



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
LÍNGUAS ESTRANGEIRAS APLICADAS AO MULTILINGUISTO E À SOCIEDADE
DA INFORMAÇÃO

DANIELA BANDEIRA URBINA

**APLICATIVO INTEGRA:
PROTÓTIPO PARA A PROMOÇÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO
DE IMIGRANTES E REFUGIADOS DE BRASÍLIA**

Brasília
2017

DANIELA BANDEIRA URBINA

**APLICATIVO INTEGRA:
PROTÓTIPO PARA A PROMOÇÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO
DE IMIGRANTES E RÉFUGIADOS DE BRASÍLIA**

Trabalho de Conclusão de Curso como requisito para obtenção de grau no curso de bacharelado em Línguas Estrangeiras Aplicadas ao Multilinguismo e à Sociedade da Informação da Universidade de Brasília.

Orientador: Prof. Dr. Thomas Louis Yvon Petit

Brasília
2017

DANIELA BANDEIRA URBINA

**APLICATIVO INTEGRA:
PROTÓTIPO PARA A PROMOÇÃO DO ACESSO À INFORMAÇÃO
DE IMIGRANTES E REFUGIADOS DE BRASÍLIA**

Trabalho de Conclusão de Curso como requisito para obtenção de grau no curso de bacharelado em Línguas Estrangeiras Aplicadas ao Multilinguismo e à Sociedade da Informação da Universidade de Brasília.

Brasília, 11 de Dezembro de 2017.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Thomas Louis Yvon Petit
Orientador

Prof^a Dra. Maria del Carmen de la Torre Aranda
Prof^a Convidada

Prof^a Ma. Dyhorrani da Silva Beira
Prof^a Convidada

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu orientador Prof. Dr. Thomas Petit, por ter acreditado nesse projeto, por todo o apoio e conselhos dados durante a preparação, e por ter-se mantido sempre à disposição para o que fosse necessário.

Ao IMDH, por ter-me dado a oportunidade de trabalhar com imigrantes e refugiados, cujo contexto inspirou essa proposta.

A todos os professores de Línguas Estrangeiras Aplicadas, que me influenciaram durante minha jornada pelo curso, que teve como resultado a realização deste trabalho.

Ao NEPPE, cuja colaboração foi fundamental para o prosseguimento dessa pesquisa.

Aos alunos de Português para Estrangeiros pela participação na pesquisa de campo.

À minha família, amigos e meu namorado que me acompanharam nesse processo e me apoiaram nos momentos difíceis.

RESUMO

Este trabalho trata da influência do multilinguismo no meio social, mais especificamente com relação à integração dos imigrantes em um novo contexto sociocultural. O Brasil, apesar de ter se mostrado receptivo a esse novo contingente populacional, ainda não tem adaptado suas mídias de comunicação no âmbito linguístico para facilitar o acesso à informação. Tendo em vista esse cenário, o objetivo deste trabalho foi promover aos imigrantes e refugiados do Distrito Federal, o acesso à informação, sendo esta relativa aos direitos trabalhistas, saúde, educação, processos burocráticos e entretenimento cultural. Para isso, foi feita uma pesquisa de campo com imigrantes, para que os mesmos assinalassem quais informações eram pertinentes para eles. Esses dados coletados deram origem à proposta de aplicativo “Integra”, cujas informações compiladas e traduzidas em diversas línguas facilitariam a adaptação dos imigrantes e refugiados ao contexto brasileiro. A linguagem faz parte da identidade do indivíduo e essa mudança não só valoriza a identidade do país como também contribui para a integração social do público dessa pesquisa.

Palavras-chave: Ciberespaço. Imigração. Multilinguismo. Protótipo.

ABSTRACT

This paper deals with the influence of multilingualism in the social environment, more specifically related to the integration of immigrants in a new sociocultural context. Brazil, despite of being receptive to this new population, it has not yet adapted its media in the linguistic scope to facilitate the access to information. In view of this scenario, the objective of this study was to promote access to information to immigrants and refugees in the Federal District, with regard to labor rights, health, education, bureaucratic processes and cultural entertainment. For this, a field survey was carried out with immigrants, so that they could indicate what information was relevant to them. These collected data gave rise to the "Integra" application proposal, where information compiled and translated into several languages would facilitate the adaptation of immigrants and refugees to the Brazilian context. Language is part of the individual's identity and this change not only values the identity of the country as well as contributes to the social integration of the public of this research.

Keywords: Cyberspace. Immigration. Multilingualism. Prototype.

RÉSUMÉ

Cet article traite de l'influence du multilinguisme dans l'environnement social, en ce qui concerne spécifiquement l'intégration des immigrants dans un nouveau contexte socioculturel. Le Brésil, bien qu'ayant prouvé sa réceptivité à ce nouveau contingent de la population, n'a pas encore adapté ces médias de communication au cadre linguistique pour faciliter leur accès à l'information. Compte tenu de ce scénario, l'objectif de ce travail était de favoriser aux immigrants et aux réfugiés dans le District Fédéral l'accès à l'information, qui est lié aux droits du travail, la santé, l'éducation, la bureaucratie et le divertissement culturel. Pour cela, une enquête de terrain a été réalisée auprès des immigrants, afin qu'ils puissent indiquer les informations qui les intéressent. Ces données recueillies ont conduit à la proposition d'application « Integra » où les informations compilées et traduites en plusieurs langues facilitent l'adaptation des immigrants et des réfugiés dans le contexte brésilien. En effet, la langue fait partie de l'identité d'un individu et ce changement valorise non seulement l'identité du pays mais aussi contribue à l'intégration sociale du public de cette recherche.

Mots-clés: Cyberspace. Immigration Multilinguisme. Prototype.

RESUMEN

Este trabajo trata de la influencia del multilingüismo en el ámbito social, más específicamente con la integración de los inmigrantes en un nuevo contexto sociocultural. Brasil, a pesar de haberse mostrado receptivo a ese nuevo contingente poblacional, aún no ha adaptado sus medios de comunicación en el ámbito lingüístico para facilitar el acceso a la información. En este contexto, el objetivo de este trabajo fue promover a los inmigrantes y refugiados del Distrito Federal, el acceso a la información, siendo ésta relativa a los derechos laborales, salud, educación, procesos burocráticos y entretenimiento cultural. Para ello se realizó una investigación de campo con inmigrantes, para que los mismos señalaran qué informaciones eran pertinentes para ellos. Los datos recogidos dieron origen a la propuesta de aplicación "Integra", donde las informaciones compiladas y traducidas en distintos idiomas facilitarían la adaptación de los inmigrantes y refugiados al contexto brasileño. El lenguaje forma parte de la identidad del individuo y ese cambio no sólo valora la identidad del país como también contribuye a la integración social del público de esa investigación.

Palabras-clave: Ciberespacio. Inmigración. Multilingüismo. Prototipo.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Captura de tela do Portal da Saúde	13
Figura 2 - Captura de tela do Portal do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios	14
Figura 3 - Captura de tela do site da Secretaria de Estado e Educação.....	15
Figura 4 - Captura de Tela da página inicial do programa Marvel App.....	39
Figura 5 - Captura de Tela da página inicial o Aplicativo.....	39
Figura 6 - Captura de Tela do Aplicativo, com opções de entrada.....	40
Figura 7 - Captura de Tela do aplicativo, na parte Cadastral	41
Figura 8 - Captura de Tela do Menu do aplicativo.....	42
Figura 9 - Captura de Tela do Menu do aplicativo, com a barra de opções	43
Figura 10 - Captura de Tela da opção de solicitação de refúgio	44
Figura 11 - Captura de Tela da aba Menu, na opção de Trabalho.....	45
Figura 12 - Captura de Tela da aba Menu, na opção de Educação	45
Figura 13 - Captura de Tela da aba Menu, na opção de Saúde.....	46
Figura 14 - Captura de Tela da aba Menu, na opção de Cultura	46
Figura 15 - Captura de Tela da aba Agenda	47
Figura 16 - Captura de Tela da aba Mapa.....	48
Figura 17 - Captura de Tela da aba Discussão	49
Figura 18 - Captura de Tela da aba Discussão, com registros.....	50
Figura 19 - Captura de Tela do Bate-papo	51
Figura 20 - Captura de Tela de Configurações	52
Figura 21 - Captura de Tela da opção de Idioma	53
Figura 22 - Captura de Tela das opções de idiomas	54
Figura 23 - Captura de Tela da opção de Solicitação de Refúgio, em inglês	55
Figura 24 - Captura de Tela da opção Colaborar	56
Figura 25 - Captura de Tela com Menu para Editar	57

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	11
2. JUSTIFICATIVA.....	12
3. OBJETIVOS	17
4. REFERENCIAL TEÓRICO	17
4.1. IMIGRAÇÃO E MULTILINGUISTO NO BRASIL.....	17
4.2. MULTILINGUISTO/LINGUAGEM NO CIBERESPAÇO	25
5. METODOLOGIA.....	30
6. ANÁLISE DOS DADOS	33
6.1. PROPOSTA DE APLICATIVO	38
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	57
8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
9. APÊNDICES.....	62

1. INTRODUÇÃO

O movimento migratório cada vez mais recorrente no Brasil, leva à reflexão da influência desse processo a partir da trajetória da imigração e do multilinguismo no país. Nesse contexto, pensamos em como o multilinguismo tem estado presente no ciberespaço e qual é o papel dele para a integração social.

Mesmo sendo um país de perfil multilíngue, cujos movimentos migratórios foram fundamentais para a construção da identidade brasileira, este ainda é considerado por muitos como um país monolíngue, e cuja disponibilização de informações se baseia apenas na língua oficial, o português. Assim, o capítulo 2 dará detalhes sobre a ausência de iniciativas que promovam o multilinguismo no ciberespaço, principalmente com a preocupação de facilitar o acesso de estrangeiros aos sites governamentais, por exemplo, além de falta de outras políticas que promovam essa integração.

O capítulo 3 explicará os objetivos concernentes a esse trabalho, onde o objetivo geral foi possibilitar aos imigrantes e refugiados do Distrito Federal o acesso à informação no âmbito de trabalho, saúde, educação, burocracia e cultura.

No capítulo 4 deste trabalho, apresentamos o contexto migratório brasileiro, cujas políticas anteriores tentaram frear a influência de outras culturas no Brasil, e explica a necessidade do reconhecimento do caráter multilíngue do país para proporcionar maior identificação por parte dos brasileiros. Em seguida, a influência do multilinguismo no ciberespaço, e como ele pode contribuir para a integração social, tendo em vista que os meios tecnológicos têm estado cada vez mais presentes na vida das pessoas.

No capítulo 5, detalhamos o processo da pesquisa de campo realizada na Universidade de Brasília com alunos do curso de Português para Estrangeiros, em que obtivemos, por meio de um formulário, dados relativos à informação que viria a compor o *wireframe*¹ do aplicativo.

No capítulo 6, analisamos as informações obtidas para entender um pouco mais o perfil do nosso público e responder ou confirmar alguns dados que já haviam sido propostos.

¹ Protótipo da estrutura visual do aplicativo.

O capítulo 7 inclui um dos resultados, a finalização do projeto de aplicativo, como seria uma proposta direcionada a imigrantes e refugiados de Brasília, segundo as informações coletadas.

Por último, no capítulo 8, refletimos sobre os resultados obtidos em todo o processo, quais foram as conclusões percebidas e o que poderia ser aprimorado em futuras pesquisas.

Essa pesquisa, como muitas outras, abre a reflexão sobre os resultados que têm sido gerados com a globalização, e a importância de sensibilizar os alunos a se preocuparem com essas questões. É preciso dizer que a vivência no curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas foi uma forte influência, visto que trata de aspectos multilíngues na Sociedade da Informação, que é a sociedade que conhecemos hoje.

Podemos ver assim, na prática, que o curso capacita os alunos a pensar e se sensibilizar sobre as questões do multiculturalismo e foi uma grande motivadora para a busca desses resultados.

2. JUSTIFICATIVA

Durante o trabalho direto com imigrantes e solicitantes de refúgio através de aulas de português como professora voluntária, de 2014 até meados de 2015, organizado pelo Instituto de Migrações e Direitos Humanos, eu pude notar diversas dificuldades com relação ao acesso à informação básica demonstradas pelos mesmos. Os alunos constantemente apresentavam dúvidas com relação a serviços públicos, direitos trabalhistas, questões burocráticas, além de falhas na comunicação para atividades rotineiras, como a ida a um hospital, negociações trabalhistas e localização na cidade.

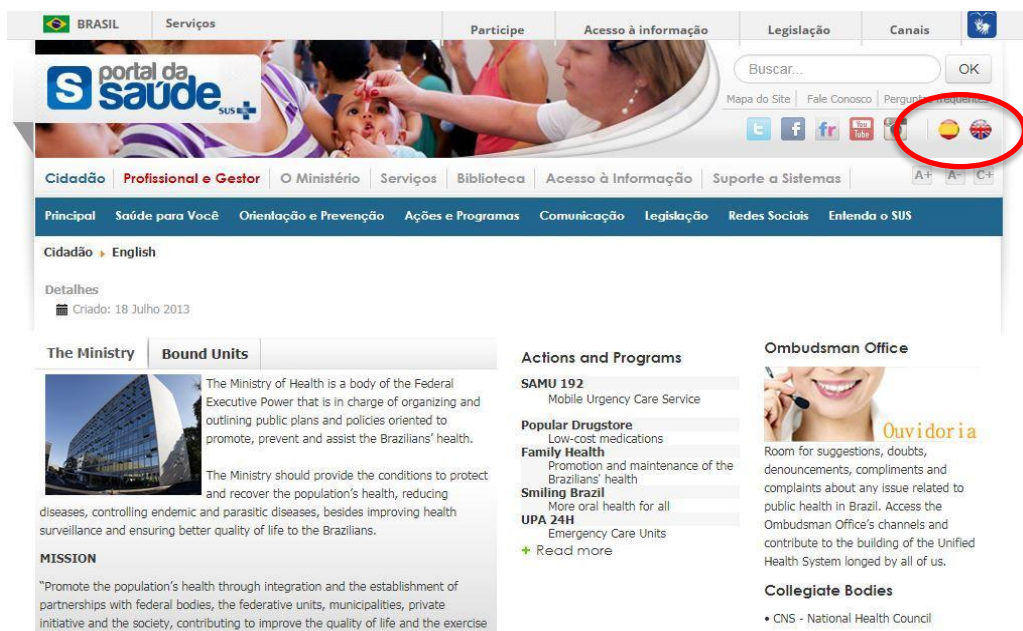
Essas dificuldades ocorrem por diversos motivos. Primeiramente, o imigrante recém-chegado pode não saber onde buscar informações, desconhece os órgãos responsáveis e ONGs de apoio. Logo, para obter respostas a questões burocráticas, algumas vezes é preciso visitar órgãos públicos, seja por falta de informações disponíveis pela internet, ou por estarem em sites cuja confiabilidade é duvidosa. Sem contar que o atendimento a estrangeiros, nesses órgãos, se dá muitas vezes por funcionários monolíngues.

A ausência de softwares e sites que compilem essas informações também é um ponto importante já que a busca de informações pode tornar-se cansativa ou pode não ser possível, principalmente quando apenas estão disponíveis em português.

Algumas informações podem ser encontradas na internet e redes sociais governamentais. Essas informações em forma digital, aparentemente acessíveis, ainda possuem barreiras. A internet transmite a idéia do acesso fácil através de aparelhos eletrônicos que se conectam a sistemas de rede, entretanto, alguns detalhes podem fazer a diferença dependendo do usuário. Em se tratando de usuários estrangeiros, uma das barreiras em questão é a linguística, visto que muitos sites possuem apenas conteúdos disponíveis em português, e quando são traduzidos não dão ao usuário não falante dessa língua o acesso equivalente na língua de tradução equivalente ao da língua original.

Um dos exemplos pode ser visto na Figura 1. É possível perceber, no Portal Saúde do Ministério da Saúde a opção em inglês e espanhol para troca de língua, como foi destacado na imagem. A captura de tela já mostra a versão em inglês.

Figura 1 - Captura de tela do Portal da Saúde.



Fonte: Site do Ministério da saúde².

² Disponível em: < <http://portalm.s.saude.gov.br/>> Acesso em: 12 out 2017

Os botões traduzidos para o inglês são clicáveis e levam a informações no idioma selecionado. Porém, as outras opções que ainda estão em português apenas disponibilizam informações em português quando clicados, o que mostra uma tradução incompleta do inglês, e desproporcional com aquelas dadas em português.

O site do Ministério Público apresenta uma situação menos acessível, onde não há nem mesmo uma indicação de idiomas, o que mostra que a tradução não existe para esse site. É possível observar, na Figura 2, a inscrição “Acessibilidade” no topo da página, mas não se trata de acessibilidade linguística.

Figura 2 - Captura de tela do Portal do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

The screenshot shows the website of the Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT). At the top, there is a search bar and a button labeled "Acessibilidade" (Accessibility), which is circled in red. Below the header, there is a navigation menu on the left with categories like "ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR" and "ATUAÇÃO". The main content area features a central banner for "ORÇAMENTO DO DF" (DF Budget) with a video player and a headline: "MPDFT pede explicações sobre uso de recursos orçamentários na Secretaria de Saúde". To the right, there is a box titled "MPDFT em Ação" showing the number of hearings/sessions in 2017 as 100299. Below this, there are logos for "TRANSPARÊNCIA MINISTÉRIO PÚBLICO" and "Acesso à Informação". At the bottom, there is a "MAIS NOTÍCIAS..." section with several news items.

Fonte: Página do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios³.

Temos, na Figura 3, a captura de tela do site da Secretaria de Estado de Educação que, como é possível ver, também não apresenta nenhum ícone que represente uma tradução do site. É interessante observar também que uma das informações disponíveis é quanto à educação profissional, o que poderia ser útil para imigrantes e refugiados que querem buscar qualificação, mas cujas

³ Disponível em: < <http://www.mpdft.mp.br/portal/> > Acesso em: 12 out 2017

informações não estão disponíveis para eles, se não forem fluentes em português.

Figura 3 - Captura de tela do site da Secretaria de Estado e Educação.



Fonte: site da Secretaria de Estado e Educação⁴.

Se em sites governamentais isso ocorre, não é difícil imaginar o mesmo ocorrendo com outros de menor visibilidade, visto que o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (BRASIL, 2015) sugere diversas regras para o melhor acesso, porém não cita a necessidade de conteúdos multilíngues.

Percebe-se uma necessidade atual de reflexão sobre como os indivíduos interagem com a informação em geral. A imigração não é um processo recente, e atualmente, como resultado de diversos conflitos e fatores naturais, ela vem se intensificando. O Censo Demográfico 2010 (G1, 2012):

(...) registrou 286.468 imigrantes que, vindos de outros países, viviam no Brasil há pelo menos cinco anos e em residência fixa. O número foi 86,7% maior do que o encontrado pelo Censo Demográfico 2000, quando foram registrados 143.644 imigrantes na mesma situação.

Isso mostra que cada vez mais estrangeiros têm tido o Brasil como país de destino, e por isso é importante fazer uma adaptação.

Um dos prováveis motivos para o aumento da entrada de imigrantes são as políticas de acolhimento. O Brasil, além de ter suas próprias leis de refúgio, reflete sobre os casos e age de forma maleável dependendo deles. Foi o caso

⁴ Disponível em: < <http://www.se.df.gov.br/> > Acesso em: 27 out 2017.

da imigração haitiana, que por conta do terremoto de 2010 teve significativa entrada no país. Logo:

(...) em 2012, o governo criou a Resolução Normativa nº 97 que concedeu aos haitianos o visto humanitário, que é uma junção das categorias existentes (imigração e refúgio). A partir disso, a nova lei foi proposta e o país começou a pensar políticas públicas para a população migrante. (LUCIO, 2017)

Apesar de não se encaixarem nos conceitos estipulados pelas leis, foi aberta uma exceção.

Mesmo com essas aberturas políticas, o país ainda não conta com muitas iniciativas de âmbito linguístico que favoreçam essa integração. Na cidade de Brasília, um exemplo favorável aos refugiados é o direito ao transporte gratuito para frequentar cursos de português, além dos próprios cursos, que podem ser oferecidos gratuitamente por voluntários, ou com isenção de taxa pelo Núcleo de Ensino e Pesquisa em Português para Estrangeiros (NEPPE), na Universidade de Brasília.

De acordo com o The New York Times (BRUNWASSER, 2015), estrangeiros migrantes têm contado com a informação digital para facilitar o deslocamento, sendo o acesso a essas informações e a conexão digital umas das grandes prioridades e preocupações nesse processo de trânsito de um local ao outro para garantir opções rápidas, seguras e eficientes, e inclusive compartilhar com outros que estão passando pela mesma situação:

Nesta migração moderna, mapas de smartphone, aplicativos de posicionamento global, mídias sociais e WhatsApp tornaram-se ferramentas essenciais.

Os migrantes dependem deles para publicar atualizações em tempo real sobre rotas, prisões, movimentos de guarda de fronteira e transporte, bem como lugares para ficar e preços, enquanto mantêm contato com familiares e amigos.⁵ (BRUNWASSER, 2015).

Dessa forma, é possível perceber a influência dos meios digitais sobre o atual fluxo migratório e a importância da criação de novas redes de comunicação que possam divulgar informações da forma igualitária.

⁵ In this modern migration, smartphone maps, global positioning apps, social media and WhatsApp have become essential tools. Migrants depend on them to post real-time updates about routes, arrests, border guard movements and transport, as well as places to stay and prices, all the while keeping in touch with family and friends. (BRUNWASSER, 2015, tradução nossa)

Assim, a criação de um aplicativo que permita esse acesso aos seus direitos em um só lugar e em idiomas que sejam mais acessíveis às diferentes nacionalidades torna-se uma opção interessante para garantir o direito à informação e propiciar uma recepção adequada aos refugiados e imigrantes que buscam acolhimento.

É preciso repensar quem são os interlocutores dos meios de informação para que esta chegue da melhor forma a todos e permita uma melhora social.

3. OBJETIVOS

Promover aos imigrantes e refugiados do Distrito Federal o acesso à informação, sendo esta relativa aos direitos trabalhistas, saúde, educação, processos burocráticos e entretenimento cultural.

A partir do objetivo geral acima mencionado, os objetivos específicos foram identificar as informações pertinentes aos imigrantes e refugiados e pensar sobre a melhor forma de integrar socialmente o público-alvo, promovendo maior número de oportunidades de inserção no contexto de acolhimento.

4. REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 IMIGRAÇÃO E MULTILINGUISMO NO BRASIL

O fluxo migratório tem sido, na segunda década do século XXI, um tema bastante recorrente nas fontes midiáticas e que tem sensibilizado as pessoas através de filmes e documentários e começa a ter um papel mais representativo em temas acadêmicos, como elaborados por Xavier⁶, Milesi⁷ e Brasil⁸ que contam com preocupações de âmbito econômico, político e social.

Essa temática, porém, não é um fenômeno novo no país, visto que desde os séculos XIX e XX, diversos imigrantes eram desejados pela ditadura

⁶ XAVIER, Fernando César Costa. Migrações internacionais na Amazônia brasileira: impactos na política migratória e na política externa. 2012. 192 f. Tese (Doutorado em Relações Internacionais e Desenvolvimento Regional)—Programa de Pós-Graduação interinstitucional da Universidade de Brasília/FLACSO-Brasil/UFRR, Brasília, 2012.

⁷ MILESI, R. Por uma nova Lei de Migração: a perspectiva dos Direitos Humanos. *Brasília: Instituto Migrações e Direitos Humanos—IMDH*, 2007.

⁸ BRASIL, E. MIGRAÇÃO E MOBILIDADE NA AMÉRICA DO SUL-INTRODUÇÃO. *PÉRIPLoS. Revista de Pesquisa sobre Migrações*, 1(3),2015.

Vargas como parte desse fluxo, principalmente aqueles vindos do Norte, com intuito de ocupar e “branquear” a população (CAVALCANTI; OLIVEIRA; TONHATI; DUTRA, 2015), transformando-se em parte da história do país e da identidade do seu povo.

Entretanto, desde esse período até os dias atuais é possível perceber que o movimento migratório tem ganhado uma nova identidade, seja pelo país receber um contingente populacional diferenciado do seu histórico anterior ou por tornar-se um alvo maior de imigração de forma geral, levando em conta que os alvos eram países principalmente do hemisfério norte.

O processo atual de imigração tem contado com uma representatividade expressiva de populações que não possuíam histórico significativo de migração para o Brasil anteriormente, como haitianos, bolivianos, senegaleses, bengalis, entre outros.

Levando em conta que este trabalho tem como foco imigrantes e refugiados, esclarece-se que para uso da palavra “migração” será empregado o conceito usado por Palermo, Oliveira, e Lopes (2015, p. 10), “que define a migração como movimento para fora de uma determinada divisão política-administrativa em caráter definitivo”, de acordo com o Manual VI das Nações Unidas:

El movimiento de población en el espacio es un fenómeno polifacético en que la magnitud de los desplazamientos varía de unos pocos metros a muchos kilómetros y en que la estadía en el lugar de destino varía de unas pocas horas a muchos años. Una parte considerable de este movimiento es propia de las actividades de la vida cotidiana: ir al lugar de trabajo y volver al lugar de residencia, ir de compras, hacer visitas, viajar por razones de negocios o recreo, para mencionar sólo unos pocos ejemplos. Estos tipos de movilidad son interesantes por sí mismos, y las estadísticas respectivas son útiles para muchos análisis. Sin embargo, deben distinguirse del tipo de movilidad que implica una estadía continua o permanente en el lugar de destino. Este es el tipo de movilidad a que se refiere el concepto de migración. La característica esencial de la migración es, pues, el hecho que implica un cambio de lugar de residencia, o de lugar de residencia “habitual”, es decir, ir a vivir en un lugar nuevo o distinto. (...) Por consiguiente, la migración se define operacionalmente como cambio de residencia de una división civil a otra[...] (PALERMO; OLIVEIRA; LOPES, 2015, p. 10)

Para demonstrar dados práticos sobre a situação imigratória recente do Brasil, foi feita uma coleta de informações numéricas relativas à vinda de estrangeiros, e analisada conforme a proposta do projeto.

Estes dados foram obtidos através do Relatório Anual 2015 do Observatório das Migrações Internacionais - OBMigra. As informações contidas nesse Relatório foram retiradas dos registros do Ministério do Trabalho e Emprego, Ministério da Justiça e do Ministério de Relações Exteriores, com intuito de fazer mais uso de dados administrativos nas investigações com relação à mobilidade populacional, um importante trabalho que colabora para traçar o perfil dos estrangeiros vindos ao Brasil, dentre os mais variados perfis, excluindo apenas aqueles que vem por motivos de turismo.

Como explicitado pelo próprio Relatório, há alguns detalhes na contagem que influenciam o resultado final. A forma de contagem ainda precisa ser aprimorada, e por isso muitos resultados não são tão exatos, mas ainda assim, pelas análises e comparações realizadas no mesmo, mostram-se próximos à realidade quando comparados a resultados de outras fontes, o que permite utilizá-los para o estudo de movimentos migratórios de certos períodos.

O Relatório não calcula as entradas de forma não registrada que podem acontecer pelos países vizinhos e imigrantes que não solicitam permanência e se estabelecem de forma ilegal.

A Tabela 1 refere-se ao Número de registros de estrangeiros segundo classificação, no período de 2000 a 2014 no Brasil.

Tabela 1 - Número de registros de estrangeiros segundo classificação, no período de 2000 a 2014 no Brasil.

Classificação	Total
Permanentes	320.237
Asilados	3
Temporários	485.238
Provisórios	14.510
Fronteiriços	10.108
Outros	3.586
Total	833.682

Fonte: CAVALCANTI; OLIVEIRA; TONHATI ;DUTRA (2015, p. 49, Tabela 4.1)

Como é possível observar, o país teve um total de 833.682 estrangeiros, sendo 320.237 classificados como “permanentes” .

Nessa classificação o maior volume é representado pela nacionalidade boliviana (15,7%), seguida da chinesa (8,0%), portuguesa (6,8%), haitiana

(6,5%) e italiana (5,1%). Com exceção da primeira nacionalidade, todas as outras apresentaram um aumento a partir do ano de 2008, com a crise econômica global (OLIVEIRA; PEREIRA; QUINTINO, 2015).

Dentro da classificação de imigrantes, um novo perfil que tem tido o Brasil como o país de destino é o de refugiados.

Para a palavra “refugiado”, o conceito seguido será o definido pela Lei nº 9.474/1997 (BRASIL, 1997):

Art. 1º Será reconhecido como refugiado todo indivíduo que:

I – devido a fundados temores de perseguição por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opiniões políticas encontre-se fora de seu país de nacionalidade e não possa ou não queira acolher-se à proteção de tal país;

II – não tendo nacionalidade e estando fora do país onde antes teve sua residência habitual, não possa ou não queira regressar a ele, em função das circunstâncias descritas no inciso anterior;

III – devido a grave e generalizada violação de direitos humanos, é obrigado a deixar seu país de nacionalidade para buscar refúgio em outro país.

Na categoria de “outros”, ainda na mesma tabela, com um total de 3.586 registros, encontram-se as concessões de refúgio, que se intensificaram desde o ano de 2013, tendo seu auge em 2014. Nesse perfil, em primeiro lugar aparecem os sírios (24,9%), colombianos (19,5%), congolezes (9,8%) e libaneses (5,8%) (OLIVEIRA et al., 2015).

O movimento de refugiados no mundo se tornou politicamente relevante após a Segunda Guerra Mundial, quando pela Convenção de Genebra de 1951 foram definidos conceitos e normas, como o do próprio termo “refugiado”, bem como assinados acordos entre nações, dentre elas o Brasil, quanto à situação de refugiados que por algum motivo não podiam ficar em seus países. Nessa Assembléia Geral foi definida a Convenção das Nações Unidas sobre o Estatuto dos Refugiados.

O Estado brasileiro tem criado políticas com a finalidade de dar mais atenção a esse movimento que se torna cada vez mais frequente e ganha uma importância notória.

A política brasileira para o acolhimento de refugiados avançou significativamente nas últimas duas décadas, especialmente após a promulgação do Estatuto do Refugiado (Lei nº 9.474, de 22 de julho de 1997). Essa lei instituiu as normas aplicáveis aos refugiados e aos solicitantes de refúgio no Brasil e criou o Comitê Nacional para os Refugiados (CONARE) – órgão responsável por analisar os pedidos e

declarar o reconhecimento, em primeira instância, da condição de refugiado, bem como por orientar e coordenar as ações necessárias à eficácia da proteção, assistência e apoio jurídico aos refugiados. A lei brasileira é reconhecida como uma das mais avançadas sobre o assunto, tendo servido de modelo para países da região. (ITAMARATY, grifo do autor)

Como observado pelo (ITAMARATY), a visão brasileira proposta no Estatuto do Refugiado é ainda mais ampla :

que a Convenção de 1951, pois prevê também a concessão de refúgio em casos de grave e generalizada violação de direitos humanos. Parcela significativa daqueles que buscam refúgio no Brasil é originária de países vitimados por conflitos ou turbulências internas.

Essa diferença entre os dois conceitos pode ter-se dado pela análise da situação de muitos refugiados que vinham ao país e que não se encaixavam nas definições da Convenção, e que ainda assim demonstravam necessidade de proteção de outro Estado, que não era garantida pelo país de origem.

Como explicitado no Relatório, as diferentes origens e as classificações quanto ao pedido de permanência permitem observar as motivações para a entrada no país e quão distintas elas podem ser. Hoje em dia sabe-se que no Brasil, “ vivem atualmente mais de 8.800 refugiados de 79 diferentes nacionalidades, sendo as cinco maiores comunidades originárias, em ordem decrescente, de Síria, Angola, Colômbia, República Democrática do Congo e Palestina” (ITAMARATY).

Um das motivações frequentes para as migrações são as condições sociais precárias em seus países, que levam os imigrantes a buscar melhores condições de vida no exterior. Buscando fugir de crises econômicas, eles buscam melhores oportunidades de trabalho em países com chances de crescimento. Entretanto, no Brasil, muitos deles exercem atividades fora da sua área de formação, por exemplo.

Segundo o mesmo Anuário, “[n]a sua maioria, os imigrantes contam com uma formação profissional superior, mas, no momento de incorporação no mercado de trabalho, muitos imigrantes descendem na escala laboral e, portanto, social” (CAVALCANTI, 2015, p. 145). Essa mudança desvaloriza o investimento educacional dos imigrantes, já que eles trabalham fora da área de atuação e algumas vezes em postos empregatícios que não demandam diplomas. “Esse é o caso de dentistas, médicos, jornalistas, engenheiros que

estão trabalhando na construção, na indústria pesada, nos abatedouros de frango e carnes, entre outras atividades” (CAVALCANTI, 2015, p. 145).

É preciso pensar quais causas levam à desvalorização do trabalho de refugiados. Essa problemática de descendência na escala laboral pode levar esse novo contingente populacional a formar um novo perfil de população periférica das cidades. “É preciso ressaltar que uma vez no país de acolhida o lugar social dos imigrantes está marcado pela posição que ocupam no mercado de trabalho” (CAVALCANTI, 2015, p. 143). Como dito anteriormente a situação econômica influencia o processo migratório e nos leva a pensar no outro diferencial do movimento migratório recente, isto é, o aumento da escolha do Brasil como país de destino. “A migração internacional é um fenômeno dinâmico que se autorregula em épocas de crise, principalmente, em função de dois motivos: pela capacidade de absorção no mercado de trabalho e pelas políticas adotadas pelos governos nacionais” (CAVALCANTI, 2015, p. 145).

O Brasil tem sido visto como um país muito atrativo, já que:

(...) nos últimos anos, a estabilização econômica e o crescimento voltaram a tornar o Brasil um país atraente para imigração, e passamos a ser o local de destino de imigrantes de países vizinhos, como a Bolívia, e também de grupos vindos de países mais distantes, como os chineses, que já somam 250 mil no Brasil. (REIS, 2011, p. 48)

Como já explicitado, o processo imigratório brasileiro não é recente, e entender como ele ocorreu é importante para traçar a história do seu povo, e explicar o caráter multilíngue do país.

Quando se pensa no Brasil e quais as línguas faladas nele, o idioma português vem logo a mente, já que é a língua oficial.

Entretanto, nem sempre essa “realidade” de país monolíngue existiu, “porque o português entrou no país por meio do processo de colonização, e ocupou e dividiu espaços com outras línguas praticadas neste território. Sendo assim, o português nem sempre foi a língua mais falada no Brasil [...]”(BOLOGNINI; PAYER, 2005, p. 43).

Na época da chegada dos portugueses, o território que viria a ser o Brasil possuía “cerca de 1.078 línguas indígenas, situação de plurilinguismo semelhante à que ocorre hoje nas Filipinas (com 160 línguas), no México (com 241), na Índia (com 391) ou, ainda, na Indonésia (com 63 línguas)” (OLIVEIRA,

2009, p. 20), diferente de hoje quando são falados por volta de 215 idiomas (OLIVEIRA, 2009).

A língua imigrante se sobrepôs às línguas nativas, seja para impor uma unidade, “civilizar” (OLIVEIRA, 2009), ou por conta da própria história do país que levou ao contato entre os povos, sem se preocupar em manter vivas as línguas que já faziam parte daquele território.

Posteriormente ao estabelecimento da cultura lusófona no território brasileiro, este ainda passou por processos migracionais, que poriam em risco o desenvolvimento do nacionalismo brasileiro, segundo o governo, e que tiveram que passar por medidas drásticas de controle, para manter a identidade do país:

Conceber uma identidade entre a ‘língua portuguesa’ e a ‘nação brasileira’ sempre foi uma forma de excluir importantes grupos étnicos e linguísticos da nacionalidade; e de querer reduzir estes grupos, no mais das vezes à força, ao formato ‘luso-brasileiro’ (OLIVEIRA, 2009, p. 20).

Com a chegada dos portugueses e posteriormente com o Estado Novo (1937-1945), as línguas autóctones e as alóctones perderam lugar para o português. “A política linguística do estado sempre foi a de reduzir o número de línguas, num processo de glotocídio (assassinato de línguas) através de *deslocamento linguístico*, isto é, de sua substituição pela língua portuguesa”. (OLIVEIRA, 2009, p. 20).

Os imigrantes eram severamente proibidos de se expressar em línguas que não fossem o português em ambientes públicos ou privados. “Os imigrantes- chegados principalmente depois de 1850 – e seus descendentes passaram por violenta repressão linguística e cultural” . (OLIVEIRA, 2009, p. 22). Essas medidas impediam o ensino para as seguintes gerações das línguas faladas pelos ascendentes, que causava uma quebra, inclusive cultural, entre os imigrantes. Apesar de muitas dessas línguas terem resistido, elas foram fortemente enfraquecidas, e o número de falantes diminuiu drasticamente.

Décadas depois, a identidade nacional como monolíngue começa a ser repensada. Na segunda década do século XXI uma das políticas importantes para a valorização das línguas é o Inventário Nacional da Diversidade Linguística, pelo Decreto nº 7.387, de 9 de dezembro de 2010, sob gestão do

Ministério da Cultura, que declara ter como função a “identificação, documentação, reconhecimento e valorização das línguas portadoras de referência à identidade, à ação e à memória dos diferentes grupos formadores da sociedade brasileira” (BRASIL, 2010), e cujas “(...) línguas inventariadas deverão ter relevância para a memória, a história e a identidade dos grupos que compõem a sociedade brasileira” (BRASIL, 2010). Essa política é uma forma de reconhecimento do multilinguismo brasileiro já que permite “mapear, caracterizar e diagnosticar as diferentes situações relacionadas à pluralidade linguística brasileira, sistematizando esses dados em formulário específico” (BRASIL, 2010).

Ainda que, dos cerca de 215 idiomas, apenas o português seja oficialmente reconhecido como língua do Brasil, este pode ser considerado um grande passo para a preservação destas línguas e uma prova de que elas são relevantes para a construção história e cultural do país.

Atualmente “[a]s nações indígenas do país falam cerca de 180 línguas (chamadas de autóctones), e as comunidades de descendentes de imigrantes outras 30 línguas (chamadas de línguas alóctones)” (OLIVEIRA, 2009, p. 20). Além destas, ainda temos “(...) as línguas afro-brasileiras ainda usadas nos quase mil quilombos oficialmente reconhecidos no Brasil” (OLIVEIRA, 2009, p. 20).

Dentre essas línguas, as nove possivelmente mais faladas são Nheengatu, Baniwa, Tukano, Guarani, Pomerano, Talian, Hunsrückisch, Alemão e Akwê Xerente, visto que foram cooficializadas em onze municípios brasileiros (MORELLO, 2011).

Todas essas línguas comprovam que a identidade luso-brasileira, na verdade, é multilíngue, e expressa a resistência de cada um desses povos em manter vivas as culturas que em conjunto formam o caráter do Brasil como multicultural. Não se trata de incentivar o aprendizado do imigrante das outras línguas brasileiras, mas entender que o português não é o único idioma presente, e que o crescente movimento migratório deve servir para dar atenção a essa comunidade multilíngue, nem sempre falante de português que tem direito ao acesso à informação.

É preciso reconhecer que mesmo diante de todas as medidas repressivas, a imigração sempre fez parte do contexto histórico brasileiro e se

atualmente são pensadas medidas inclusivas para os cidadãos, elas devem levar em conta o carácter multilíngue do país, para além de propiciar uma experiência igualitária a todos, preservar a identidade do país que é multicultural e multilíngue.

4.2 MULTILINGUISMO/LINGUAGEM NO CIBERESPAÇO

Atualmente a internet é usada para a maioria das atividades cotidianas, muitas atividades podem ser resolvidas por meio dela, como consultar informações bancárias, pagar contas, fazer reservas de viagens e inclusive aprender um novo idioma, ou fazer cursos em geral. A internet permite realizar tarefas diárias, e quando usada de forma consciente, sem substituir o real pelo virtual, ele facilita a comunicação e o contato entre as pessoas.

Nos meios digitais, tem-se discutido questões relativas à acessibilidade e à inclusão social. Quando se fala em acessibilidade, a definição entendida a nível institucional/político⁹ trata da preocupação quanto ao acesso à informação de pessoas com deficiência. Neste trabalho, a ideia é tratar do conceito quanto à acessibilidade geral no âmbito linguístico, tendo como foco um país oficialmente monolíngue, mas com pontos multilíngues espalhados pelo seu território devido à imigração e mesmo às línguas nativas aqui já presentes antes da imposição do português. Como já citado anteriormente na Justificativa desse trabalho, o Brasil conta com um guia de acessibilidade¹⁰, tendo como alvo portadores de necessidades especiais, tendo como pressuposto que todos são falantes do português.

A preocupação no presente trabalho é relativa à acessibilidade linguística no ciberespaço, tendo em vista a realidade multilíngue brasileira.

Mesmo diante de muitos debates sobre a diminuição da socialização das pessoas que trocariam a presença física por mensagens na tela do celular, a mesma tecnologia pode ser usada para facilitar a integração através de suas funcionalidades. Isso se mostra possível, por exemplo, no caso de estrangeiros

⁹ GOVERNO ELETRÔNICO.s.d.,s.p. Disponível em :<<https://www.governoeletronico.gov.br/eixos-de-atuacao/governo/acessibilidade>>. Acesso em: 25 out 2017.

GOVERNO DE BRASÍLIA.s.d.,s.p.Disponível em :<http://www.df.gov.br/acessibilidade/>. Acesso em: 25 out 2017.

¹⁰ e-Mag: Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico.

que utilizam sites de outros países, algumas vezes por tradução prévia ou por ferramentas que fazem o trabalho instantaneamente.

A disponibilidade imediata de traduções se torna cada vez mais possível. Na comunicação *online* também podemos ver como as pessoas usam e padronizam línguas minoritárias, e formas que antes eram disponíveis apenas na língua falada estão cada vez mais sendo escritas (BARTON; LEE, 2015, p. 32).

Essa realidade já colabora para tornar mais acessíveis os sites na internet, porém, sabe-se que apenas a tradução não torna a experiência igual para todos, por isso existe a localização de software, “a tradução e a adaptação de um software para comercialização em um mercado específico” (RIBEIRO, 2005, p. 234) para que estes sejam “moldados” em cada língua como se este fosse originalmente nesse idioma, levando em conta as características de cada língua como a ordem de escrita, por exemplo, da direita para a esquerda.

Como dito por Barton e Lee (2015), a globalização se baseia nos aspectos homogeneizantes da internet, mas também :

é cultural e linguisticamente diversificada abrindo espaço para que diferentes culturas e línguas se desenvolvam simultaneamente. Desta forma, as pessoas querem ser parte do mundo global sem abrir mão de suas identidades locais.(2015, p. 54)

Logo, a globalização pelo contato entre as culturas tende a misturá-las de uma forma natural, criando inclusive neologismo da interação entre elas, mas isso não pode deixar que as línguas minoritárias sejam esmagadas por aquelas mais globalmente influentes, muito pelo contrário a globalização deve aproveitar essa riqueza linguística que define as identidades locais.

Uma forma de promover esse aproveitamento é através da “glocalização”, definido por Koutsogiannis e Mitsikopotlou (2007), e usado por Barton e Lee (2015, p. 54) como “uma negociação dinâmica entre o global e o local, com o local se apropriando dos elementos do global que considera úteis e, ao mesmo tempo empregando estratégias para manter sua identidade”.

Assim, seguindo a proposta desse trabalho, o contato entre nativos e imigrantes deve se dar de tal forma que permita o contato cultural, mas mantendo a identidade de cada um deles. Como explicitado por Marcel Diki-Kidiri (2012), “(...) a diversidade linguística é essencial à vida humana, pois é a através da sua língua que cada comunidade humana expressa sua cultura, sua

identidade, se adapta ao seu meio de vida e aprende a sobreviver nesse meio”¹¹, e quando se pensa em políticas de imigração a ideia é receber os estrangeiros, o que não inclui fazê-los esquecer ou desvalorizar a bagagem cultural deles.

“Se a internet deve realmente tornar-se a rede mundial que nos prometem, todos os usuários deveriam ter acesso a ela sem problema de língua”¹², do contrário ela não é uma ferramenta universal e acessível, porque não permite a mesma experiência a todas as pessoas.

Essa realidade pode parecer um pouco distante, visto que em alguns países há uma grande quantidade de pessoas que falam línguas minoritárias ao invés das línguas dominantes. Na Nigéria, por exemplo, as línguas oficiais são o hausa, yoruba e ibo, e o inglês é a língua cooficial, porém na assembleia dos deputados e nos domínios oficiais apenas a língua inglesa é utilizada, apesar de ser falada apenas por 20% da população (PONSO, 2007). Em outros casos a língua oficial não é a de maior compreensão dos habitantes, como é o caso de Moçambique, onde “[a] maioria dos moçambicanos não domina bem o português, a língua oficial do Estado” (PONSO, 2007, p. 199).

O decurso que leva uma língua a tornar-se minoritária, também leva ao questionamento de como isso ocorreu e se ela não seria na verdade uma língua “minorizada”. Apesar de muitas vezes serem usadas como sinônimos, a sucessão de uma língua dominante para o contexto marginalizado, como ocorreu com as línguas indígenas, mostra que elas são minorizadas, pois uma cadeia proposital de acontecimentos, como ditos anteriormente, levou a essa condição. Isso pode ser melhorado se os respectivos sites nacionais se tornarem mais acessíveis a estas pessoas, e talvez a longo prazo outros sites também possam fazer o mesmo com o apoio de políticas públicas e outros incentivos, para permitir essa mudança mesmo que em uma pequena escala.

Sabe-se também que “[a] massa de informações e conhecimentos do mundo é imensa, e no ciberespaço, as informações encontradas possuem um

¹¹ (...) la diversité linguistique est essentielle à la vie des êtres humains, car c’est à travers sa langue que chaque communauté humaine exprime sa culture, son identité et s’adapte à son milieu de vie et apprend à survivre dans cet environnement. (DIKI KIDIRI, 2012, p. 431, tradução nossa)

¹² Si internet doit vraiment devenir le réseau mondial qu’on nous promet, tous les usagers devraient y avoir accès sans problème de langue. (DIKI KIDIRI, 2012, p. 432, tradução nossa)

crescimento exponencial”¹³, e traduzir em todas as línguas existentes é um trabalho inimaginável. “Seria então ilusório procurar dar em 7000 línguas do mundo cada informação ou elemento de conhecimento publicado no ciberespaço”¹⁴.

A estratégia de alguns sites, visando maiores acessos, foi a adaptação de meios online para o inglês, visto que existem até mesmo mais falantes de inglês como segunda língua que nativos propriamente ditos, além da clara influência norte-americana em todo o globo. Mesmo com essa importância atualmente, “[e]mbora o inglês possa continuar sendo a língua comum para a comunicação intercultural, os últimos anos testemunharam mudanças rápidas na distribuição *online* do inglês e de outras línguas” (BARTON; LEE, 2015, p. 64). E além disso, “Um número crescente de estudos acadêmicos também surge para corroborar a presença de várias línguas *online* e usuários multilíngues na internet” (BARTON; LEE, 2015, p. 64).

A tradução de sites ocorre atualmente tendo em vista a amplitude de mercado, o acesso em vários países ou a quantidade de estrangeiros, mesmo que não sejam muitos países, mas que tenham muitos usuários. Isso acontece devido ao mercado, já que a intenção é atingir o maior número de pessoas, sendo essas do mesmo perfil, por exemplo, que compartilhem a mesma língua. Logo, as línguas minoritárias não têm tanto espaço, porque a quantidade de falantes é relativamente menor, e não apresenta interesse econômico.

Ainda assim, novas possibilidades multilíngues estão sendo oferecidas, como dito por Barton e Lee (2015), as pessoas criaram o hábito de lançar mão de tradutores automáticos, por exemplo, para expandir o acesso à informação. Alguns sites, inclusive, automatizam esse serviço, como é o caso do Facebook, onde a própria rede social disponibiliza a opção “ver tradução”, realizado pelo Microsoft Bing, em postagens identificadas em outro idioma.

“Embora a tradução automática de algumas línguas ainda possa estar longe de ser confiável, o que é conhecido como ‘tradução em nuvem’ parece

¹³ [I]a masse des informations et des savoirs du monde est immense et, dans le cyberspace, les informations qui s’y trouvent ont une croissance exponentielle (DIKI KIDIRI, 2012, p. 425, tradução nossa).

¹⁴ Il serait donc illusoire de chercher à rendre dans les 7000 langues du monde chaque information ou élément de connaissance publié dans le cyberspace (DIKI KIDIRI, 2012, p. 425, tradução nossa).

ser uma solução boa (e barata) para o problema” (BARTON; LEE, 2015, p. 89). A tradução colaborativa torna-se uma boa opção em virtude da pequena quantidade de línguas disponíveis em sites. Redes como o Facebook criam aplicativos onde as pessoas contribuem traduzindo na sua língua nativa. Esse aplicativo em si não é o mais “acolhedor” visto que todo o processo de inserção de línguas é dominado pela língua inglesa, já que o aplicativo em si funciona apenas em inglês. A ideia é interessante, visto que permite que outros usuários agreguem sua própria língua, e ajudem aqueles que não têm conhecimento da língua original, para permitir maior amplitude de compartilhamento de conteúdo.

Para Lévy (2003), a inteligência coletiva é aquela que se distribui entre todos os indivíduos, que não está restrita para poucos privilegiados. O saber está na humanidade e todos os indivíduos podem oferecer conhecimento; não há ninguém que seja nulo nesse contexto. Por essa razão, o autor afirma que a inteligência coletiva deve ser incessantemente valorizada. Deve-se procurar encontrar o contexto em que o saber do indivíduo pode ser considerado valioso e importante para o desenvolvimento de um determinado grupo. (BEMBEM; CLARO; COSTA, 2013, p. 142).

É preciso compreender o ciberespaço, tendo preocupação com todas as pessoas que possuem acesso às informações disponibilizadas, e em menor âmbito cada país deve se preocupar com o acesso de seus cidadãos aos recursos disponíveis. Levando em conta que o Brasil já possui uma política, o Inventário Nacional da Diversidade Linguística, que reconhece e pretende valorizar o multilinguismo no país, é necessário desenvolver essa intenção na prática.

Segundo Marcel Diki-Kidiri “A língua é o primeiro instrumento de integração dos recém-chegados em uma sociedade, tratando-se de uma nova geração de crianças ou de imigrantes”¹⁵ . O que quer dizer que para a comunidade que chega, é importante aprender a língua local para melhor se integrar a essa nova sociedade, mas também “[a] língua é um fator de coesão social que expressa e carrega a cultura, o conhecimento, os anseios e os

¹⁵ “La langue est le premier instrument d’intégration de nouveaux arrivants dans une société, qu’il s’agisse d’une nouvelle génération d’enfants ou de migrants”(DIKI KIDIRI, 2012, p. 424, tradução nossa).

valores de toda a comunidade”¹⁶ . A língua também carrega a cultura, e carrega a cultura dos ascendentes, já que mesmo em uma outra sociedade a identidade se dá por onde se nasce e pelos descendentes. Essa quebra retira o poder de reconhecimento do indivíduo, e o torna desigual aos outros como se estivesse imposto em algo que não lhe pertence.

5. METODOLOGIA

Tendo em conta nosso objetivo geral de pesquisa, que é promover aos imigrantes e refugiados do Distrito Federal o acesso à informação - direitos trabalhistas, saúde, educação, processos burocráticos e entretenimento cultural -, nossa proposta foi criar um protótipo de aplicativo para esse público da cidade de Brasília, pois como vimos na Introdução deste trabalho, os smartphones têm sido ferramentas essenciais de comunicação e mobilidade para eles.

A primeira etapa para a criação foi a coleta de informações que o aplicativo poderia conter para identificar as informações pertinentes aos imigrantes e refugiados, a partir daquelas disponíveis no formulário de pesquisa, e então obter os elementos que estarão no protótipo. A proposta é a criação do *wireframe* de um aplicativo de apoio a imigrantes e refugiados que promova a inclusão social dos mesmos, já que pela indisponibilidade de tempo de preparo, de recursos humanos e financeiros, seria inviável criar o aplicativo em si.

Para isso, foi criado um formulário¹⁷ de pesquisa, com o intuito de coletar dados sobre informações consideradas importantes e úteis pelo próprio público-alvo, seja por conta da experiências que estavam ou estiveram vivenciando, seja por experiências de pessoas próximas que estavam ou estiveram na mesma situação.

O público da pesquisa prática era formado por estudantes dos cursos de português promovidos pelo NEPPE, oferecidos gratuitamente nos casos de refugiados, na Universidade de Brasília. Os estudantes que participaram da

¹⁶ “La langue est un facteur de cohésion sociale qui exprime et porte la culture, le savoir, les aspirations, les valeurs de la communauté entière” (DIKI KIDIRI, 2012, p. 424, tradução nossa).

¹⁷ Apêndice A

pesquisa possuíam variados níveis de fluência no português e contaram com auxílio para o preenchimento dos formulários, que estavam inclusive traduzidos para os idiomas francês e inglês.

O formulário era composto por onze questões, cuja maioria era objetiva, com respostas de múltipla escolha. Cinco delas eram responsáveis por traçar o perfil do público-alvo, duas para localizar as línguas-alvo de implementação no aplicativo, quatro para entender a experiência com informações disponíveis atualmente e a última, de experiência de usuário, para identificar aqueles que tivessem interesse em acompanhar o desenvolvimento do projeto e entrar em contato com a versão final.

A questão 1, sobre o gênero, pretendeu contabilizar a proporção de homens e mulheres presentes nos cursos e fazer uma reflexão sobre questões pertinentes dependendo do gênero, levando em conta que os homens e mulheres refugiados podem ter necessidades diferentes.

Por meio da questão 2 foi possível observar por quais meios tecnológicos o público-alvo tem acesso às informações, tendo como opções computadores ou celulares smartphones, e ainda no caso da última, qual era o sistema operacional mais utilizado, Android ou iOS, cuja resposta tem influência no *design* do aplicativo.

A questão de número 3 pretendeu responder às 3 línguas principais mais faladas pelo público analisado. Além disso, o nível da capacidade de leitura, expressão oral e escrita ia verificar se estas pessoas poderiam entender e fazer bom uso do aplicativo, já que, caso o conhecimento fosse apenas pela expressão oral, por exemplo, a disponibilidade escrita das informações não tornaria o aplicativo útil e acessível.

A questão 4 em complemento com a resposta da questão 3, pretendeu localizar as línguas de domínio dos imigrantes e refugiados, como forma de traçar a abrangência do perfil multilíngue do público-alvo.

A questão de número 5, por meio do nível de escolaridade, observou se os estrangeiros que pretendiam viver em Brasília completaram o nível escolar ou estavam completando e traçou o perfil educacional e profissional dos mesmos, lembrando que os perfis podiam ser muito variados, e que não necessariamente eles encontravam o equivalente no Brasil.

Por meio da questão 6 foi possível ainda complementar as informações da questão de número 5 e reforçar a necessidade de informações educacionais, ou de trabalho e ainda de validação de diplomas ou comprovações profissionais, para que não se desvalorize a educação e experiências adquiridas anteriormente.

A questão de número 7 sugeriu temas aos entrevistados e propôs possibilidades de assuntos dentro de cada tema. Foi escolhida a escala Likert, com a variável “importância” para que eles fizessem a avaliação das informações que estariam no aplicativo, além de oferecer um espaço para outros assuntos ou temas não presentes nas opções oferecidas.

É importante lembrar que além de informações “essenciais” como trabalho, saúde, educação e burocracia, estavam disponíveis as de cultura e contato com outras pessoas na mesma situação, já que permitem a eles as mesmas vivências que os cidadãos brasilienses e também fazer contato com pessoas que estão na cidade, que passaram pelo mesmo processo e assim podem partilhar informações com eles.

A questão 8 tomou como referência as informações dadas na questão anterior, e buscou analisar a facilidade ao acesso às informações propostas, na chegada dos entrevistados ao Brasil, e se elas estavam completas. Caso elas não estivessem, foi perguntado como elas foram completadas ou como essas dúvidas foram sanadas. Por último, qual foi a forma de acesso a estas informações, se elas estavam em português ou em outro idioma, se isso gerou uma barreira para a compreensão ou não, e ainda se algum conhecido contribuiu para que a informação chegasse à pessoa.

Com a questão 9 foi possível ver as fontes de informações consideradas de maior confiabilidade pelos futuros usuários, e que seriam levadas em consideração para a escolha das fontes de pesquisa para os dados contidos no aplicativo.

A questão de número 10 teve como intuito obter qualquer outra informação que não tenha sido perguntada no formulário e que pudesse ser útil ao projeto.

A questão de número 11 pretendia fazer uma lista de contato com os refugiados interessados pelo projeto, para que futuramente conhecessem o protótipo de aplicativo, vissem os resultados, e colaborassem com a análise de

experiência de usuário para descobrir falhas e observar se o projeto responde às demandas para as quais foi criado.

Depois de a versão em português do formulário estar pronta, o modelo foi traduzido para o francês e inglês, já que tendo como público-alvo estudantes do curso de português, esses eram os idiomas mais falados.

O formulário foi aplicado no dia 23 de outubro, às 19 horas, durante uma Oficina de produção de Currículos e Cartões de Visitas, promovida pelo NEPPE para a aplicação do formulário, através das Professoras Lucia Barbosa e Ingrid Sinimbu, e com o apoio de outros professores e voluntários.

Para essa aplicação o formulário foi impresso, visto que não sabíamos se os participantes teriam acesso à internet. A quantidade de alunos presentes não correspondeu ao número de inscritos no curso, e levou ao preenchimento de um total de 8 formulários. As razões para as ausências podem ser explicadas pela distância da Universidade e suas respectivas residências; o trajeto, realizado pela maioria, por transporte público; o horário de aplicação, já no final do dia; e por ser uma oficina aplicada todos os semestres e em que vários dos alunos já tinham seus currículos formados.

Entende-se que por conta da quantidade de aplicações não é possível traçar um perfil apenas com essas respostas, mas é preciso ressaltar que a intenção não era generalizar os casos, mas através da prática observar como acontecem a interação dos imigrantes e refugiados com as informações propostas no questionário, e tirar conclusões para trabalhos futuros. Sendo assim, é possível utilizá-las para, por meio da opinião dos participantes, pensar nas informações válidas para compor o aplicativo.

Durante a aplicação do formulário, foram respondidas duas pesquisas em português, uma em inglês e cinco em francês. Os resultados foram coletados e a partir daí foram selecionadas as informações pertinentes para o protótipo.

6. ANÁLISE DOS DADOS

Como citado anteriormente, na Metodologia, tivemos um total de 8 formulários preenchidos, e através deles coletamos as respostas para obter as informações mais pertinentes para o wireframe do aplicativo.

Foi feita uma busca sobre os principais temas de acordo com as respostas e analisados novos temas e assuntos, caso fossem sugeridos. Dessas informações foi feito um compilado que faria parte do aplicativo.

As informações sugeridas no formulário estavam dentro dos seguintes temas: Trabalho, Saúde, Educação, Cultura, Burocracia e Telefones/Endereços.

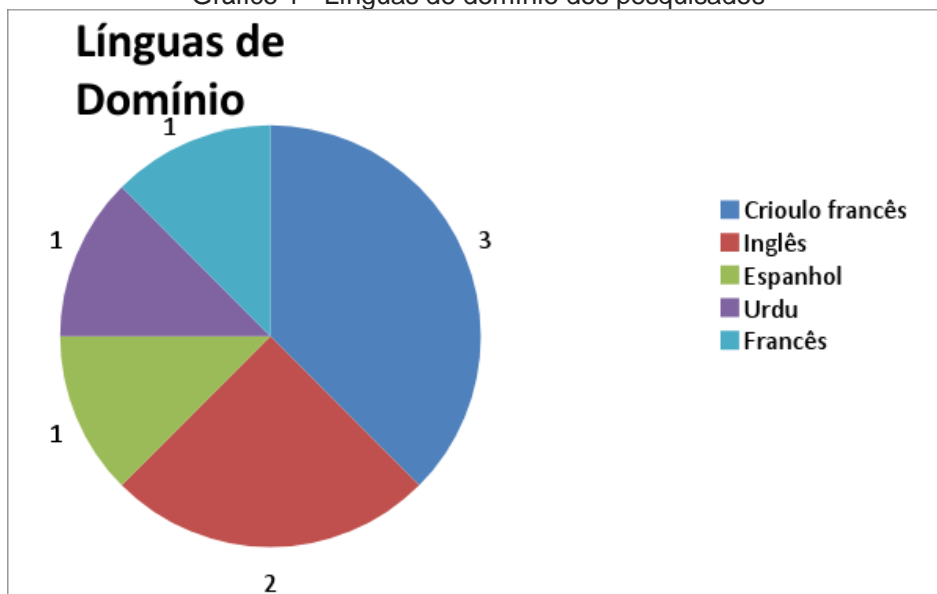
A partir de então a proposta foi analisada e avaliada pelos imigrantes e refugiados que aceitaram acompanhar o projeto e por fim verificamos se as metas foram alcançadas.

A questão de número 1, sobre o gênero dos participantes, mostrou que todos os envolvidos eram do sexo masculino. Tanto nesse contexto da Oficina de Currículos para a aplicação do formulário quanto na minha experiência anterior em aulas de português para imigrantes, pude observar que a maioria dos alunos era composta pelo gênero masculino. Uma das razões possíveis para que isso ocorra, se dá pelo fato de a maioria dos imigrantes que chegam ao Brasil ser do sexo masculino, ou a escolha dentro da família, dos homens terem as aulas e aumentarem as chances de emprego, enquanto as mulheres se ocupam dos filhos em casa.

Na questão 2, sobre a forma de acesso à internet, todos os participantes confirmaram ter acesso à internet, dentre eles, três participantes contavam com celular e computador para o acesso, enquanto os outros cinco contavam apenas com o celular. Os resultados obtidos mostram que os imigrantes têm acesso à internet, principalmente através do celular, o que torna viável pensar em proposta de aplicativo para esse público.

No Gráfico 1, é possível observar os resultados obtidos na questão 3. Como línguas de maior domínio, obtivemos o crioulo francês (3), o inglês (2), o espanhol (1), o urdu (1) e o francês (1), que seriam provavelmente as línguas maternas, ou línguas oficiais de seus países.

Gráfico 1 - Línguas de domínio dos pesquisados

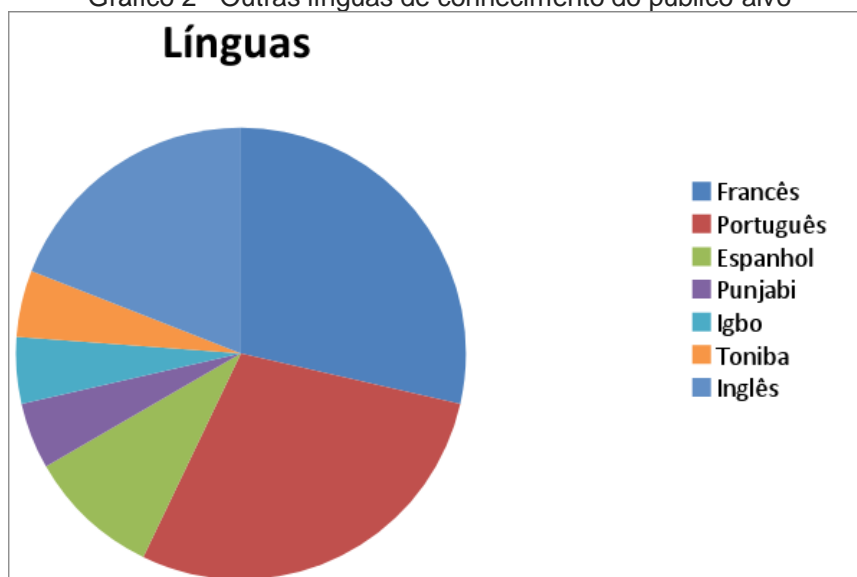


Fonte: Elaborado pela autora

Além dessas, ainda foram adicionadas como segundas ou terceiras línguas, o francês (6), o português (6), o espanhol (1), e o inglês (2). É importante ressaltar que a resposta “português” pode ter sido dada já que eles são alunos de português e estão imersos em uma cultura lusófona em Brasília.

Na questão 4, sobre outras possíveis línguas de conhecimento, obtivemos como resposta o espanhol (1), o inglês (2), o punjabi (1), o igbo (1) e toniba (1). Essas outras línguas de domínio dos imigrantes e refugiados são ilustradas no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Outras línguas de conhecimento do público-alvo



Fonte: Elaborado pela autora

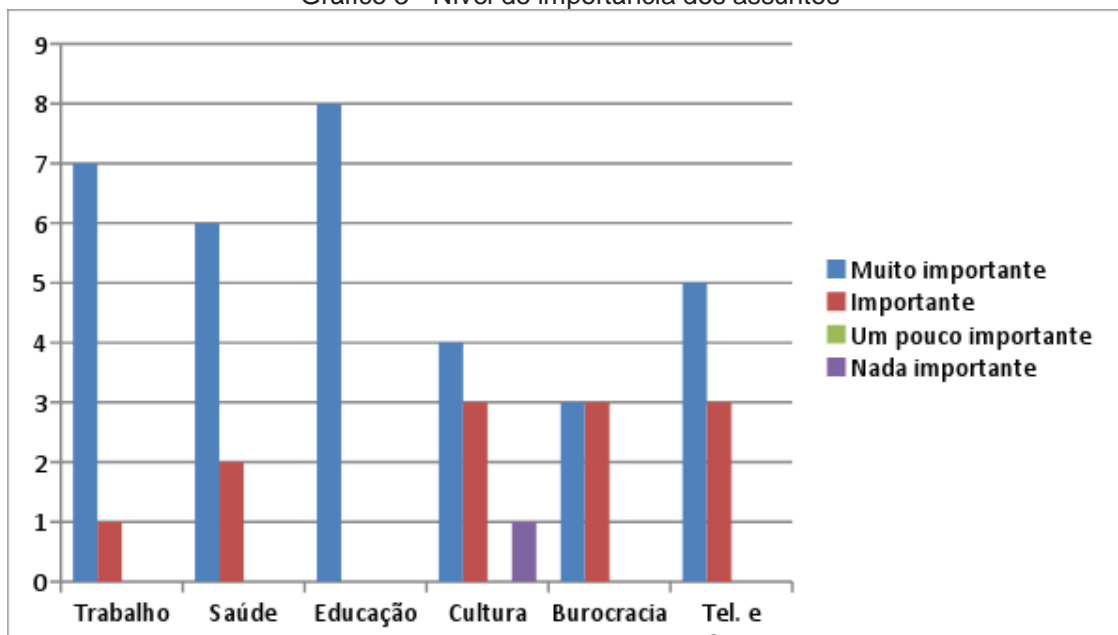
Verificando as respostas às questões 3 e 4 é possível notar o perfil multilíngue dos participantes, o que quer dizer que torna mais possível criar propostas multilíngues que atendam às suas demandas, visto que cinco dos oito entrevistados falavam mais de 4 idiomas.

Através da questão 5, foi possível observar um nível educacional variado. Obtivemos como resposta os níveis de ensino médio (2), escola técnica (2) e diploma universitário (4).

Na questão de número 6, as respostas também foram variadas. Como profissões ou área de estudos, havia, garçom/motorista (1), encanador/agente veterinário (1), eletricista (1), professor de educação física (1), estudante e jurista (1), advogado (1), garçom e motorista (1) e mestrado em *Marketing* (1).

Na questão 7, sobre a importância da presença de dados temas no aplicativo, todos responderam “muito importante” para o tema de Trabalho, salvo um dos participantes que marcou como “importante”. Quanto ao tema Saúde, todos marcaram como “muito importante”, salvo dois participantes que marcaram como “importante”. Com relação ao tema Educação, todos marcaram como “muito importante”. No quesito Cultura, quatro marcaram como “muito importante”, três marcaram como “importante” e um marcou como “nada importante”. Em relação ao tema de Burocracia, três marcaram como “muito importante”, três marcaram como “importante”, e dois não marcaram. Por último, sobre Telefones e endereços, cinco marcaram como “muito importante”, e três como “importante”. Como dito anteriormente na Metodologia, foi colocado um espaço à direita na tabela, para sugestões de temas ou de outros assuntos que não haviam sido retratados, mas não foi preenchido por nenhum dos participantes. As avaliações quanto à importância dos temas sugeridos podem ser vistas no Gráfico 3.

Gráfico 3 - Nível de importância dos assuntos



Fonte: Elaborado pela autora

Com relação às informações de conteúdo para o aplicativo, podemos considerar em ordem de importância, segundo o levantamento explicado anteriormente:

1. Educação
2. Trabalho
3. Saúde
4. Telefones e Endereços
5. Cultura
6. Burocracia

A menor importância do tema “Cultura” permite o questionamento se esse resultado se trata realmente da importância avaliada por eles, ou da prioridade. Considerado as possíveis dificuldades de estabelecimento em um novo país, os quesitos culturais muitas vezes podem ser deixados de lado, quando a preferência deve ser dada às questões de sobrevivência.

Na questão de número 8, sobre a facilidade de encontrar informações e se elas foram encontradas, três participantes responderam que acharam todas as informações quando precisaram e foi fácil, dois acharam mas foi difícil, dois não responderam e um marcou a opção que não achou todas as informações, e no campo de explicação disse que foi com relação à inscrição em universidades públicas. Para aqueles que encontraram as informações, elas

responderam todas as dúvidas. Quanto à forma de acesso, dois marcaram que estava em português e eles entenderam. Quatro marcaram que estava em uma língua que eles conheciam, no caso inglês (1), francês (2), e o quarto não completou a língua. Dois disseram que estava em português e eles traduziram. Além dessas respostas, duas pessoas, que marcaram duas respostas à mesma questão, disseram que em alguns casos as informações foram traduzidas por alguém, para um deles foi a esposa e para o outro foi uma amiga.

Foi possível observar ainda, que mesmo com certa dificuldade, a maioria das informações acabaram sendo encontradas, mas não estavam disponíveis facilmente. Em alguns casos, eles próprios tiveram que realizar a tradução ou foi feita por algum conhecido. Poucas vezes já estavam traduzidas.

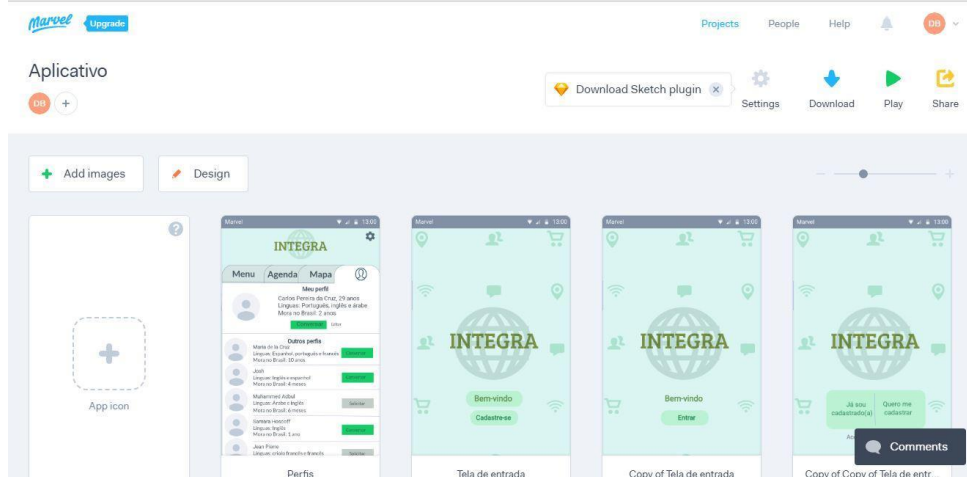
Na questão de número 9, para saber quais são as fontes mais confiáveis pelo público-alvo, quatro pessoas responderam que confiam mais em informações passadas por “pessoas na mesma situação que eles”, enquanto dois responderam “embaixadas”, e um respondeu “embaixada” e “governo”. Logo, de forma geral, eles preferem receber informações passadas por pessoas nas mesmas situações que eles, isso porque essas pessoas podem ser amigos ou familiares, e que podem demonstrar na prática que suas buscas levaram a bons resultados. A menor aderência a embaixadas e ainda menos a governos pode estar relacionada com a idéia de funcionamento em seus próprios países, onde o governo pode ter influenciado a decisão de buscar melhores condições de vida no Brasil.

6.1. PROPOSTA DE APLICATIVO

A partir das informações retiradas dos formulários, foi imaginada uma proposta de aplicativo na qual estivessem presentes dados importantes para o público-alvo. A proposta foi desenvolvida na prática utilizando a ferramenta Marvel App, que permite a criação de wireframes de aplicativos e outros programas, não só para celular como também para o computador.

Na Figura 4, é possível ver como funciona a organização do site e a visualização das telas que fazem parte do projeto. Nessa imagem, a primeira já havia sido criada pelo site, que também propõe telas prontas.

Figura 4 - Captura de Tela da página inicial do programa Marvel App



Fonte: Elaborado pela autora

O resultado do projeto é apresentado a seguir. A Figura 5 ilustra a página de entrada no aplicativo. Ele contém o nome do aplicativo “Integra”, seguido da frase “Bem vindo” e um botão de entrada.

Figura 5 - Captura de Tela da página inicial o Aplicativo



Fonte: Elaborada pela autora

Seguindo o exemplo dos aplicativos atuais, este identifica a língua utilizada no telefone do usuário e abre automaticamente nesse idioma.

A Figura de número 6, aparece após clicar em “Entrar”, onde o usuário terá o acesso através de *log in*, caso já tenha cadastro, ou poderá fazê-lo, e ainda tem a opção de entrar sem fazer o *log in*.

Figura 6 - Captura de Tela do Aplicativo, com opções de entrada



Fonte: Elaborada pela autora.

Optando pela opção de “Quero me cadastrar”, a tela seguinte será a Figura 7, onde ele colocará suas informações pessoais, onde algumas perguntas podem ou não ser obrigatórias, como a inserção de foto. Levando em conta que a ideia é que o usuário se sinta confortável e não questionado sobre informações que não queira revelar. Entretanto, alguns dados, como o país e a língua falada, poderiam ser obrigatórios, mesmo que fiquem em sigilo, para que sejam usados pelo próprio site para aprimorá-lo e personalizá-lo ao público que o utiliza.

Figura 7 - Captura de Tela do aplicativo, na parte Cadastral



A captura de tela mostra a interface de usuário do aplicativo 'INTEGRA' na tela de cadastro. No topo, há o nome do aplicativo 'INTEGRA' em verde, o status 'Marvel' e o horário '13:00'. Abaixo, há um ícone de perfil e o texto 'Entrar' com um ícone de engrenagem. O formulário principal é dividido em seções: 'CADASTRO' com um botão 'Inserir foto', 'DADOS PESSOAIS' com campos para 'Nome completo', 'Data de nascimento' (formato dd/mm/yyyy), 'Sexo' (dropdown com 'Masculino'), 'Idiomas de conhecimento' (quatro dropdowns rotulados Opção 1 a 4), 'Endereço', 'País de origem' e 'Há quanto tempo vive no Brasil'. Na base do formulário, há campos para 'Nome de usuário' e 'Senha', e um botão verde 'Finalizar'. O rodapé do aplicativo contém os ícones de navegação padrão do Android.

Fonte: Elaborada pela autora

A Figura de número 8, apresenta na opção de Menu os cinco temas de informação do aplicativo, Trabalho, Educação, Saúde, Burocracia e Cultura. Além disso, ele contém outras três abas, de Agenda, Mapa e Discussão. Na parte superior a opção “Entrar” foi substituída por um avatar, que demonstra que o usuário já está conectado. Ao lado do avatar está o botão de Configuração.

Figura 9 - Captura de Tela do Menu do aplicativo, com a barra de opções



Fonte: Elaborada pela autora

Selecionando o tópico de Solicitação de Refúgio, por exemplo, aparece a informação solicitada, e a barra anterior fica disponível em tamanho reduzido, visível na Figura 10.

Figura 10 - Captura de Tela da opção de solicitação de refúgio



Fonte: Elaborada pela autora

A Figura 10 mostra que as áreas onde estão disponíveis as informações, possuem também o campo de comentários, onde os usuários podem dar sua opinião e ainda complementar o que foi dito. No campo lateral direito inferior, as opções de “gostar” ou “não gostar” da informação podem dar um indício de que a informação é útil, interessante, ou importante, dependendo da avaliação dos usuários. A incidência de adesão ao “não gostar”, pode, por exemplo, levar o usuário a visitar os comentários para entender a razão pela qual a informação não foi aprovada. Como visto no Formulário, eles preferem receber informações de pessoas na mesma situação que eles, e essa troca de opiniões pode ser importante para os mesmos.

Em seguida, estão as capturas de tela dos temas, Trabalho, Educação, Saúde e Cultura com seus respectivos subtemas, das Figuras 11 a 14.

Figura 11 - Captura de Tela da aba Menu, na opção de Trabalho.



Fonte: Elaborada pela autora

Figura 12 - Captura de Tela da aba Menu, na opção de Educação.



Fonte: Elaborada pela autora

Figura 13 - Captura de Tela da aba Menu, na opção de Saúde.



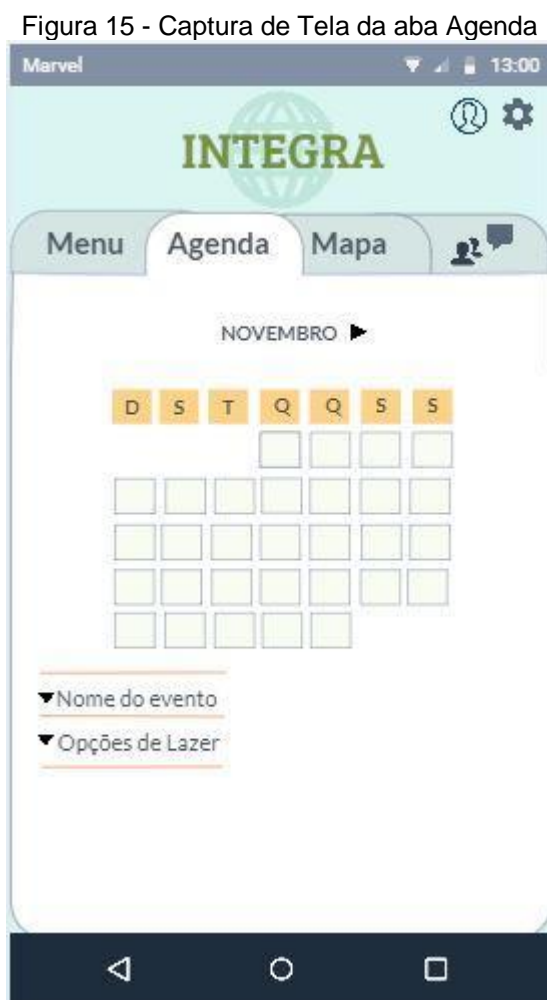
Fonte: Elaborada pela autora

Figura 14 - Captura de Tela da aba Menu, na opção de Cultura.



Fonte: Elaborada pela autora

A Figura 15 mostra a aba da Agenda da cidade. Nela seria possível verificar os eventos clicando na data, ou selecionando o tipo de evento nas opções de Lazer, ou, já sabendo sobre ele, colocar o nome e ver os detalhes sobre o mesmo.



Fonte: Elaborada pela autora

Na Figura 16, a imagem mostra que no aplicativo o usuário tem a possibilidade de acessar o Mapa e buscar informações de forma direta, selecionando, por exemplo, o filtro “Escola” e a partir daí seriam mostradas as opções encontradas, e os respectivos telefones.

Figura 16 - Captura de Tela da aba Mapa



Fonte: Elaborada pela autora

A Figura 17 apresenta os Registros do usuário, onde são gravadas as pessoas que quem ele já conversou, e abaixo o perfil dos outros usuários. Nessa parte do aplicativo ele estaria em contato com pessoas que seriam em sua maioria imigrantes e refugiados, e eles poderiam ter mais essa opção de integração, com conversas diretas com outros perfis. Com os dados disponíveis no perfil dos outros usuários, eles poderiam se identificar com os mesmos através das línguas em comum faladas por eles, e ainda saber há quanto tempo eles estão no Brasil.

Figura 17 - Captura de Tela da aba Discussão



Fonte: Elaborada pela autora

Essas informações seriam úteis para causar uma interação entre os usuários e que estando disponível a opção “Conversar” como é marcado na lateral de cada perfil, poderiam entrar em contato, tirar dúvidas e trocar informações em geral, se não, fariam uma solicitação para conversa, que seria enviada para o outro usuário e ele poderia ou não aceitar.

Tendo conversado com outros perfis, a aba de Discussão manterá gravado esses registros, para que estes sejam facilmente acessados, exemplificado na Figura 18.

Figura 18 - Captura de Tela da aba Discussão, com registros



Fonte: Elaborada pela autora

Como visto, a aba Discussão permite a interação entre os usuários. Na prática, ela serve para que eles troquem informações como em um bate-papo.

A Figura 19, esclarece esse exemplo e mostra ainda que na área direita ao campo de bate-papo, é possível encontrar um tradutor simples que pode colaborar na comunicação, já que pode haver situações onde os usuários não sejam fluentes na língua em comum entre eles.

Figura 19 - Captura de Tela do Bate-papo



Fonte: Elaborada pela autora

Como já foi dito, o aplicativo conta com o botão de Configurações, com opções que permitem personalizar e facilitar o acesso pelo usuário, como a alteração do idioma do aplicativo e a ativação ou não da localização, que influencia o acesso ao Mapa, como é visível na Figura 20.

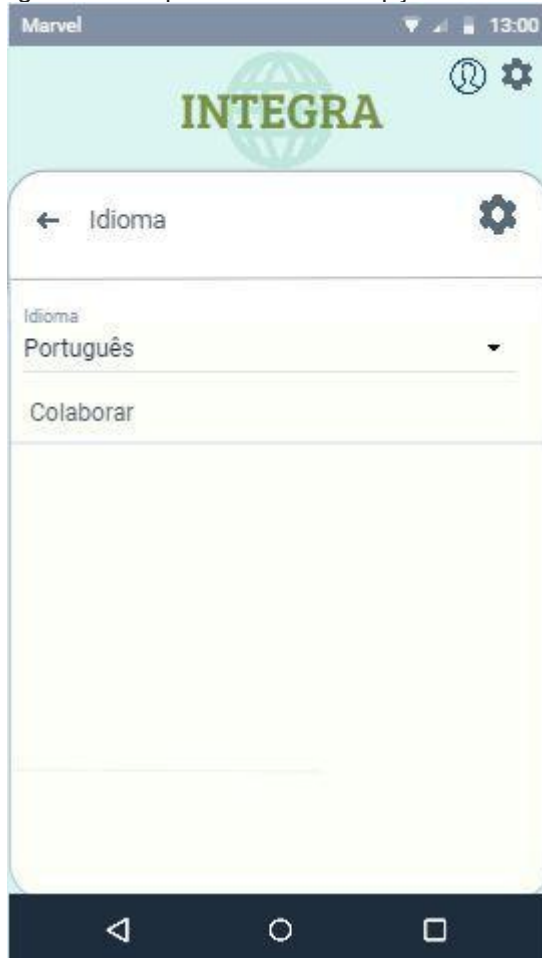
Figura 20 - Captura de Tela de Configurações



Fonte: Elaborada pela autora

Na Figura 21, selecionando a opção de Idioma, o aplicativo abre uma sub-área, com a apresentação do idioma atual e a opção de Colaboração, que será explicada mais adiante.

Figura 21 - Captura de Tela da opção de Idioma



Fonte: Elaborado pela autora

O botão de idiomas, sendo selecionado apresenta as opções de idiomas do aplicativo. Entre essas opções, aquelas cuja tradução se encontra disponível aparecem com um sinal verde à frente, para aquelas que não estão disponíveis, um sinal vermelho aparece, como é visto na Figura 22.

Figura 22 - Captura de Tela das opções de idiomas



Fonte: Elaborada pela autora

Selecionando uma opção diferente de idioma, o site é traduzido automaticamente, tanto os botões de acesso, quanto as informações apresentadas. Como exemplo, temos a Figura 23, nela, tendo sido selecionada a opção em inglês, a aba de Burocracia > Solicitação de Refúgio aparece traduzida, o que seria possível em todas as áreas do aplicativo.

Figura 23 - Captura de Tela da opção de Solicitação de Refúgio, em inglês



Fonte: Elaborada pela autora

A Figura 24, mostra que passando o dedo acima da opção colaborar, é possível ver uma explicação sobre sua funcionalidade. Nessa opção, o usuário, vendo que alguma das línguas não está disponível, poderia contribuir para a tradução do aplicativo, aproveitando do seu conhecimento no mínimo bilíngue, para ajudar uma pessoa monolíngue a ter o mesmo acesso.

Figura 24 - Captura de Tela da opção Colaborar



Fonte: Elaborada pela autora

Por fim, na Figura 25, é possível ver como funcionaria esse recurso de Colaboração, onde o usuário traduziria os itens do aplicativo, clicando em “Editar”. Nesta figura há apenas ícones disponíveis, mas o conteúdo do aplicativo também que estaria em forma editável, para que a estrutura e o conteúdo pudessem ser traduzidos.

Figura 25 - Captura de Tela com Menu para Editar



Fonte: Elaborada pela autora

As telas expostas anteriormente fazem parte da pesquisa, e por isso o resultado esteve de acordo com as respostas obtidas. Mas vale lembrar que a população imigrante em cada cidade possui um perfil diferente, mesmo em Brasília. O aplicativo poderia talvez colocar, com a ajuda dos próprios imigrantes, outras línguas que fossem de domínio dos mesmos, já que como têm perfil multilíngue, eles podem preferir navegar utilizando outra das línguas citadas como resposta.

Além disso, nesse aplicativo foi escolhida a opção próxima a uma rede social, para que os usuários pudessem interagir, mas outras formas também poderiam ser possíveis, como um fórum.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse trabalho teve como Objetivo geral promover aos imigrantes e refugiados do Distrito Federal, o acesso à informação. Sabe-se que muitas das

informações tratadas estão disponíveis na Internet, mas é importante haver a preocupação sobre a forma de acesso, visto que o país tem proposto leis que podem influenciar o aumento da imigração e portanto precisa estar preparado para que eles, já aceitos no Brasil, possam se sentir mais acolhidos. Assim, é preciso traçar o caminho a ser percorrido de forma a integrá-los da melhor forma.

Nesse trabalho através do Formulário de pesquisa foram identificadas as informações pertinentes aos imigrantes e refugiados. Durante a aplicação, foram percebidas dificuldades como a não compreensão de algumas das questões propostas, que em uma futura pesquisa poderiam ser reformuladas de forma a se apresentarem mais simples.

Além disso, o período de aplicação não se mostrou como a melhor opção, já que sendo ao final do dia, encontramos alunos preocupados com o horário de transporte, com o cansaço do final do dia, e outros que estiveram ausentes. Ainda por essas questões, muitos deles responderam às perguntas de forma rápida e isso pode ter influenciado em algumas das respostas.

As respostas foram suficientes para a proposta do presente projeto, que era buscar em uma pesquisa de campo responder ou confirmar informações que estariam presentes no Aplicativo. Talvez no futuro, possa ser feito um estudo mais detalhado, com participação de mais imigrantes e refugiados, e em um contexto mais abrangente e não apenas com alunos, que possa traçar o perfil geral desse público e propor resultados ainda mais personalizados para a área de Brasília. O mesmo poderia ser feito em outras cidades, visto que cada cidade recebe um contingente populacional diversificado e que os perfis acabam variando também.

Os resultados coletados foram importantes para pensar sobre a melhor forma de integrar socialmente o público-alvo, promovendo um maior número de oportunidades, criando a nossa proposta de Aplicativo Integra, visando atender imigrantes e refugiados.

A proposta em questão, teve como fundamento para a sua criação compilar informações e pensar nas necessidades do público-alvo que este deveria enquadrar. Incentivar iniciativas e estudos como esse, é importante para entender os processos atuais, e o curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas tem atuado fortemente para a sensibilização quanto ao

multilinguismo e multiculturalismo no ciberespaço e preparado os estudantes para lidar com esse contexto global.

Tendo em vista essa proposta, ele não se preocupa com questões de design, pois o profissional de LEA não é preparado para programar, mas ainda assim está contextualizado no meio da Sociedade da Informação e é capaz de refletir sobre os desafios desse meio, e como se adaptar.

Além do motivo anterior, por conta do tempo disponível e escassez de outros recursos, esse projeto de aplicativo não pôde ser realmente programado. Levando em conta que, ainda nesse projeto, foi possível interagir com outros lados da Universidade, como o NEPPE, é possível pensar em futuras parcerias com outros institutos, de forma que unindo cada área de especialidade se possam produzir bons resultados.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARTON, David; LEE, Carmen. Linguagem Online: textos e práticas digitais. Tradução: Milton Camargo Mota – 1ª edição – São Paulo: Parábola Editorial, 2015

BEMBEM, A. H. C.; SANTOS, P. C. L. V. A. C. Inteligência coletiva: um olhar sobre a produção de pierre lévy. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 18, n. 4, 2013. Disponível em: <<http://www.brapci.inf.br/v/a/14039>>. Acesso em: 17 out. 2017.

BOLOGNINI, Carmen Zink; PAYER, Maria Onice. Línguas de imigrantes. *Ciência e Cultura*, São Paulo, v. 57, n. 2, p. 42-46, 2005.

BRASIL. Lei nº 9.474, de 22 de julho de 1997. Define mecanismos para a implementação do Estatuto dos Refugiados de 1951, e determina outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9474.htm>. Acesso em 25 out. 2017.

BRASIL. Decreto nº 7.387, de 9 de dezembro de 2010. Institui o Inventário Nacional da Diversidade Linguística e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7387.htm>. Acesso em 25 out. 2017.

BRUNWASSER, M. A 21st-Century Migrant's Essentials: Food, Shelter, Smartphone. *The New York Times*. Disponível em: <<https://www.nytimes.com/2015/08/26/world/europe/a-21st-century-migrants-checklist-water-shelter-smartphone.html>>. 25 de Agosto de 2015. Acesso em: 12 de set de 2017.

CAVALCANTI, Leonardo. À Guisa de conclusão: características gerais, desafios e oportunidades da imigração no Brasil. In: CAVALCANTI, Leonardo; OLIVEIRA, Antonio Tadeu; TONHATI, Tânia (Orgs.) *A Inserção dos Imigrantes no Mercado de Trabalho Brasileiro*. Cadernos OBMigra, Ed. Especial, Brasília, 2015.

CAVALCANTI, Leonardo; OLIVEIRA, Antonio Tadeu; TONHATI, Tânia (Orgs.) *A Inserção dos Imigrantes no Mercado de Trabalho Brasileiro*. Cadernos OBMigra, Ed. Especial, Brasília, 2015.

DIKI-KIDIRI, Marcel. Principes Éthiques requis pour une présence équitable des langues dans la société de l'information. In : Vannini, L., & Le Crosnier, H. (Eds.). *Net. lang: RÉUSSIR LE CYBERESPACE MULTILINGUE*. C & F Éditions. 2012.

DO BRASIL, Governo Eletrônico. EMAG-Modelo De Acessibilidade em Governo Eletrônico. 2015. Disponível em : <<http://emag.governoeletronico.gov.br/#s3.1>> Acesso em : 15 set de 2015.

G1. Número de imigrantes cresceu 86,7% em dez anos no Brasil, diz IBGE. 27 de Abril de 2012. Disponível em: <<http://glo.bo/l7wgXK>>. Acesso em: 12 set 2017.

ITAMARATY, s.d., s.p. Disponível em: <<http://www.itamaraty.gov.br/pt-BR/politica-externa/paz-e-seguranca-internacionais/153-refugiados-e-o-conare>>. Acesso em: 23 outubro 2017.

OLIVEIRA, Gilvan Muller. Plurilinguismo no Brasil: repressão e resistência linguística. Synergies Brésil. 2009;1:19-26.

OLIVEIRA, Antônio Tadeu Ribeiro; PEREIRA, Filipe; QUINTINO, Felipe. O sistema nacional de cadastramento de registro de estrangeiros (SINCRES) e a migração regular no país. In: CAVALCANTI, Leonardo; OLIVEIRA, Antonio Tadeu; TONHATI, Tânia (Orgs.) A Inserção dos Imigrantes no Mercado de Trabalho Brasileiro. Cadernos OBMigra, Ed. Especial, Brasília, 2015.

LUCIO, Viviane. Brasil concentra esforços para melhorar a situação dos imigrantes e refugiados no país. 1 de Março de 2017, s.p. Disponível em : <<https://www.revistaforum.com.br/2017/03/01/brasil-concentra-esforços-para-melhorar-a-situacao-dos-imigrantes-e-refugiados-no-pais/>> Acesso em: 26 out 2017.

MORELLO, Rosângela. A política de cooficialização de línguas no Brasil. Platô: Revista Internacional do Instituto da Língua Portuguesa, n. 1, 2011.

PALERMO, Gabrielle; DE OLIVEIRA, Antônio Tadeu; LOPES, Jaqueline. Conceitos e notas metodológicas–cgig/cnig, rais, Censo Demográfico (ibge). PÉRIPILOS. Revista de Pesquisa sobre Migrações, v. 1, n. 2, 2015.

PONSO, Leticia Cao. Situação minoritária, população minorizada, língua menor: uma reflexão sobre a valoração do estatuto das línguas na situação de contato linguístico. Gragoatá, v. 22, n. 42, p. 184-207, 2017.

REIS, Rossana Rocha. A política do Brasil para as migrações internacionais. Contexto Internacional, v. 33, n. 1, p. 47, 2011.

RIBEIRO, Gabriela Castelo Branco. Tradução e localização de software e outros produtos: Audiovisual ou Multimídia?. Cadernos de Tradução, v. 2, n. 16, p. 231-250, 2005.

APÊNDICES

APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE PESQUISA

FORMULÁRIO DE PESQUISA: APLICATIVO DE APOIO A IMIGRANTES E REFUGIADOS

O presente questionário tem como função a coleta de informações para a criação de um aplicativo direcionado a imigrantes e refugiados. Em nenhum momento informações pessoais serão divulgadas, sendo esta uma pesquisa anônima. Você precisará de 5 minutos apenas para o preenchimento.

1. Gênero:
- Masculino
 - Feminino
2. Você tem acesso a internet?
- Não.
 - Sim, através do computador.
 - Sim, através do celular. (O sistema operacional é Android ou iOS? _____)
 - Sim, através do celular e computador.

3. Quais línguas você tem conhecimento? (Responda através da seguinte tabela, separando as línguas em língua 1, língua 2, e assim por diante. Depois marque o seu nível de leitura, fala e escrita em cada língua.)

Línguas de conhecimento	Capacidade de leitura	Capacidade de expressão	Capacidade de escrita
Língua 1:	<ul style="list-style-type: none"> • Não leio • Leio pouco • Leio bem 	<ul style="list-style-type: none"> • Não falo • Falo pouco • Falo bem 	<ul style="list-style-type: none"> • Não escrevo • Escrevo pouco • Escrevo bem
Língua 2:	<ul style="list-style-type: none"> • Não leio • Leio pouco • Leio bem 	<ul style="list-style-type: none"> • Não falo • Falo pouco • Falo bem 	<ul style="list-style-type: none"> • Não escrevo • Escrevo pouco • Escrevo bem
Língua 3:	<ul style="list-style-type: none"> • Não leio • Leio pouco • Leio bem 	<ul style="list-style-type: none"> • Não falo • Falo pouco • Falo bem 	<ul style="list-style-type: none"> • Não escrevo • Escrevo pouco • Escrevo bem

4. Fala mais línguas? Quais? _____

2. Qual é o seu nível de escolaridade?(ex: escola, universidade, formação profissional).

3. Qual é sua profissão/ domínio de estudo? _____

4. Quais informações você considera importante para encontrar em um aplicativo ao chegar ao Brasil?(Avalie o nível de importância e dê sugestões, se necessário, de assuntos ou temas que não se encontram na tabela. Marque apenas umas das prioridades em cada tema)

Tema	Exemplos de Assuntos	Prioridade	Sugestões de temas ou outros assuntos

Trabalho	- Leis trabalhistas - Vagas de emprego	<ul style="list-style-type: none"> ● Muito importante ● Importante ● Pouco importante ● Nada importante
Saúde	- serviço público de saúde - Direito como imigrante à saúde	<ul style="list-style-type: none"> ● Muito importante ● Importante ● Pouco importante ● Nada importante
Educação	-Inscrição em universidades -Instituições públicas de ensino - Ensino de português	<ul style="list-style-type: none"> ● Muito importante ● Importante ● Pouco importante ● Nada importante
Cultura	- Informações sobre a cultura brasileira -Agenda de eventos da cidade	<ul style="list-style-type: none"> ● Muito importante ● Importante ● Pouco importante ● Nada importante
Burocracia	-documentos importantes -visto -Solicitação de refúgio	<ul style="list-style-type: none"> ● Muito importante ● Importante ● Pouco importante ● Nada importante
Telefones e endereços	-Hospitais e postos de saúde -Delegacia -Escolas -Shoppings e mercados -Farmácias -Igrejas e templos religiosos -Imigrantes já residentes	<ul style="list-style-type: none"> ● Muito importante ● Importante ● Pouco importante ● Nada importante

8. a) Para os temas acima, você conseguiu achar informações quando precisou?

- Sim, foi fácil.
- Sim, mas foi difícil.
- Não. Quer dar um exemplo de tema? _____

b) Caso tenha encontrado, eles sanaram todas as suas dúvidas?

- Sim
- Não

c) Caso seja “não”, como completou a informação?

d) Qual foi a forma de acesso para ler as informações?

- Estava em português, e eu entendi.
- Estava em português, mas eu traduzi.

- Estava em um idioma que eu conheço. Qual idioma?

- Algum conhecido traduziu. Poderia dizer quem foi(ex: amigo, filho, etc.)? _____

9. Você tem mais confiança em informações passadas por quem?

- Pessoas na mesma situação que você.

- Embaixadas.

- Outros. Quem? _____

- Governo.

10 Deixe seu comentário ou informação que possa ajudar na pesquisa:

11. Quer saber o resultado desta pesquisa? Deixe o seu email. _____