembro de 2018, em Marraquexe. O Pacto baseia-se em 10 princípios promotores de uma abordagem “centrada nas pessoas, no respeito pelos direitos humanos, no superior interesse das crianças, no desenvolvimento sustentável, na igualdade de género, na cooperação internacional, na soberania nacional, no Estado de Direito, e a abordagem holística das migrações” (Resolução do Conselho de Ministros n.º 141/2019, de 20 de agosto) cuja aplicabilidade envolve todos os níveis da Administração pública e da sociedade civil.

O Pacto é constituído por 23 objetivos, cada Estado signatário é responsável pela sua implementação, neste sentido todos os Estados-Membros estão incentivados a desenvolver medidas que conduzem à implementação do Pacto Global.

Em 2017, Padilla, Azevedo e França, descrevem “as migrações internacionais são uma realidade perante a qual os Estados nacionais reagem adotando políticas públicas cujo objetivo é lidar com elas, quer promovendo, controlando, rejeitando ou simplesmente gerindo a situação”¹⁸.

Portugal, na condição de país de acolhimento de Migrantes e empenhado em melhorar as medidas públicas em vigor dirigidas à integração e inclusão social de pessoas migrantes, integrou o grupo de países que contribuiu para a elaboração do Pacto Global para uma Migração Segura, Ordenada e Regular, assumindo, assim, responsabilidades internacionais acrescidas.

As diretrizes do Pacto conduzem à incumbência de cada Estado signatário ter de operacionalizar e monitorizar as matérias relacionadas com os fluxos migratórios. Desta forma, cada membro deve construir um Plano Nacional de Implementação do

¹⁸ Padilla, B., Azevedo, J., & França, T. (Org.). (2017, p.07). Migrações internacionais e políticas públicas portuguesas. Lisboa: Mundos Sociais

Pacto Global das Migrações, cumpridor dos compromissos estabelecidos no Pacto Global e sujeito a revisões regulares.

Portugal aceitou o compromisso, tendo em agosto de 2019, apresentado o Plano português, denominado de Plano Nacional de Implementação do Pacto Global das Migrações português (PNIPGM), sendo um dos primeiros países do mundo a fazê-lo. O Plano é constituído por 97 medidas, subdivididas por 5 eixos, inclui nas suas dimensões instrumentos de políticas públicas implementadas em planos anteriores, como no Plano Estratégico para as Migrações 2015-2020, “aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 12 -B/2015, de 20 de março, no IV Plano de Ação para a Prevenção e o Combate ao Tráfico de Seres Humanos 2018 - 2021, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 80/2018, de 19 de junho, e na Estratégia de Gestão Integrada de Fronteiras, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 104/2017, de 17 de julho”¹⁹. O objetivo de conseguir adaptar as medidas previstas às necessidades correntes, conduziu à monitorização e avaliação periódica de Indicadores pré-definidos, para o efeito, Portugal constituiu uma comissão de coordenação interministerial. Para além do PNIGM, em Portugal existe outros planos baseados nas orientações migratórias europeias.

A nível europeu existe uma Agenda Comum para a Integração de Nacionais de Países Terceiros (Bruxelas, 20.7.2011, COM (2011) que sugere aos Estados-Membros a promoção de mais políticas de integração de nível local. Dentro desta filosofia, enquadra-se a estratégia portuguesa, criada em 2014, na qual se desenvolveu uma construção de Planos Municipais para a Integração de Migrantes, de momento contabiliza-se 20 Planos ativos. O PMIM pretende criar entre entidades uma articulação concertada a nível local, facilitadora da uma melhor gestão dos fluxos migratórios e respetivos contributos para desenvolvimento local.

O reconhecimento dos migrantes sob um ponto de vista humanista e de sustentabilidade justifica que 11 dos 17 objetivos do Desenvolvimento sustentável (ODS), da Agenda para o Desenvolvimento Sustentável 2030, inclua metas e

¹⁹ Diário da República n.º 158/2019, Série I de 2019-08-20, (2019, p.46). Resolução do Conselho de Ministros 141/2019, 2019-08-20 - DRE

indicadores relevantes para as questões migratórias. A meta 10 visa “facilitar a migração e a mobilidade ordenada, segura, regular e responsável de pessoas”²⁰, através da implementação de políticas de migração assentes num planeamento e gestão bem estruturada.

Ainda na perspetiva da valorização da comunidade migrante, Portugal têm investido na criação de medidas políticas descentralizadas, que convergem em projetos experimentais como o projeto-piloto “Integrar Valoriza”, aprovado a 09 de julho de 2021, pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 91/2021, com o objetivo de reforçar a nível local as políticas de integração das pessoas imigrantes. No âmbito deste projeto piloto, mais de 50 municípios aderiram ao projeto-piloto. (ACM, website).

No quadro VI em anexo expõe-se os programas nacionais e transnacionais dirigidos à integração de migrantes.

1.2. O Serviço Social nas temáticas das Migrações

A integração e retenção da população migrante em território português justificam o aumento de estratégias políticas dirigidas a esta comunidade, o sucesso das medidas requer uma intervenção de carácter multidimensional e especializada. Como o campo de atuação do Serviço Social é multifacetado, constitui-se como um elemento preponderante nos assuntos relacionados com o acolhimento, integração e fixação de migrantes, trata-se de uma área de intervenção que tem vindo a acompanhar e apoiar pessoas e famílias migrantes e refugiadas desde o momento da chegada a território nacional até ao momento em que caminha para uma vida mais autónoma. O Serviço Social procura exercer a sua atividade através de procedimentos ajustados e adequados à mitigação e eliminação de injustiças e desigualdades sociais, adaptando, para o efeito, os diversos modelos de intervenção social aos contextos onde se insere. O Assistente Social tem de encontrar respostas às necessidades apresentadas através

²⁰<https://unric.org/pt/darfur-cessacao-das-hostilidades-e-uma-prioridade-muito-urgentelembra-secretario-geral-3/>, consultado a 31 de janeiro de 2023.

dos recursos existentes e, na sua inexistência, recorrer à inovação social, à criatividade e construir alternativas, mesmo que implique uma situação de rutura com o sistema em vigor.

Nas matérias do trabalho com um público migrante, o Modelo de Intervenção em Rede sustenta a ação do Assistente Social, a articulação com outras entidades é frequente, a prática deste modelo promove a interdisciplinaridade, crucial na colmatação de determinadas necessidades, na partilha de informações, experiências conhecimentos e saberes, previne a duplicação de trabalho e, principalmente, estimula a mobilização de recursos. A intervenção do Assistente Social com este tipo de público-alvo exige, direta e indiretamente, a colaboração e cooperação entre serviços e saberes, tornando imprescindível a existência de sinergias entre várias entidades como Agrupamentos de Escolas, DGEST, CPCJs, Ação Social dos Municípios, Juntas de freguesia, Rede de NPISA, Conselhos Locais de Ação Social, Associação de Municípios, ACM e respetivos serviços descentralizados como os CNAIMs e CLAIMs, Direções Regionais e Serviços Centralizados do ISS, IEFEP, ACT, ARS, Agricultura, Turismo, representações diplomáticas, instituições do terceiro setor como Santa Casa da Misericórdia, Cáritas, Cruz Vermelha Portuguesa, EAPN, Associações de Migrantes, entre muitos outros serviços.

A Figura 10 sistematiza os eixos de intervenção do Assistente Social com um público-alvo migrante.



Figura 10 – Eixos de intervenção do Assistente Social com um público-alvo migrantes.
Fonte: Elaborado pela aluna

A proximidade das comunidades inerente à atuação do Serviço Social assume um papel de destaque na integração de pessoas migrantes, visto que desenvolve programas e atividades eficazes na promoção da equidade, favoráveis à aplicabilidade dos conceitos de integração e de interculturalidade, essenciais na prevenção da discriminação e exclusão social como mencionado por Amaro

(...) “estar integrado é, efetivamente, estar ligado à sociedade a que se pertence por um conjunto de laços e de relações que se constituem como a rede de suporte” (...) “a integração para evitar a exclusão da sociedade”. “a integração para evitar a exclusão da sociedade”, (Amaro, 2015, p.186).

A integração vai para além da supressão de determinadas necessidades básicas, significa reunir condições socioeconómicas favoráveis à pessoa migrante, é garantir a possibilidade da pessoa migrante usufruir, ao mesmo nível da população autóctone, dos serviços disponíveis na comunidade, é propiciar a interação entre pessoas de diferentes origens e culturas, é estabelecer laços relacionais entre comunidades. Significa potencializar circunstâncias sociais destinadas à aceitação da diferença e incentivadoras do sentimento de pertença.

Neste âmbito, o Serviço Social na área das migrações assume uma posição privilegiada, por um lado, conhece a realidade vivida pelos migrantes, e por outro, conhece as políticas vigentes. Esta posição é essencial na implementação e operacionalização das medidas públicas, e relevante na monitorização e avaliação das mesmas. Os pareceres técnicos do Assistente Social são pertinentes na manutenção, refutação e elaboração de novas políticas públicas, visto que as necessidades afetas às migrações são mutáveis.

A intervenção do Assistente Social com as pessoas migrantes está expresso no seu Código Deontológico que reconhece “a sociedade como espaço de diversidade e de relações multiculturais” (CDAS, 2018, p.14). Como referido por Carvalho, (2016, p.01), a “especificidade do Serviço Social é a de intervir na sociedade com a finalidade de promover a mudança e o bem-estar social”.

Ao longo do seu trabalho com o indivíduo e respetiva família, ou seja, num âmbito mais micro, o Assistente Social é conduzido pela premissa da defesa dos Direitos Fundamentais da pessoa na sociedade. Dutrenit (1983) e citado por Almeida (2013, p.30)²¹ defende um trabalho

“na regulação social sobre o estatuto dos indivíduos e grupos sociais, sobre um conjunto de direitos e deveres económicos, jurídicos, dos costumes e morais que conferem ao indivíduo o seu lugar na sociedade”.

O Assistente Social assente numa abordagem de *Empowerment*, almeja “empoderar” a pessoa migrante, reconhece o indivíduo como o principal decisor no seu processo de mudança, valoriza e acredita nas suas capacidades, incentiva a autodeterminação e poder de decisão. O meio para fortalecer a pessoa migrante reside na transmissão de informação acerca do funcionamento do sistema sócio administrativo português, no incentivo à aquisição de novos conhecimentos e aptidões, desenvolvimento do índice de autoconfiança e auto-estima. Dentro desta esfera de atuação, o Assistente Social certifica-se que a garantia ao direito a um tratamento igualitário em momento algum se encontra comprometido, bem como “à liberdade de opinião e expressão”, defendida pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, artº19. Defende o direito da pessoa poder compreender e ser compreendido sem qualquer tipo de sem juízos de valor baseados na raça, origem étnica, género, idade, estado civil, orientação sexual, aspeto físico/ corporal e situação económica, contribuindo na prevenção e mitigação de riscos associados à exclusão social. Em comunhão com a abordagem do *Empowerment* utilizada pelo Assistente Social está a *Advocacy*, estritamente ligada à defesa da participação ativa da pessoa migrante na sociedade onde se encontra inserida.

Perante uma situação em que o idioma representa uma barreira na comunicação, o Assistente Social procura o apoio e a colaboração de respostas sociais externas, bem como de outros saberes científicos. Nesta esfera, o Assistente Social entra num campo interventivo de dimensão Meso, procura na comunidade as resoluções disponíveis,

²¹ Santos, Clara Cruz, ed. lit.; Albuquerque, Cristina Pinto, ed. lit.; Almeida, Helena Neves, ed. lit. Serviço Social: Mutuações e Desafios, Imprensa da Universidade de Coimbra, 2013, p.30.

articula com entidades parceiras e estabelece redes sociais de apoio estratégicas, instituindo o caráter de complementaridade entre instituições, sempre com o objetivo de fazer face à colmatação das necessidades do seu público-alvo, no entanto tem de certificar a qualidade do serviço prestado por outrem.

Por vezes, as respostas disponíveis atingem o seu limite ou carecem de ajustes, sendo este o caso português, neste âmbito, o Assistente Social tem a responsabilidade de identificar a problemática, promover alternativas adequadas, implicando uma intervenção a um nível mais macro. Dentro deste prisma e em conformidade com os planos de intervenção local, regional, nacional e internacional orientados para a integração de migrantes, é fundamental garantir a promoção de iniciativas capazes de estimular a interação entre pessoas de diferentes origens e estilos de vida, potenciar a partilha de conhecimentos, o estabelecimento e a vinculação de laços sociais. Fatores impulsionadores da ambicionada evolução e desenvolvimento da sociedade, viável através de um elemento basilar nas relações humanas, a comunicação.

O serviço Social tem um papel privilegiado na mobilização de forças para promover a interação e integração comunitária, bem como na operacionalização dos princípios da sustentabilidade, visto se tratar de um agente privilegiado em termos de proximidade, contribuindo para a transmissão da aplicabilidade de práticas sustentáveis junto de públicos com poucos recursos no acesso à informação e conhecimento.

Capítulo II

O papel da Interpretação Intercultural como facilitadora na integração das comunidades migrantes

Face à diversidade e complexidade de contextos de intervenção na esfera do acolhimento, integração e inclusão social de migrantes, é importante um trabalho em rede local que permita a mobilização das forças sociais e setoriais, capazes de operacionalizar as diretrizes governamentais e, principalmente, de profissionais especializados. A atuação dos diversos agentes responsáveis pela integração de pessoas migrantes deve-se basear no estipulado pela Declaração Universal sobre a Diversidade Cultural, 2001,

“É fundamental garantir uma interação harmoniosa entre pessoas e grupos com identidades culturais plurais, variadas e dinâmicas, bem como a sua vontade de viver em conjunto.”

Deve-se, igualmente, fundamentar no defendido por Vázquez-Aguado, et. al. (2010, p.304),

“As intervenções sociais interculturais, envolvem a promoção e o estabelecimento de modelos de relacionamento e diálogo produzidos pelo conhecimento mútuo, respeito e valorização / valorização de diferentes culturas em situações de discriminação e desigualdade social por razões culturais”.

O trabalho com um público-alvo diversificado sem conhecimento da língua portuguesa, durante o período de adaptação e aprendizagem do idioma oficial, exige que, para suprimir as dificuldades de comunicação, o prestador de um serviço público e/ ou privado durante a sua interação tenha de recorrer a um serviço de interpretação externo. Este tipo de serviço tem a responsabilidade de não comprometer os objetivos/ planos de vida da pessoa migrante, de facilitar uma relação de confiança entre o profissional e o utilizador do serviço, assegurar o direito à confidencialidade, ao segredo profissional, preservar o direito à privacidade, ter sensibilidade

intercultural e bons conhecimentos linguísticos. Com o aumento da população migrante em Portugal, o recurso a respostas na área da Interpretação Intercultural corresponde a uma maior procura deste tipo de serviço, sendo fundamental a existência de condições seguras e fiáveis. O número de estrangeiros cujo idioma não é o português é cada vez mais significativo, como ilustrado na Figura 10.

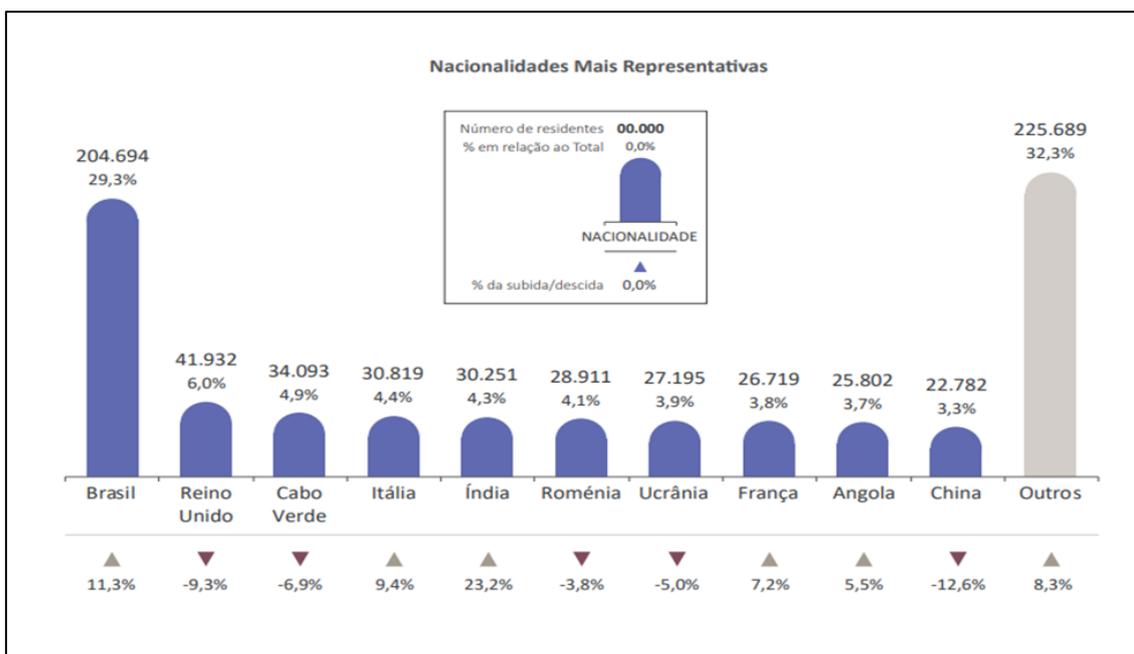


Figura 11 - Nacionalidades mais representativas em Portugal
 Fonte: Relatório de Imigração Fronteiras e Asilo (RIFA, 2021, p.31).

Pelos fatores referenciados a comunicação entre profissional e utente compõe uma parte crucial no alcance do processo de apoio, como definido por Pasquali (2005, p.12 e 22) a comunicação é um “ato moral é um ato de relacionamento interpessoal, bem como um ato político e um ato de construção social”.

Para Cereja e Magalhães, (2005, p.19), a linguagem significa “um processo comunicativo pelo qual as pessoas interagem entre si”, e para Vygotski (1993), citado por Martins; Silva (2008, p.51). é a “conexão social, de influenciar quem nos rodeia, tanto por parte dos adultos como da criança”. Em concordância com as definições apresentadas, dir-se-á que a comunicação e a linguagem constituem instrumentos de trabalho para vários profissionais, incluindo os que intervêm diretamente com pessoas não fluentes em português. As falhas comunicativas facilmente ocorrem, mesmo

tratando-se de intervenientes fluentes no mesmo idioma e com a mesma origem cultural.

A integração da comunidade migrante não fluente em português encontrará na Interpretação Intercultural um suporte para ultrapassar barreiras linguísticas e interagir, isto é, um meio para se conseguir comunicar e integrar no país de acolhimento. Para Rodrigo-Alsina (1997) e Bennett, (2015), a comunicação é mais do que uma troca de impressões, uma vez que de acordo com as palavras dos autores “(...) um discurso pode ter visões diferentes sobre leitura, às quais somente pessoas com um bom conhecimento de pessoas com um bom conhecimento da cultura de origem podem obter. A comunicação intercultural é um campo emergente”, (Bennett, 2015, p.10).

Para Rodrigo (2013), a comunicação é eficaz quando realizada por profissionais com a capacidade de aprender novas competências de forma a estar apto para interagir com pessoas de diferentes culturas e saberes.

Deste modo, fomentar mecanismos promotores da comunicação, como o serviço de Interpretação Intercultural, constitui um meio no qual se deve apostar, visto que é um elemento facilitador na interação entre as pessoas, sendo essencial na fase de chegada e adaptação ao país de acolhimento. A interação entre pessoas acarreta muitas vantagens, proporciona o estabelecimento de uma rede de contatos úteis em matérias como a empregabilidade, permite a participação em atividades ludo-pedagógicas, e, principalmente, na aprendizagem informal de um idioma.

A promoção de atividades que investem na interação entre públicos de diversas origens deve constar na agenda dos agentes focados na mudança social, bem como nas políticas públicas destinadas à multi e interculturalidade. A articulação entre cidadãos nacionais e estrangeiros contém, ainda, vantagens no âmbito do investimento no desenvolvimento sustentável, como referido por Pin, Lombardia e Gallifa (2007, p.14), “A diversidade é uma das fontes de desenvolvimento sustentável, pois se traduz na geração de alternativas e possibilidades de escolha para todos”. Os migrantes constituem um grupo de pessoas com uma experiência de vida comparativa, dotada de saberes que devem ser reconhecidos e, sempre que possível, reutilizados. A

partilha de conhecimentos deve ser fomentada a nível comunitário, ser uma prática assídua e iminente a nível institucional e presente nos programas dirigidos.

2.1. Metassíntese Teórica de estudos anteriores sobre a questão da língua na integração migrante.

O **Quadro I** é uma coleção de entrevistas realizadas no âmbito de teses de mestrado, durante os anos de 2011 e 2018, expressa as dificuldades sentidas pelos cidadãos migrantes a residir em contextos cujo idioma não é o materno e os constrangimentos profissionais sentidos por funcionários durante a sua intervenção junto de pessoas não fluentes no idioma oficial, neste caso da língua portuguesa.

Quadro I - Metassíntese Teórica de estudos anteriores sobre a questão da língua na integração migrante.

Fontes	Citação
<p>Autoria: Estela Cabral Pesquisa Bibliográfica: Dissertação Mestrado “As práticas profissionais do Serviço Social nos processos de acolhimento e integração de refugiados.” Universidade de Coimbra Ano:2017</p>	<p>Entrevista realizada a assistentes sociais: - (...) “grande dificuldade de trabalhar devido à dificuldade de comunicação porque nem todos têm o domínio da língua inglesa. (...) Esta é uma das nossas maiores dificuldades, a barreira da língua, que é uma falha, e a falta de comunicação, é sem dúvida a maior barreira que aqui identificamos”, (Cabral, 2017, p.62). - (...)“dificuldades e necessidades”, à semelhança do processo de acolhimento, a barreira da língua foi uma das principais dificuldades” (2017, p.73)Observações da autora: “Em suma, a dificuldade mais apontada pelos inquiridos que dificulta o agir profissional no processo de integração é a barreira da língua, pois cria obstáculos no diálogo e dificulta igualmente a integração dos refugiados a nível social e laboral”, (Cabral, 2017, p. 74).</p>
<p>Autoria: Maria Tolentino Garcia Pesquisa Bibliográfica: Dissertação Mestrado “Articulação do Serviço Social no Acolhimento e Integração dos Migrantes dos PALOP nos Cuidados de Saúde Primários.” ISCTE-IUL Ano: 2018</p>	<p>(...)“as barreiras linguísticas e as dificuldades de comunicação são dois aspetos cruciais para um mau acolhimento em saúde, não estando o terreno preparado para gerir estas situações”(…), (Cabral, 2018, p.12). (...) apontada pelo profissional do Serviço Social, as barreiras à comunicação, a linguagem e a sua compreensão fazem com que o migrante tenha dificuldades no seu acolhimento junto dos profissionais de saúde”, (Cabral, 2018, p.38). “A língua, dificuldades económicas, têm dificuldades em serem ouvidos, porque também depois não criam relações e vivem isolados”, (Cabral, 2018, p.40)</p>

Fontes	Citação
<p>Autoria: Malgorzata Satalecka Pesquisa Bibliográfica: Dissertação de Mestrado em Migrações, Inter-eticidades e Transnacionalismo “A resposta do estado Português às barreiras Linguísticas dos Imigrantes. O caso português.” FCSH-Universidade Nova de Lisboa Ano: 2011</p>	<p>(...) “medidas utilizadas pelo Estado para responder às barreiras linguísticas com as quais se deparam os imigrantes quando chegam ao país de acolhimento. Este trabalho tem como objectivo principal ver como o Estado português lida com a problemática da integração dos imigrantes que não falam português e que medidas oferecem para que possam ultrapassar as barreiras linguísticas, centrando-se no acesso à educação, no Serviço de Tradução Telefónica”. (Cabral, 2011, p. 01)</p> <p>(...)”as barreiras linguísticas pode prejudicar a qualidade de integração e de vida do imigrante.” (Cabral, 2011, p.2)</p> <p>Observações da autora: “Em suma, podemos concluir que as barreiras linguísticas dificultam, e no início quase impedem, o objectivo principal dos imigrantes.” (Cabral, 2011, p.25)</p>
<p>Autoria: Lucas Rocha Pesquisa Bibliográfica: Dissertação Mestrado em Tradução e Interpretação Especializadas “O papel do tradutor e da tradução como elementos de inclusão em sociedades multiculturais.” Universidade: ISCAP Porto Ano:2018</p>	<p>“De acordo com a AFGHAN Translation Service a crise dos imigrantes europeus não vai desaparecer facilmente ou em breve. As barreiras de tradução e língua continuarão a ser um desafio (...)”(Cabral, 2018, p.27)</p> <p>Entrevista a docentes do do Agrupamento de Escolas D. Afonso Sanches: “A docente acredita que um intérprete deveria estar em contexto de sala de aula na chegada de alunos não falantes, até se registar uma melhoria na proficiência da língua. Isso iria ajudar na integração e assim facilitar a comunicação e compreensão das instruções dadas nas diferentes disciplinas. Os encarregados de educação, que raramente vêm à escola, estariam mais à vontade para reunir com os professores e diretores de turma”,(2018, p.52)“(...) dados recolhidos junto do Agrupamento de Escolas D. Afonso Sanches apercebi-me de alguma ansiedade e frustração junto do corpo docente por não poderem prestar um melhor serviço a esses alunos. “(Cabral, 2018, p.53).</p> <p>“(...) s destaco o mau encaminhamento de um aluno a nível escolar por falta de acompanhamento do intérprete nas reuniões com os encarregados de educação e a escola.”(Cabral, 2018, p.54)</p> <p>Entrevista a cidadã migrante: “(...) a integração no país foi feita com seis anos de idade. Durante o primeiro ano contactou com a língua através de vizinhos, não tendo frequentado o ensino pré-primário. Aos sete anos passou a frequentar o primeiro ciclo, com aproveitamento satisfatório. Atendendo que era a única criança na área de residência de um considerável grupo de portugueses, ela acabou por ser solicitada para fazer interpretações da língua alemã em situações de procura de emprego, arrendamento de casa e consultas médicas. A entrevistada recorda que não era tarefa na qual se sentia à vontade e hoje reconhece que nem estaria apta para lidar com assuntos daquela natureza(...) ainda que, infelizmente, este tipo de recurso precário ainda é utilizado em quase todas as situações</p>

Fontes	Citação
	da sociedade. Os adultos continuam a recorrer aos filhos para os ajudarem em diferentes situações do quotidiano.”(Cabral, 2018, p.50-51).

Fonte: Quadro elaborado pela discente

As entrevistas compiladas no quadro I relevam a importância de existir e se investir num maior e melhor serviço de interpretação intercultural em Portugal.

A experiência dos migrantes, bem como dos profissionais que trabalham com o público migrante evidencia as complicações inerentes às barreiras linguísticas, como um défice no estabelecimento de relações entre os migrantes e profissionais, entre migrantes e a comunidade local, a dificuldade de compreensão e familiarização do contexto social onde se encontra inserido, impedido ao migrante uma participação e envolvimento comunitário, colocando em causa os princípios da cidadania aclamados e promovidos nas sociedades democráticas.

II PARTE

O Projeto de Formação em Interpretação Intercultural

1. Conceção do Projeto: C.I.T.I. - Capacitação de Intérpretes para a Tradução Intercultural

O Projeto iniciou-se com uma fase de pré-diagnóstico, apoiada numa análise documental, com a revisão de documentos oficiais (Lei, relatórios de entidades públicas nacionais e internacionais e dados estatísticos). Nesta fase, foram, ainda, utilizadas outras fontes locais como entrevistas livres com informantes privilegiados (funcionários de diversos setores públicos e de Instituições de Solidariedade Social), a observação participante não estruturada. Recorreu-se às fontes estatísticas sobre o panorama migratório em Portugal, bem como a diversos programas nacionais, europeus e transnacional, desenhados para a integração e inclusão social de migrantes.

A análise de dados documental foi realizada com recurso à legislação nacional e internacional em vigor e anteriores relacionadas com as políticas públicas destinadas à integração e inclusão social da comunidade migrante em Portugal. O foco recaiu, essencialmente, nas orientações políticas mais recentes, nomeadamente, no Pacto Nacional de Implementação do Pacto Global para as Migrações, na medida de implementação nº 62, do objetivo 15, que visa o “apoio ao atendimento (designadamente na tradução) em diversos serviços públicos (Saúde, Segurança Social, etc.)”ⁱ e consequentemente, nos programas formativos europeus e transnacionais para Intérpretes Interculturais.

Ao longo da pesquisa documental e com base nas observações recolhidas no trabalho de terreno, procedeu-se à elaboração de um Diagnóstico social de forma a sistematizar a informação recolhida, compreender causas, estabelecer prioridades e estratégias, adquirir habilidades para conseguir executar um projeto eficaz, construir ferramentas de monitorização e avaliação do projeto e como definido por Idáñez e Ander-Egg (1999, p.40) “determinar-se à partida o grau de viabilidade e factualidade, considerando tanto os meios disponíveis como as forças e os atores sociais envolvidos nas mesmas”. O empenho no Diagnóstico Social visou alcançar o mencionado por Guerra (2002, p.137), “um bom diagnóstico garante adequabilidade das respostas às

necessidades (...) e é fundamental para garantir a eficácia de qualquer (...) intervenção”.

A realização do pré-diagnóstico teve as seguintes etapas:

Fase 1: Fase de auscultação e consolidação do Problema Social (com recurso à análise documental e fontes estatísticas)

A consulta de artigos científicos e outros trabalhos académicos alusivos ao contributo dos serviços de Interpretação Intercultural a nível internacional apresentou-se como uma necessidade constante. Esta informação está sistematizada na primeira parte deste documento (A importância dos movimentos migratórios para o desenvolvimento sustentável, as Orientações Políticas internacionais e nacionais) e serviu de base científica para a pertinência da necessidade de interpretação intercultural que este projeto pretende responder.

Fase 2: Delimitação do “locus” de ação com a decisão de elaboração de uma formação local capaz de capacitar profissionais na área da interpretação para serviços de âmbito intercultural, munir os formandos de competências linguísticas e culturais, bem como dos princípios da privacidade e confidencialidade vinculados no quadro legal português.

Com a fase 1 do Diagnóstico conclui-se que a comunidade migrante representa mais de 7% da população nacional. Do ponto de vista demográfico, especialmente no aspeto da *natalidade* e da *produtividade*, atinge um significado positivo na pirâmide portuguesa.

Pelos motivos mencionados ao longo do projeto e por questões humanistas, a integração plena das pessoas migrantes assume-se como uma necessidade urgente. Para fazer face a esta situação, o número de programas de âmbito internacional, nacional, regional e local dirigidos à comunidade migrante têm vindo a aumentar.

A presente situação demográfica e migratória em Portugal apresenta a necessidade de investimento em medidas eficazes na atração e fixação de um público diversificado em

território nacional. As condições atuais são propícias à implementação de ações e iniciativas que pretendem apoiar a integração da comunidade migrante e refugiada.

A adaptação à cultura, hábitos e tradições, bem como ao sistema administrativo é um processo complexo, que poderá ser condicionado por barreiras linguísticas, elemento dificultador da interação social e profissional. Proporcionar um serviço de qualidade que amenize esta condicionante, capaz de facultar ferramentas facilitadoras de uma comunicação intercultural de qualidade constitui, no âmbito da integração, uma mais-valia.

Para delinear um plano estratégico na Fase 2, procedeu-se à elaboração de uma análise SWOT que permitiu averiguar os aspetos positivos e negativos do projeto, nomeadamente os fatores externos, neste caso as oportunidades e ameaças, bem como os fatores internos, correspondente às forças e fraquezas. A análise constituiu uma técnica de apoio na apresentação das necessidades e de como o projeto poderá contribuir no amenizar e mitigação das mesmas.

1.1. Análise SWOT nacional e territorial do Projeto CITI

Quadro II - Análise SWOT nacional e territorial do Projeto CITI

Análise dos Fatores Externos	
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none">● Parcerias e a possibilidade de estabelecimento de novas;● Contínuo aumento da comunidade migrante em Portugal;● Aumento de oportunidades de emprego para locais e migrantes;● Programas nacionais dirigidos a migrantes;● Necessidade de mão-de-obra● Fundos comunitários disponíveis para apoiar a integração de migrantes.	<ul style="list-style-type: none">● Necessidade de existir alterações legislativas;● Custos associados à formação.
Análise dos Fatores Internos	
Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none">● Existências de bolsas de Intérpretes por parte de um Instituto Público;● Instalações e equipamentos informáticos disponíveis;● Existência de Serviços com bolsa de tradutores familiarizados com o tema das migrações e conduta profissional;● Capacitação de Técnicos;● Número de migrantes e refugiados a residir em Portugal.	<ul style="list-style-type: none">● Baixa percentagem de formação para Intérpretes Interculturais;● Necessidade imediata de intérpretes interculturais devido à situação de guerra da Ucrânia;● Tempo de aprovação e implementação do projeto;● Ausência de uma entidade reguladora, com competências para avaliar os serviços existentes.

Fonte: Análise desenvolvida pela aluna

Capítulo I

1.1. Denominação do Projeto

O objetivo primordial na elaboração do presente projeto é contribuir para um melhor processo de acolhimento, integração e retenção da comunidade migrante residente em Portugal, para o conseguir é crucial o estabelecimento de parcerias de carácter intersectorial, facilitadoras de uma dinâmica inter e multidisciplinar preparada para proporcionar a uma comunidade predominante multicultural um programa abrangente e eficaz na Capacitação de Intérpretes para a Interpretação Intercultural. A denominação **CITI** remete, na terminologia anglo-saxónica, para cidade, e, conseqüentemente, para a definição de central, convergência de forças, capacidade, poder e decisão, termos fundamentais e associados ao sucesso quer a nível individual, quer a nível coletivo.

1.2. Pertinência do Projeto

Promover um serviço profissionalizado é sinónimo de valorização e reconhecimento de uma carreira.

Em muitos países da Europa, da Austrália e da América do Norte, o trabalho de Intérprete Intercultural exige uma certificação emitida por uma entidade devidamente reconhecida pelo Estado. A razão associada a este requisito formativo está estreitamente relacionada com a complexidade dos assuntos a interpretar, que remete para a exigência de os profissionais estarem dotados com competências e conhecimentos linguísticos e culturais apropriados às situações a interpretar.

As dificuldades linguísticas, compõe uma das maiores dificuldades sentidas pelos migrantes no processo de integração e inclusão social, nomeadamente durante as interações com os serviços públicos como o SEF, PSP, GNR, Polícia Judiciária, Tribunais, ACM, Serviços de Saúde, Escolar e Municipal, Comunicação Social, entre outros.

O conflito entre a Ucrânia e a Rússia a 24 de fevereiro de 2022 provocou a deslocação de mais de 50 mil pessoas residentes na Ucrânia para Portugal (SEF, 2022)ⁱⁱ, a

comunicação entre as pessoas recém-chegadas e o serviço público português apresentava e continua a apresentar limitações linguísticas, sendo, por vezes, colmatada através dos serviços de interpretação.

Em Portugal, o método mais utilizado para ultrapassar a barreira linguística é o serviço de interpretação verbal e espontânea, deste modo a sensibilidade dos Intérpretes durante o trabalho com pessoas que vivenciaram um cenário de guerra reforça a necessidade de existir um programa formativo capaz de preparar profissionais especializados em determinadas matérias e com conhecimento em técnicas de autocuidado e proteção ao stress. Pretende-se recursos humanos bem preparados, a formação é gratuita para quem se encontra numa situação de poucos recursos, os materiais para autoestudo, bem como o apoio com o equipamento a possibilitar a realização de toda a formação online podem ser disponibilizados pelas entidades públicas parceiras no âmbito da implementação do presente projeto, como equipamentos de bibliotecas públicas.

O programa visa contribuir para uma cidadania ativa, visto que o cidadão terá de intervir com a Comunidade envolvente, integrando-se suavemente no meio onde se insere, envolvendo-se nas dinâmicas da sociedade de acolhimento, conduzindo ao sentimento de pertença.

O programa pretende, ainda, contribuir na descoberta de novos talentos, dar oportunidade principalmente a um público com dificuldades de acesso à informação e se encontrar pouco familiarizado com o sistema administrativo português que apresenta desconhecimento sobre as oportunidades disponíveis.

1.3 Finalidade e Objetivo do Projeto

O Objetivo Geral do presente projeto é conceber um Currículo formativo de competências interculturais e linguísticas para Intérpretes, assente num código de ética adaptado à profissão, que irá acrescentar valor à qualidade do trabalho prestado pelos Intérpretes interculturais. A formação deverá ser implementada por entidades formadoras reconhecidas pelo estado português, com competências na certificação e regulamentação formativa. Deverá ser, sempre que possível, doutrinado por

interventores sociais, preferencialmente por Assistentes Sociais especializados em determinadas áreas, como no sistema de saúde, escolar, judicial, Infância e adolescência, velhice, violência Doméstica, Tráfico de Seres Humanos, Exploração sexual e Laboral e Migrações.

Objetivos Específicos:

Para a realização operacional do objetivo geral, delineou-se duas grandes dimensões temporais. A primeira relaciona-se com os objetivos a realizar no desenho do Projeto e a segunda com os objetivos a alcançar na implementação efetiva do mesmo e, como tal, possuem uma natureza prospetiva.

Objetivo específico 1

1.1. Desenhar o currículo formativo para Intérpretes Interculturais com base nas boas práticas e literatura existente

Objetivo específico 2 (a concretizar na implementação do projeto):

2.1. Consolidar o currículo através da auscultação junto dos funcionários de entidades público-privadas sobre as maiores dificuldades no atendimento à comunidade migrante

2.2. Consolidar o currículo através da auscultação à comunidade Migrantes sobre as maiores dificuldades no acesso aos Serviços Públicos

Prevêem-se na conceção do projeto objetivos e ações a realizar na sua implementação, mas que não serão alvo de discussão neste estudo pelo seu carácter previsional.

A formação é um método de atualização, consolidação e aquisição de novas competências, de valorização curricular, bem como uma oportunidade de qualificação, impulsiona o desenvolvimento, prepara para a adaptação a um meio profissional cada vez mais exigente e competitivo, possibilita a mudança, habilita para os novos desafios sociais e económicos.

A formação em Interpretação Intercultural é relevante para quem desempenha funções como intérprete, constitui uma oportunidade para quem está interessado em

trabalhar nesta área, bem como uma possibilidade de emprego para quem tem vocação ou se encontra em fase de integração no mercado laboral português.

1.4. Área geográfica de Intervenção

A implementação do projeto, embora vise abranger todo o território português, iniciar-se-á num território caracterizado por uma representatividade migratória expressiva.

O Algarve constitui, a seguir a Lisboa, a região com o maior número de habitantes estrangeiros. A população residente no Algarve, de acordo com os censos de 2021, regista 467 343 habitantes (INE) num universo superior a 105.000 estrangeiros (SEF, 2021), sem contabilizar com os cidadãos estrangeiros que, entretanto, adquiriram a cidadania portuguesa ou se encontram em situação irregular em território nacional.

Iniciar o projeto numa região com um número de migrantes elevados parece ambicioso, no entanto, o investimento local na matéria das migrações, representado pelos diversos serviços e implementação de planos municipais dirigidos a migrantes justifica a escolha. A aderência ao Projeto-Piloto Integrar - Valoriza por parte de 5 concelhos do distrito de Faro, nomeadamente dos concelhos com um número de residentes expressivo como Albufeira, Loulé, Portimão, Tavira e Silves, reforça o interesse da região em trabalhar as matérias afetas à integração da comunidade migrante.

O *output* do projeto será fulcral para a sua disseminação a nível nacional.

1.5. Destinatários - Grupo-alvo

O projeto é dirigido, por um lado, a entidades promotoras na formação de intérpretes, e por outro, a intérpretes ou futuros candidatos à carreira de intérprete intercultural devidamente certificada.

A participação na formação apresenta alguns requisitos obrigatórios, como competências linguísticas no idioma materno e no português, sujeitas a avaliação;

conhecimento e compreensão cultural nos idiomas de trabalho; conhecimento de temáticas e da terminologia de determinados departamentos público-administrativos.

Durante a formação haverá a oportunidade para revisão de conceitos, atualização de conhecimentos, capacidades e competências, avaliação de conhecimentos, e habilidades e aptidões requeridas para a obtenção da certificação final.

Recomenda-se que a implementação, operacionalização e avaliação do programa seja criteriosa relativamente aos formadores e entidades formadoras, exigido experiência e conhecimentos na área das migrações e interpretação.

1.6. Entidades intervenientes

Pretende-se estabelecer parcerias com entidades públicas, do setor terciário, sem descuidar do envolvimento da comunidade beneficiária, preferencialmente, através do associativismo. No grupo de entidades públicas a envolver consta o ACM, a ANQEP, IEFP, Municípios, entre outras.

Os Centros Nacionais de Apoio e Integração de Migrantes, os Centros Locais de Apoio à Integração de Migrantes, os serviços de ação social municipal constituem serviços privilegiados na operacionalização do projeto.

1.7. Enquadramento Lógico do Projeto e Plano de Ação

Existem diversas metodologias de Gestão de Projetos, a Matriz de Enquadramento Lógico (MEL), constitui uma das várias metodologias de Gestão de Projetos. A MEL apresenta a estrutura lógica de um projeto, facilita a compreensão da lógica de intervenção, avaliação e efetividade, através da identificação dos conteúdos da ação, dos indicadores da avaliação e os pressupostos existentes. Permite simplificar os objetivos do projeto, os resultados desejados e as atividades que estão na sua origem, bem como expor os meios e os custos sobre os quais se gera indicadores de avaliação e monitorização.

Quadro III - Matriz de Enquadramento Lógico

Objetivos	Atividade	Ação	Meta	Tempo
1.Desenhar o currículo formativo para Intérpretes Interculturais com base nas boas práticas e literatura existente	1.1 Atividade Exploratória	Pesquisa bibliográfica e documental para elaboração do desenho piloto	M1.1. Sistematização da informação recolhida	M1-M3
	1.2. Desenho da Formação	Construção do plano curricular	M1.2. Plano Curricular Piloto	M2- M5
2. Consolidar o currículo através da auscultação junto dos funcionários de entidades público-privadas sobre as maiores dificuldades no atendimento à comunidade migrante.	2.1 Validação do plano de formação junto dos stakeholders	Realização de Focus Group	M.2.1. Relatório da Reunião com os pontos de Correção	M6-M7
		Integração dos contributos dos Stakeholders	M.2.1. Novo plano Curricular	M8 -M9
3: Consolidar o currículo através da auscultação à comunidade Migrantes sobre as maiores dificuldades no acesso aos Serviços Públicos	3.1. Realização Focus Group	Realização de Focus Group	M.2.2 Adaptação do Novo Plano Curricular	M9-M10
	3.2. Correção Plano	Integração dos contributos dos Stakeholders		

1.8. Atividades de conceção do Projeto

Construção Programática da Formação em Competências Interculturais para Intérpretes Interculturais.

Capítulo II

2.1. Introdução ao programa formativo

O programa formativo deverá seguir uma metodologia e técnicas de ensino específicas, ou seja, um tipo de modelo formativo, conteúdos e modos de dar a formação.

A formação terá em conta as necessidades dos profissionais de serviços de Interpretação Intercultural, a organização do programa constitui uma parte fundamental do projeto, visto tratar-se de uma formação dirigida à população adulta, a metodologia deverá seguir os princípios básicos da educação para adultos e das boas práticas recomendadas na formação de intérpretes interculturais. Sobressai a importância de apresentar um modelo interessante, capaz de motivar os formandos, ágil na atração de novos formandos.

2.2 Conteúdos da Formação Específicos

2.2.1 O currículo da formação e duração recomendada

A Formação está dividida em módulos, constituídos por temas específicos alinhados com as competências, capacidades e conhecimentos de cada formador.

O programa formativo poderá ser implementado em regime presencial ou b-learning, o material de auto-estudo estará disponível numa plataforma intuitiva construída exclusivamente para esta formação, o formando terá acesso ilimitado a manuais, recursos multimédia e outros materiais de apoio à aprendizagem.

A duração de cada módulo dependerá do tópico. A duração das sessões de auto-estudo estará em concordância com o contexto específico, o programa prevê uma duração máxima de 120 horas.

2.2.2. Técnicas

As Técnicas de ensino privilegiadas são as que promovem a aprendizagem experiencial, colaborativa e de auto-aprendizagem, possível através do recurso a vários canais de percepção (visual, auditivo e cenestésico), prevalecendo a consideração os diferentes estilos de aprendizagem, bem como aplicação prática dos conteúdos para fins de aquisição e consolidação de novas aptidões, capacidades, competências e experiências.

2.2.3. Conteúdos da Formação

Em cada módulo tem de evidenciar o porquê dos temas a abranger e porque optou pelos mesmos. Alguns dos conteúdos presentes no programa baseiam-se no programa atualmente implementado no Canadá.

No **Módulo 1** decorrerá a Introdução e apresentação dos objetivos curriculares, a apresentação da estrutura da formação, módulos, materiais de apoio e esclarecimentos de dúvidas.

No **Módulo 2** - *Ética profissional e ferramentas*, permitirá ao formando adquirir competências básicas para interpretar profissionalmente, capacidade para enumerar os principais pontos da introdução de um intérprete profissional e definir a confidencialidade e a imparcialidade na interpretação (conflito de interesses, envolvimento pessoal). Integra a conduta ética dos intérpretes interculturais, abordará o Código de Ética e Princípios éticos inerentes à profissão.

O Módulo 3, *Função, tarefas e campos de intervenção de um intérprete intercultural*, visa reconhecer as expectativas profissionais de um intérprete durante cada trabalho, como se apresentar profissionalmente durante um encontro de interpretação em ambas as línguas a interpretar. O modo de apresentação e identificação do Intérprete – Regras básicas distinguir quando e como utilizar os três modos de interpretação e a definir a importância de interpretar exclusivamente na primeira pessoa. Neste módulo trabalhar-se-á a Conduta profissional, nomeadamente as regras básicas como o papel do intérprete intercultural, funções do intérprete, o papel do Intérprete Intercultural em diferentes contextos e em situações de conflitos.

O Módulo 4, *Introdução às técnicas de Interpretação*, pretende reconhecer os passos a dar antes de cada trabalho. Desenvolver a capacidade para identificar todas as informações relevantes para cada trabalho de interpretação, para planear uma estratégia para lidar com possíveis desafios do vocabulário/ terminologia, identificar as melhores práticas para o contacto inicial na localização de um cliente. Neste módulo, sobressai a componente prática, possibilitando a prática dos vários tipos de interpretação, nomeadamente a interpretação consecutiva, a interpretação intercultural remota com recurso ao uso de tecnologia de videoconferência, à utilização de plataformas de e-learning e apresentação de técnicas de desenvolvimento e formação pessoal e profissional ao longo da vida.

No Módulo 5, *os desafios éticos e a abordagem mais profissional*, abordar-se-á os dilemas éticos mais frequentes na interpretação, as abordagens e estratégias profissionais para resolver dilemas éticos, com base nos conhecimentos e recomendações apresentados nos cenários do módulo anterior.

No Módulo 6, *Campos de intervenção específicos*, nomeadamente do Sistema Legal (forças da autoridade e serviços jurídicos); Sistema de Saúde, de Ensino, Sistema Financeiro de situações relacionadas com o Tráfico Seres Humanos e violência sexual e Interpretação para a comunidade LGBTQIA*. O reforçar os principais princípios-chave da imparcialidade e do profissionalismo é referenciado em todos os módulos, reforçado com especial atenção no módulo 6.

O Módulo 7 centra-se em recomendações ao trabalho como Intérprete Intercultural, nos assuntos relacionados com a *Organização do trabalho de um intérprete intercultural freelancer e Gestão burocrática para prestadores de serviços*.

No Módulo 8, o tema recairá numa área de trabalho de extrema sensibilidade, o *Trauma secundário e técnicas de Bem-Estar para Intérpretes*, explora como a interpretação para sobreviventes de trauma pode afetar o estado emocional e físico do Intérprete, pretende identificar fatores relacionados com o stress do trabalho, propostas de como se pode reconhecer e diferenciar o trauma secundário e o stress, bem como como consciencializar para os traumas secundários e estratégias para prevenir ou minimizar o seu efeito. Por último, apresenta estratégias e técnicas de autocuidado e bem-estar.

O término do programa formativo regista-se no **módulo 9**, através de uma avaliação Oral e de um teste **Quiz**.

2.2.4. Avaliação e certificação da formação

No final de cada módulo o formando tem acesso a uma síntese e um questionário de avaliação dos conhecimentos adquiridos. No último módulo realizar-se-á um auto avaliação, não sujeita a classificação. A obtenção do certificado requer a conclusão do curso com um resultado mínimo de 75% em todos os questionários de avaliação.

2.2.5. Calendarização da formação

Quadro IV - Calendarização da formação

Mód	Ação de Formação	Calendarização (Regime B-learning)	Local/Regime
1	Orientação e apresentação curso	03 a 05 de junho	Presencial ou B-learning (opcional, exceto momento avaliativo)
2	Ética profissional e ferramentas	06 a 14 de junho	Presencial ou B-learning (opcional, exceto momento avaliativo)
3	Função, tarefas e campos de intervenção de um intérprete intercultural- Introdução às técnicas	17 a 21 de junho	Presencial ou B-learning (opcional, exceto momento avaliativo)
4	Os desafios éticos e a abordagem profissional	21 a 28 de junho	Presencial ou B-learning (opcional, exceto momento avaliativo)
5	Preparação prévia para um serviço de interpretação intercultural Estudo da terminologia do tema sujeito a interpretação a) Vocabulário	28 de junho a 05 de julho	Presencial ou B-learning (opcional, exceto momento avaliativo)
6	Campos de intervenção específicos, nomeadamente do Sistema Legal (forças da autoridade e serviços jurídicos); Sistema de Saúde, de Ensino, Sistema Financeiro de situações relacionadas com Tráfico Seres Humanos e violência sexual e Interpretação para a comunidade LGBTQIA*	05 a 15 de julho	Presencial ou B-learning (opcional, exceto momento avaliativo)
7	Organização do trabalho de um intérprete freelancer	15 a 31 de julho	Presencial ou B-learning (opcional, exceto momento avaliativo)
8	Trauma secundário e técnicas de Bem-Estar para Intérpretes	31 de julho a 07 de agosto	Presencial ou B-learning (opcional, exceto momento avaliativo)
9	Avaliação	Período de 08 a 11 de agosto	Presencial

2.2.7. Plano de ação do CITI (Realizado e Prospetivo)

Quadro V - Plano de ação do CITI (Realizado e Prospetivo)

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos	Ação	Atividades	Recursos Humanos, Espaços e Materiais/ Financeiros
Conceber um currículo formativo para os intérpretes interculturais com base nas boas práticas e literatura existente.	Consolidar o currículo através da auscultação junto dos funcionários de entidades público-privadas sobre as maiores dificuldades no atendimento à comunidade migrante.	A formação de Intérpretes Interculturais, dividida por Módulos. 1. Introdução e apresentação dos objetivos curriculares, a apresentação da estrutura da formação, módulos, materiais de apoio e esclarecimentos de dúvidas. 2. Ética profissional e ferramentas 3. Função, tarefas e campos de intervenção de um intérprete intercultural.	Reunião com Dirigentes do ACM, Dirigentes da ANQEO e do IIEFP	Reuniões em grupo. R.Humanos: Diretores em cargos com poder de decisão. Espaços Físicos: Sala para reunião na sede do ACM, Lisboa
	Consolidar o currículo através da auscultação à comunidade Migrantes sobre as maiores dificuldades no acesso aos Serviços Públicos	4.Introdução às técnicas de Interpretação, pretende reconhecer os passos a dar antes de cada trabalho. 5: Os desafios éticos e a abordagem mais profissional 6: Terminologia de Campos de intervenção específicos, nomeadamente do Sistema Legal (Polícia e serviços jurídicos); Sistema de Saúde; Sistema de Ensino, Sistema Financeiro; Sobreviventes de Tráfico Seres Humanos e violência sexual; Interpretação para a comunidade LGBTQIA.	Apresentação, Divulgação e Auscultação acerca do programa junto dos funcionários públicos e privados da Loja do Cidadão de Faro.	Reuniões em grupo. R.Humanos: Reunião com Chefes de departamento. Espaços Físicos: Sala para reunião da Loja do Cidadão ou no Auditório da Escola de Turismo de Portugal em Faro.
Plano Prospetivo: A Implementação do projeto (CITI)	Criação de uma plataforma informática para realização da formação em regime b-learning	7: Organização do trabalho de um intérprete intercultural freelancer, Gestão burocrática para prestadores de serviços 8: Trauma secundário e técnicas de Bem-Estar para Intérpretes 9: Avaliação	Apresentação, Divulgação e Auscultação acerca do programa junto do movimento Associativo Migrante.	Reuniões em grupo. R.Humanos: Presidentes de Clubes e Associações de Migrantes na região do Algarve. Espaços Físicos: Sala para reunião na sede do IPDIJ de Faro.
	Criação de uma página na internet para promoção da formação e em simultâneo dos serviços de Interpretação Intercultural disponíveis em		Pedido de colaboração na disseminação da in e formação junto da comunidade a realizar-se nos 16 municípios da	Reuniões em grupo. R.Humanos: Profissionais da área Social especializados na área das migrações, sistema escolar, judicial, de

	Portugal		região do Algarve.	saúde, municípios, administração pública da região do Algarve. Espaços Físicos: Sala para reunião da Associação Municípios do Algarve
			Divulgação frequente nas redes sociais de cada autarquia, serviços públicos e IPSS de cada concelho.	
			Distribuição de panfleto informativo nos atendimentos ao público migrante.	
		Ações de informação e sensibilização junto das entidades parceiras com vista a aumentar a rede de parcerias e consolidar as existentes	Divulgação nos órgãos de comunicação social local e regional.	

2.2.8. Resultados a atingir

O projeto C.I.T.I através da comunicação, neste caso, de um serviço de Interpretação Intercultural profissionalizado, visa contribuir para um melhor acolhimento e integração da comunidade migrante. Ambiciona minimizar o transtorno causado pelas barreiras linguísticas quer sobre a perspetiva do utente como pela do funcionário ou profissional prestador de serviços a público diversificado, pretende privilegiar os princípios da qualidade, eficácia, eficiência, bem como o direito à privacidade e confidencialidade.

O respeito pela interculturalidade, o reconhecimento e valorização da diversidade cultural constitui o ponto de partida, bem como o ponto de chegada do presente projeto.

3. Avaliação do projeto

No final do projeto pretende-se apresentar graficamente, recorrendo a uma *Fact Sheet*, uma avaliação dos resultados. No documento constam os resultados globais, analisados, por um lado, através do perfil da entidade utilizador do serviço e por outro o perfil do migrante Beneficiário do serviço de interpretação. Os resultados serão obtidos através de uma amostra constituída por 10 elementos de perfil em análise, tendo em consideração o género, idade, grau de ensino e língua materna.

Tentar-se-á compreender a experiência dos perfis em estudo, entender as diferentes perspetivas, bem como a utilidade da formação, aspetos positivos e negativos, avaliando-se, assim, a experiência no seu global.

3.1. Monitorização e Avaliação

Quadro VI - Modelo de Avaliação (Proposta)

Dimensões temporais de implementação	Indicadores Quantitativos	Indicadores qualitativos	Instrumentos	Parcerias
<p>Consolidar o currículo através da auscultação junto dos funcionários de entidades público-privadas sobre as maiores dificuldades no atendimento à comunidade migrante</p> <p>Implementação e Disseminação do Projeto CITI</p>	<p>i. Número de formadores a recrutar</p> <p>ii. Número de participantes</p> <p>iii. Número de sessões de divulgação junto dos membros das comunidades migrantes;</p> <p>iv. Número de divulgações acedidas online;</p> <p>vi. Número de parcerias para a implementação da literacia democrática;</p> <p>vii. Número de Entidades envolvidas na implementação do projeto e monitorização dos processos de tomada de decisão públicos e/ou privados.</p>	<p>i. Número de formações realizadas</p> <p>ii. Número de certificações atribuídas</p> <p>iii. Grau de satisfação dos formandos</p> <p>vi. Grau de qualidade da formação.</p>	<p>- Registo de presença no princípio de cada formação.</p> <p>- Elaboração de uma avaliação entre os profissionais envolvidos sobre a durabilidade do plano de formação.</p> <p>- Entrevista aos participantes sobre a importância das formações na sua perspectiva</p> <p>- Questionário aplicado no fim de cada formação.</p>	<p>i. Identificação das parcerias estabelecidas</p> <p>ii. Número de Entidades aderentes ao serviço de Interpretação</p>

Conclusão

O projeto foi desenvolvido para ser implementado a nível nacional, com o apoio de entidades públicas com competências na área das migrações e experientes nas questões relacionadas com o serviço de Interpretação e Tradução intercultural.

O diagnóstico social, contribuiu para uma melhor compreensão dos desafios de um mundo mais globalizado e para a redação de um projeto específico, centrado numa necessidade em concreto.

O presente projeto é uma sistematização dos princípios teóricos e práticos do Serviço Social, visto que contém na sua base os fundamentos e o conhecimento empírico do Assistente Social.

A importância de se investir na prevenção primária constitui o cerne do projeto. A autora defende que o apoio ao cidadão migrante tem de existir desde a sua chegada a Portugal e a partir daí o acompanhamento deverá primar pela qualidade. Os recursos utilizados para este género de prevenção têm de ser de ordem interdependente e require uma intervenção inter e multidisciplinar. Esta premissa remete para a relevância da união de conhecimentos e saberes que ao convergir mais facilmente almejam as metas pré-visualizadas e ambicionadas.

O papel do Assistente Social exige competências em várias áreas, bem como a agilidade para reunir os meios ajustados a determinadas problemáticas, impedoras do bem-estar do cidadão e da comunidade no seu geral. Deverá, para o efeito, estar munido de técnicas e métodos especializados eficazes no processo de interação com o cidadão migrante e no modo de articulação com as entidades parceiras. A atuação do Assistente Social na área das migrações é aglutinadora, visto se iniciar com o indivíduo, mas para alcançar as respostas iminentes num processo de migração se estender e envolver o Todo, o meio social e ambiental onde o cidadão se insere. A capacidade de articulação e relacionamento entre o profissional, indivíduo e o meio, constitui a palavra-chave da intervenção do Assistente Social.

O fenómeno das migrações é complexo e multidimensional, o projeto C.I.T.I. pretende assumir um papel instrumental de apoio a uma das medidas públicas nacionais direcionadas ao acolhimento, à integração e fixação de migrantes em Portugal.

O impacto positivo e intemporal dos beneficiários deste projeto e a possibilidade de se tratar de um programa que poderá ser adaptado ou servir como réplica em países em que o serviço de Interpretação Intercultural é inexistente, suportam a sustentabilidade do projeto.

A adesão por parte dos Institutos públicos, a participação do Público-alvo e das entidades utilizadoras dos serviços de Interpretação Intercultural, como as Lojas do Cidadão, forças de autoridade locais, municípios, constitui o pilar do presente projeto.

A colaboração das entidades parceiras na divulgação de um serviço personalizado e profissionalizado é fundamental nos aspetos associados à disseminação eficiente do programa. As redes de apoio social local, os canais de comunicação de cada entidade são uma parte basilar na operacionalização do projeto. A cooperação entre vários agentes sociais potencia as sinergias, proporcionando a cada entidade complementar e adicionar valor ao projeto.

As questões relacionadas com o movimento migratório, a pressão dos órgãos de comunicação social e da opinião pública são expressivas, e, principalmente, pelo facto de existir zonas de Portugal como a região do Algarve em que 25% (SEF, 2022) da população é estrangeira, a temática das migrações e a sua dimensão multifacetada acentua a relevância de constar na agenda política um programa consistente, adequado e centrado na qualidade do acolhimento, integração e fixação de migrantes. Atento às medidas dirigidas à mitigação e eliminação da discriminação racial ou xenófoba. Assente na imperatividade de se trabalhar para uma sociedade mais justa, digna, equilibrada, desenvolvida e socialmente coesa, viável pela cooperação e colaboração entre a sociedade civil e o Estado.

Referências Bibliográficas

Associação dos Profissionais de Serviço Social de Portugal, Código Deontológico dos Assistentes Sociais, 2018. Disponível em: <https://www.apss.pt/wp-content/uploads/2018/12/CDAS.pdf>. Acesso em: 19 mar. 2021

Beckett, C (2010). *Assessment & Intervention in Social Work*. London: SAGE Publications Ltd

Bennett, M. J. (2015), *Tesev Booklist – SAGE Encyclopedia of Intercultural Competence*. 6ª E.d.

Bennett, M. (2016). *The Value of Cultural Diversity: Rhetoric and Reality*. International Academy of Intercultural Research 9th Biennial Congress, Bergen, Norway. DOI:10.1186/s40064-016-2456-2.

Cereja, William Roberto; Magalhães, Thereza Cochar. *Comunicação e intencionalidade discursiva, Gramática Reflexiva – Texto, Semântica e Interação*. 2ª edição. São Paulo: Atual Editora, 2005, p. 29 – 42.

Cereja, William Roberto; Magalhães, Thereza Cochar. *Linguagem, comunicação e interação*. In: *Gramática Reflexiva – Texto, Semântica e Interação*. 2ª edição. São Paulo: Atual Editora, 2005, p. 18 – 28.

Carvalho, M. I. (2016). *Ética Aplicada ao Serviço Social: Dilemas e Práticas Profissionais*. Lisboa: Pactor

Colina, S. (2012) *Fundamentals of Translation*, University of Arizona, Cambridge University Press, p.16.

Colin, Joan and Ruth Morris (1996): *Interpreters and the Legal Process*, Winchester, Watersude Press

Declaração Universal dos Direitos do Homem. Consultado a abril 28, 2021 em: <https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2018/01/Declaracao-Universal-dos-Direitos-Humanos.pdf>

Diário da República n.º 158/2019, Resolução do Conselho de Ministros 141/2019, 2019-08-20 - DRE, Série I de 2019-08-20

Eurostat (2019), Ageing Europe, Looking at the lives of older people in the EU. Consultado a abril 28, 2021 e jan 2023, em: c701972f-6b4e-b432-57d2-91898ca94893 (europa.eu)

Espírito Santo, P. (2010). Introdução à Metodologia das Ciências Sociais- Gênese, Fundamentos e Problemas. Lisboa: Sílabo

Fleuri, R. (2003), Intercultura e educação. Revista Grifos, 5, p. 16-47.

Gabinete de Estratégia e Estudos. (2019). *Sínteses estatísticas*. Consultado a 05 de junho 2021 em: https://www.gee.gov.pt/pt/lista-publicacoes/estatisticas-regionais/distritos-concelhos/faro/sao-bras-de-alportel/3113-sao-bras-de-alportel/file

Guerra, Isabel (2002), Fundamentos e Processos de uma Sociologia de Ação – O Planeamento em Ciências Sociais, 2.ª Edição, Cascais, Princípia.

Hellmann, T., Schmidt, P., Heller & S. M. (2019). *Social Justice in the EU and OECD*. Index Report. Consultado a abril 28, 2021 em: https://www.politico.eu/wp-content/uploads/2019/12/Social-Justice-Index-2019.pdf e in the EU and OECD Thorsten Hellmann, Pia Schmidt, Sascha Ma

Instituto Nacional de Estatística, IP,(2018) “Estimativas de População Residente em Portugal- Destaque informação à comunicação social”

Instituto Nacional de Estatística, IP. (2018). Estatísticas Demográficas 2018.

Consultado a junho 12, 2021 em:

https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=358632586&PUBLICACOESmodo=2

Instituto Nacional de Estatística - Censos (2021). O que nos dizem os Censos sobre a população de nacionalidade estrangeira residente em Portugal. Lisboa: INE, 2022

Interpretation, translation and intercultural communication in refugee status determination procedures in the UK and France (tandfonline.com), consultado a 21 de janeiro de 2023

Jackson, John, A. (1991). *Migrações*. Lisboa, Escher.

OIM. (2009). *Glossário sobre a Migração. Direito Internacional sobre Migração, nº22*. Consultado a junho 6, 2021 em:

<https://www.acm.gov.pt/documents/10181/65144/Gloss%C3%A1rio.pdf/b66532b2-8eb6-497d-b24d-6a92dadfee7b>

Observatório de Emigração (2019), acedido a 30 de novembro de 2021, Observatório da Emigração (observatorioemigracao.pt)

Observatório das Migrações (2022). Relatório Estatísticas Anual. [eccd6a1b-5860-4ac4-b0ad-a391e69c3bed](#) (acm.gov.pt)

Oliveira, C.R. (coord.). (2020). Indicadores de integração e imigrantes. Relatório Estatístico Anual. Imigração em números. Consultado a junho 12, 2021 em: <https://www.om.acm.gov.pt/documents/58428/383402/Relat%C3%B3rio+Estat%C3%ADstico+Anual+2020+Indicadores+de+Integra%C3%A7%C3%A3o+de+Imigrantes/472e60e5-bfff-40ee-b104-5e364f4d6a63>

Oliveira, C.R. (coord.). (2022). Indicadores de integração e imigrantes. Relatório Estatístico Anual. Imigração em números. Consultado a 31 de dezembro 2022 em: <https://www.om.acm.gov.pt/documents/58428/383402/Relatorio+Estatistico+Anual+-+Indicadores+de+Integracao+de+Imigrantes+2022.pdf/eccd6a1b-5860-4ac4-b0ad-a391e69c3bed>

Padilla, B., Azevedo, J., & França, T. (Org.), (2017). *Migrações internacionais e políticas públicas portuguesas*. Lisboa: Mundos Sociais

Pasquali, Antônio, (2005), Um breve glossário descritivo sobre a comunicação e informação (para clarear e melhorar o entendimento mútuo). In: MELO, José

Marques; Sathler, Luciano (Org.). Direitos à comunicação na sociedade da informação. São Bernardo do Campo, Metodista, p. 15 – 48.

Martins,S.; Silva, L. (2008). Linguagem e pensamento: a perspectiva marxista. In: Coelho, Gonçalves; Vicente, Martin (Org.). Pensamento e Linguagem – Subjetividade, Comunicação e Arte. São Paulo: Editora Unesp, 2008, p. 39 – 58

Rodrigo Alsina, Miquel. (1997) "Elementos para a comunicação intercultural". Revista CIDOB d' Afers Internacionals, n.º 36, p. 11-13, <https://raco.cat/index.php/RevistaCIDOB/article/view/28020>.

Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (2013). Pensions at a Glance 2013. Paris: OECD Publishing. Disponível em: Pensions at a Glance 2013: OECD and G20 Indicators Peixoto, J. (2009). A demografia da população imigrante em Portugal. Lages, M. F.

Matos, A. T. (Coord.), Portugal: Percursos de Interculturalidade, volume II, pp. 7-47. Lisboa: Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural e Centro de Estudos dos Povos e Culturas de Expressão Portuguesa.

Mateo Alcalá, Maria Carmen, La interpretación social: hacia el reconocimiento de la profesión, Universitat Jaume I, IX Jornadas de Fomento a la Investigación – mayo 2004, documento publicado en la revista electrónica, https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/79127/forum_2004_46.pdf?sequence=1&isAllowed=y (consultado outubro de 2021).

Molina Gutiérrez, Macarena (2006), Los servicios de interpretación a disposición de las mujeres inmigrantes maltratadas y la nueva ley contra la violencia machista en España, en Translation Journal vol.10 n 3, Julho 2004, <http://accurapid.com/journal/37violencia.htm>, consultado em 2021,2022 e 2023

Moore, C. (1998). O processo de Mediação – Estratégias para a resolução de conflitos, Porto Alegre; ArtMed.

Portaria n.º 27/2020, de 31 de janeiro do Ministério das Finanças e Trabalho, Solidariedade e Segurança Social. Diário da República n.º 22 31 de janeiro de 2020. 1.ª série. 128727877 (dre.pt)

Programa do XXIII Governo Constitucional, pág. 2 a 3 (portugal.gov.pt) disponível em: <https://www.portugal.gov.pt/gc23/programa-do-governo-xviii/programa-do-governo-xviii-pdf.aspx?v=%C2%ABmlkvi%C2%BB=54f1146c-05ee-4f3a-be5c-b10f524d8cec>

Rodrigo - Alsina, M. (1997). Elementos para una comunicación intercultural. Fundació CIDOB. Afers Internationals: Espacios de la interculturalidade. Núm. 36. (p. 11 -21).

Resolução do Conselho de Ministros n.º 12-B/2015, “Plano Estratégico para as Migrações” (2015 -2020)” Diário da República, 1.ª série — N.º 56 — 20 de março de 2015, disponível em b6375f51-53e2-4d88-9783-81cf1c7bb91c (acm.gov.pt)

Resolução do Conselho de Ministros n.º 141/2019, pág.45 a 54, “Plano Nacional de Implementação do Pacto Global das Migrações” Diário da República n.º 158/2019, Série I de 20 de agosto de 2019, disponível em Resolução do Conselho de Ministros 141/2019, 2019-08-20 - DRE

Ministério dos Negócios Estrangeiros (2015), Relatório da Emigração, disponível em https://portaldascomunidades.mne.gov.pt/images/GADG/Destaques/Relatorio_Emigracao_Portuguesa_2015.pdf , consultado em 30 de novembro de 2022

Serviços de Estrangeiros e Fronteira (2019). *Relatório de imigração, fronteiras e asilo*. Consultado a junho 12, 2021 em: <https://sefstat.sef.pt/Docs/Rifa2019.pdf>

Serviços de Estrangeiros e Fronteira (2021). Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo, p.30.

World Bank (2018), Migration and Development Brief 29: April 2018, Migration and Remittances Team, World Bank, Washington. Disponível em: [http://www.knomad.org/sites/default/files/201804/Migration and Development Brief 29.pdf](http://www.knomad.org/sites/default/files/201804/Migration%20and%20Development%20Brief%2029.pdf)

Vásquez-Aguado, O., Fernández-Santiago M., Fernández-Borrego M. A & Vaz-García, P. (2010). Good Intercultural Practices in Social Services Projects, Journal of Social Service Research. 36(4). (p.303-320)

Vásquez-Aguado, O., Fernández-Santiago M., Fernández-Borrego M. A & Vaz-García, P. (2010). Good Intercultural Practices in Social Services Projects, Journal of Social

Webgrafia

Jornal Nacional (2013). Imigrantes ilegais e pessoas sem cartão de utente sem acesso à saúde. 24 de Março. Disponível em: <https://www.jn.pt> › sociedade › saude › interior › imigrantes-ilegais-e-pess.

Jornal de Negócios (2018). Como a taxa de desemprego caiu para menos da metade em quatro anos. Disponível em Gráfico: Como a taxa de desemprego caiu para menos de metade em quatro anos - Emprego - Jornal de Negócios (jornaldenegocios.pt)

Jornal Observador (2023). Contribuições dos imigrantes para Segurança Social batem recorde e atingem 1.500 milhões de euros – ECO (sapo.pt), consultado 23 de fevereiro de 2023, em <https://observador.pt/2023/02/14/contribuicoes-dos-imigrantes-para-a-seguranca-social-voltam-aumentar-em-2022/>

Nações Unidas <https://unric.org/pt/darfur-cessacao-das-hostilidades-e-uma-prioridade-muito-urgentelembra-secretario-geral-3/>, consultado a 31 de janeiro de 2023

Sapo noticias, 2022, Portugal já atribuiu mais de 50 mil proteções temporárias a deslocados da guerra na Ucrânia - Renascença (sapo.pt), revisto a 02 de fevereiro de 2023

Anexos

Anexo 1: Planos nacionais e transnacionais afetos ao Acolhimento e Integração de pessoas Migrantes

Quadro VII - Planos nacionais e transnacionais afetos ao Acolhimento e Integração de pessoas Migrantes

Planos nacionais e transnacionais afetos ao Acolhimento e Integração de pessoas Migrantes	
1948	Programa Global - Declaração Universal dos Direitos Humanos
1949	Programa Global - Convenção n.º 97 da OIT, relativa aos trabalhadores migrantes
1951	Programa Global - Convenção Relativa ao Estatuto dos Refugiados - Convenção de Genebra
1966	Programa Global - Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos
1975	Programa Global - Convenção n.º 143 da OIT, relativa às migrações em condições abusivas e à promoção de igualdade de oportunidades e de tratamento dos trabalhadores migrantes
1977	Programa UE - Convenção Europeia Relativa ao Estatuto Jurídico do Trabalhador Migrante
1985	Programa UE - Assinatura do Acordo de Schengen (entrada em vigor em 1995). Constituído atualmente por 26 países
1990	Programa UE - Convenção de Dublin (sobre a determinação do Estado Responsável pela Análise de um Pedido de Asilo apresentado num Estado Membro da UE)
1990	Programa Global - Convenção Internacional sobre a Proteção dos Direitos de Todos os Trabalhadores Migrantes e dos Membros das suas Famílias
1992	Programa UE - Tratado de Maastricht
1994	Programa Global - Programa de Ação da Conferência Internacional sobre População e Desenvolvimento, Cairo
1997	Programa UE - Tratado de Amesterdão (inclui "Acervo de Schengen")
1999	Programa Global - Nomeação do Relator Especial para os Direitos dos Migrantes, pela Comissão das Nações Unidas sobre Direitos Humanos
1999-2004	Programa UE - Programa de Tampere (prioridades da UE, incluindo as migrações, com disposições sobre a Política comum da EU em matéria de asilo e migração)
2000	Programa Global - Declaração do Milénio e Objetivos de Desenvolvimento do Milénio

2000	Programa Global - Protocolo Adicional à Convenção das Nações Unidas contra a Criminalidade Organizada Transnacional, contra o Tráfico Ilícito de Migrantes por Via Terrestre, Marítima e Aérea
2000	Programa UE - Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (art.18 e 19), que se tornou legalmente vinculativa a partir do Tratado de Lisboa
2003	Programa Global - Criação da Comissão Global sobre Migração Internacional
2003	Programa UE - Entrada em vigor do Regulamento de Dublin II, actualização da Convenção de Dublin de 1990)
2004	Programa UE - Criação da Frontex
2004	Programa UE - Princípios Básicos Comuns para a Política de Integração dos Imigrantes
2004	Programa UE - Programa da Haia, contém prioridades relacionadas com as migrações
2004	Programa Global - Adoção da Agenda Internacional para a Gestão das Migrações (não vinculativa), Berne Initiative
2005	Programa UE - Abordagem Global para as Migrações Agenda Comum para a Integração Consenso Europeu para o desenvolvimento
2006	Programa Global - Nomeação do Representante Especial do Secretário-geral das Nações Unidas para a Migração Internacional e o Desenvolvimento Lançamento do Diálogo Europa-África sobre Migração e Desenvolvimento (Processo de Rabat)
2007	Programa Global - Lançamento do Fórum Global sobre Migrações e Desenvolvimento
2007	Programa Portugal - I Plano para a Integração dos Imigrantes (2007-2009) (Resolução do Conselho de Ministros n.º 63-A/2007, de 3 de maio)
2007	Programa UE - Tratado de Lisboa
2008	Programa UE - Assinatura do Pacto Europeu sobre a Imigração e o Asilo
2008	Programa UE - Entrada em vigor da Diretiva 2008/115/CE de 16 de dezembro, conhecida como "Diretiva Regresso"
2009	Programa UE - Sistema Europeu Comum de Asilo, constituído por 5 atos legislativos: o Regulamento de Dublin, a Diretiva sobre Procedimentos de Asilo, a Diretiva sobre Qualificações, a Diretiva sobre Condições de Acolhimento, e as regras do EURODAC sobre a recolha de impressões digitais.
2009	Programa UE - Diretiva 2009/50/CE de 25 de maio, conhecida como "Diretiva do Cartão Azul"
2009	Programa UE - Programa de Estocolmo, quadro de referência para a Política de Migração da UE 2010-2014

2010	Programa Portugal - II Plano para a Integração dos Imigrantes (2010-2013) (Resolução do Conselho de Ministros n.º 74/2010)
2010	Programa UE - Programa de Estocolmo - inclui prioridades relacionadas com as Migrações
2011	Programa Global - Lançamento do Fórum Global das Diásporas Declaração de Istambul e Plano de Ação para os Países Menos Avançados (PMA), IV Conferência das Nações Unidas sobre PMA
2011	Programa UE - Abordagem Global para a Migração e a Mobilidade Agenda para a Mudança (Política de Desenvolvimento da UE) Agenda Europeia para a Integração dos Nacionais de Países Terceiros
2011	Programa UE - Diretiva de Autorização Única de residência e trabalho para cidadãos de países terceiros
2013	Programa UE - Regulamento de Dublin III – Atualizações e Novas directrizes
2013	Programa Global - Declaração do Diálogo de Alto Nível sobre Migração e Desenvolvimento (Resolução da Assembleia das Nações Unidas A/ RES/68/4)
2014	Programa Global - Lançamento da Iniciativa “Migrantes em Países em Crise” (MICIC) e respetivas Diretrizes para a proteção de migrantes em países em conflito ou afetados por desastres naturais.
2014	Programa UE - Adoção do Sistema Europeu Comum de Asilo (SECA)
2014	Programa UE - Criação do Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração (FAMI), pelo Regulamento (UE) n.º 516/2014, de 16 de abril para o período 2014-2020
2014	Programa UE - Parceria UE-África para a Migração e Mobilidade (desde 2007: Diálogo UE-África sobre Migração e Mobilidade)
2015	Programa Global - Resolução da Assembleia Geral das Nações Unidas sobre Proteção dos Migrantes
2015	Programa UE - Lançamento da Agenda Europeia para a Migração Plano de Ação da UE contra o tráfico de migrantes 2015-2020
2015	Programa Global - Agenda de Adis Abeba sobre o Financiamento do Desenvolvimento
2015	Programa Global - Agenda 2030 sobre Desenvolvimento Sustentável e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
2015	Programa Global - Adoção do Quadro de Governança das Migrações, pelo Conselho da OIM
2015	Programa UE - Cimeira de la Valetta sobre Migrações (UE-África)
2015	Programa Global - Acordo de Paris sobre Alterações Climáticas
2015	Plano Municipal Integração Migrantes
2016	Programa UE - Acordo UE-Turquia

2016	Programa UE - Plano de Ação para a Integração de Nacionais de Países Terceiros - Quadro de Parceria com os países terceiros ao abrigo da Agenda Europeia da Migração
2017	Programa UE - Adoção do Consenso Europeu para o Desenvolvimento (política de desenvolvimento da UE)
2016	Programa Global - Cimeira das Nações Unidas sobre Migrantes e Refugiados
2016	Programa Global - Declaração de Nova Iorque sobre Refugiados e Migrantes
2017	Programa Global - Fórum Global sobre Migrações e Desenvolvimento: "Towards a Global Social Contract on Migration and Development"
2007	Programa Nacional - Plano para a Integração dos Imigrantes
2012	Programa Nacional - Rede Portuguesa de Cidades Interculturais, integrada no Conselho da Europa
2014	Programa Nacional - Plano Municipal para a Integração de Migrantes
2015	Programa Nacional - Plano Estratégico para as Migrações (PEM)
2017	Programa Nacional - Plano de Acolhimento e Integração de Refugiados
2018	Programa Nacional - Programa Global - Pacto Global para a Migração segura, ordenada e regular + Pacto Global sobre Refugiados
2019	Programa Nacional - Plano Nacional para a Implementação do Pacto Global das Migrações Seguras, Ordenadas e Regulares
2021	Programa Nacional - Plano nacional - Projecto-piloto "Integrar Valoriza"

Fonte: Quadro adaptado pela aluna

Anexo 2: Consentimento informado

Eu, _____, declaro que fui devidamente informado acerca do propósito e objetivos da realização da investigação do Projeto de Intervenção “C.I.T.I.”, e que autorizo a recolha de informação por parte da aluna Paula Medeiros, do 2º ano do Mestrado em Serviço Social da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra. A realização deste trabalho de análise crítica, tem como objetivos principais refletir sobre a **Interpretação intercultural** como facilitadora da participação e integração sociocultural das comunidades migrantes e de que forma, na ótica dos profissionais, a criatividade e inovação são eixos fundamentais para alcançar a eficácia junto desta população-alvo.

Tomo conhecimento que poderei a qualquer momento recusar responder a perguntas que me sejam suscetíveis e consultar pessoalmente a informação que me diz respeito. Tomo ainda conhecimento de que será assegurada a confidencialidade e segurança dos dados pessoais por mim fornecidos através de um tratamento ético, nos termos da Lei nº 67/68 de 26 de outubro na versão da Lei nº 103/2015 de 24 de Agosto.

_____, ____ de _____ de _____

(Assinatura do entrevistado)

Anexo 3: Inquérito a cidadãos migrantes

1. Idade: _____
2. Género: _____
3. Nacionalidade: _____
4. Reside em Portugal? _____ Em caso afirmativo, há quantos anos? _____
5. Língua Materna: _____
6. É fluente em Português? _____
7. Utiliza os serviços de interpretação e ou de tradução intercultural? _____
8. Encontra-se a trabalhar? _____
9. Que meios utiliza para comunicar com os funcionários dos serviços públicos que procura? _____
10. De que forma considera que o Serviço de interpretação e tradução Intercultural têm um carácter qualitativo e de extrema utilidade para o sucesso do atendimento ao público estrangeiro que não domina a língua portuguesa?

11. Para si, quais os pontos fortes e fracos (internos e externos) da atuação do intérprete Intercultural junto de quem não domina a língua portuguesa?

12. Com qualifica o impacto do serviço de Interpretação Intercultural na interação com os serviços públicos?
Insignificante____ Significante____ Importante____ Muito importante____
13. Considera que o trabalho de um intérprete Intercultural é valorizado pela sociedade civil? _____
14. Quais pensam ser as problemáticas associadas ao serviço de Interpretação Intercultural em Portugal?

15. Considera que a profissão de Interprete deve possuir uma formação e certificação adequada à profissão? _____

16. Na sua ótica, o que poderia ser feito por parte das entidades nacionais responsáveis pelos serviços de interpretação/tradução Intercultural para garantir um serviço de Interpretação de qualidade?

39. Concorda com o programa formativo apresentado em anexo?

40. Sugestões?

Muito obrigada sua colaboração.

Anexo 4: Inquérito funcionários em regime de Atendimento ao público

1. Idade: _____
 - 2 Género: _____
 - 3 Nacionalidade: _____
 - 4 Anos de serviço: _____
 - 5 Quais as funções e principais ações/práticas que desempenha enquanto profissional? _____

 - 6 No seu trabalho diário atende utentes/ clientes Migrantes? _____
 - 7 Quais os idiomas que fala com frequência? _____
 - 8 Durante o exercício das suas funções atende público migrante que não domina a língua portuguesa? _____
 - 9 Em caso afirmativo, com que frequência? _____
 - 10 Que meios utiliza para comunicar com o público que não fluente em língua portuguesa? _____
 - 11 De que forma considera que o Serviço de interpretação e tradução Intercultural têm um carácter qualitativo e de extrema utilidade para o sucesso do atendimento ao público estrangeiro que não domina a língua portuguesa?

 - 12 Para si, quais os pontos fortes e fracos (internos e externos) da atuação do Intérprete Intercultural junto do que não domina a língua portuguesa?

-

13 Em que medida classifica o impacto do serviço de Interpretação nas funções que desempenha? _____

14 Considera que o trabalho de um Intérprete Intercultural é valorizado pela sociedade civil?

15 Quais pensam ser as problemáticas associadas ao serviço de Interpretação em Portugal?

16 Considera que a profissão de Interprete deve possuir uma formação e certificação adequada à profissão? _____

17 Na sua ótica, o que poderia ser feito por parte das entidades nacionais responsáveis pelos serviços de interpretação/tradução Intercultural para garantir um serviço de Interpretação de qualidade?

18 Concorda com o programa formativo apresentado em anexo?

19 Sugestões? _____

Muito obrigada sua colaboração.

Anexo 5: Associações internacionais de Intérpretes certificados

American National Association of Judiciary Interpreters & Translators (NAJIT)

<http://www.najit.org/about/NAJIT%20Code%20of%20Ethics%202014NEW.pdf>

American Translators Association (ATA)

http://www.atanet.org/governance/code_of_ethics_commentary.pdf

The Association of Police and Court interpreters (APCI, UK)

http://www.apciinterpreters.org.uk/apci_interpreters_code_of_practice.aspx

The Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT)

http://ausit.org/AUSIT/Documents/Code_of_Ethics_Full.pdf

Chartered Institute of Linguists (Ciol, UK)

<http://www.ciol.org.uk/sites/default/files/CPC15.pdf>

International Association of Conference Interpreters (AIIC) Canada

<http://aiic.net/page/672>
