UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
INSTITUTO DE LETRAS
DEPARTAMENTO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS E TRADUÇÃO
LÍNGUAS ESTRANGEIRAS APLICADAS AO MULTILINGUISMO E À SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

THIAGO LACERDA RODRIGUES

INTÉRPRETES COMUNITÁRIOS E A ACESSIBILIDADE LINGUÍSTICA NO CREAS MIGRANTES DF

BRASÍLIA
2025

THIAGO LACERDA RODRIGUES

INTÉRPRETES COMUNITÁRIOS E A ACESSIBILIDADE LINGUÍSTICA NO CREAS MIGRANTES DF

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Línguas Estrangeiras Aplicadas ao Multilinguismo e à Sociedade da Informação (LEA-MSI).

Orientadora: Profa. Dra. Susana Martínez Martínez.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo identificar e analisar a pertinência dos intérpretes comunitários nos atendimentos realizados por servidores do Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS) Migrantes do Distrito Federal com imigrantes e refugiados. Além disso, busca compreender se a atuação desses profissionais impacta a eficácia das políticas de acolhimento e refúgio no Brasil. Para a realização da pesquisa, adotou-se uma abordagem qualitativa. Foram conduzidas pesquisas documentais em sites governamentais e acadêmicos, bem como uma entrevista com a Especialista em Desenvolvimento e Assistência Social do CREAS Migrantes DF. Essa entrevista teve como propósito analisar o papel desempenhado pelos intérpretes comunitários no CREAS Migrantes DF. O objetivo foi compreender de que forma a mediação linguística contribui para o acesso de imigrantes e refugiados aos serviços socioassistenciais, considerando os desafios linguísticos enfrentados tanto pelos profissionais da área, quanto pelos usuários do sistema. Os resultados obtidos, com base na revisão bibliográfica e na entrevista realizada, indicam que a atuação dos intérpretes comunitários desempenha um papel fundamental na garantia da qualidade e da efetividade do atendimento prestado a imigrantes no âmbito da assistência social no DF.

Palavras-chave: Interpretação Comunitária; CREAS Migrantes DF; mediação linguística; políticas de acolhimento.

RÉSUMÉ

Ce travail a pour objectif d'identifier et d'analyser la pertinence des interprètes communautaires dans les services offerts par les agents du Centre de Référence Spécialisé en Assistance Sociale (CREAS) Migrants du District fédéral aux immigrés et réfugiés. De plus, il vise à comprendre si l'action de ces professionnels a un impact sur l'efficacité des politiques d'accueil et d'asile au Brésil. Pour mener cette recherche, une approche à la fois qualitative a été adoptée. Des recherches documentaires ont été effectuées sur des sites gouvernementaux et académiques, ainsi qu'un entretien avec une spécialiste en développement et assistance sociale du CREAS Migrants DF. Cet entretien avait pour but d'analyser le rôle joué par les interprètes communautaires au sein du CREAS Migrants. L'objectif était de comprendre comment la médiation linguistique contribue à l'accès des immigrés et réfugiés aux services socio-assistanciels, en tenant compte des défis linguistiques rencontrés à la fois par les professionnels du secteur et par les usagers du système. Les résultats obtenus, basés sur la revue de la littérature et l'entretien réalisé, indiquent que l'intervention des interprètes communautaires joue un rôle fondamental dans la garantie de la qualité et de l'efficacité de l'assistance sociale fournie aux immigrés dans le District fédéral.

Mots-clés : Interprétariat communautaire ; CREAS Migrants DF ; médiation linguistique ; politiques d'accueil.

INTRODUÇÃO

Atualmente, no contexto das intensas transformações geopolíticas, as políticas de migração estão passando por um momento conturbado devido à geopolítica dos Estados Unidos da América: "A política de deportações em massa de Donald Trump abriu a primeira crise diplomática dos Estados Unidos com a América Latina" (BBC NEWS, 2025, p. 1). Diante desse cenário, cabe ressaltar que a migração é um fenômeno global que assume diversas formas e tem implicações sociais, econômicas e culturais em todo o mundo.

Com a posse do ex-presidente Donald Trump e seu retorno à Casa Branca agora em 2025, essa discussão tem ganhado destaque no cenário mundial e geopolítico devido a sua postura com relação à migração.

No Brasil, a chegada de migrantes e refugiados tem se intensificado nos últimos anos, com fluxos significativos provenientes de países da América Latina, do Caribe, da África e do Oriente Médio. Esse movimento migratório apresenta inúmeros desafios, sendo a barreira linguística um dos mais significativos. Muitos migrantes enfrentam dificuldades de comunicação que limitam o acesso a serviços públicos, direitos fundamentais e oportunidades de integração social. No Centro de Referência Especializado de Assistência Social – Migrantes, no Distrito Federal (CREAS Migrantes DF), essa questão é crítica, pois a ausência de uma comunicação eficaz pode comprometer a compreensão das necessidades dos migrantes e a garantia dos seus direitos.

Este estudo tem como objetivo principal identificar e analisar a pertinência da atuação de intérpretes comunitários, profissionais independentes ou vinculados a organizações de apoio a migrantes, no atendimento realizado por servidores do CREAS Migrantes DF. A pesquisa busca compreender de que forma esses intérpretes auxiliam migrantes e refugiados durante o acesso a serviços sociais e a garantia de seus direitos.

Com base neste objetivo, parte-se da hipótese de que os profissionais que atuam na mediação linguística podem desempenhar um papel essencial na promoção de uma comunicação clara e efetiva, favorecendo o acesso a direitos fundamentais. Supõe-se, ainda, que sua intervenção tenha impacto na eficácia das políticas de acolhimento e refúgio no Brasil, possibilitando uma relação de comunicação mais equitativa. Dessa forma, busca-se investigar como essa mediação contribui para melhorias institucionais e práticas no contexto de acolhida de refugiados.

A relevância do tema neste contexto de crescente diversidade cultural e migratória no Brasil justifica este estudo. A mediação linguística ainda não está devidamente

institucionalizada no país, sendo, muitas vezes, realizada de maneira informal e sem o devido reconhecimento. Assim, esta pesquisa busca contribuir para a implementação de políticas públicas mais inclusivas e eficazes, que promovam uma acolhida digna e para que respeitem as especificidades dos migrantes. Além disso, compreender o papel dos intérpretes comunitários contribui para um debate amplo sobre a importância da comunicação transcultural e suas implicações para a garantia de direitos em sociedades multiculturais. Este estudo pretende, assim, oferecer subsídios teóricos e práticos que possam fortalecer as ações voltadas à integração de migrantes no Brasil.

Essa pesquisa nasceu da minha experiência direta com a interpretação comunitária em atendimento a migrantes e refugiados no CREAS Migrantes DF. Durante minha trajetória acadêmica, atuei como intérprete comunitário e fui bolsista do Banco de Intérpretes do projeto Mobilang, uma iniciativa que busca facilitar a comunicação entre migrantes e instituições públicas. Nesse contexto, tive a oportunidade de acompanhar de perto os desafios enfrentados tanto pelos servidores que realizam os atendimentos quanto pelos próprios migrantes, que muitas vezes não conseguem expressar adequadamente suas necessidades devido às barreiras linguísticas. Essa vivência despertou meu interesse em investigar de que forma a mediação linguística impacta o acesso dos migrantes aos serviços socioassistenciais e como a atuação dos intérpretes comunitários pode contribuir para a efetividade das políticas de acolhimento e refúgio no Brasil.

2 METODOLOGIA

Esta pesquisa adotou uma abordagem qualitativa e tem por objetivo analisar a importância dos intérpretes comunitários no atendimento prestado por servidores do CREAS Migrantes DF a migrantes e refugiados, investigando os seguintes pontos: a) de que forma a atuação de intérpretes comunitários contribui para a comunicação efetiva e b) se são garantidos os direitos e o acesso adequado aos serviços socioassistenciais.

Apesar da equipe do CREAS Migrantes DF, composta por profissionais com proficiência em línguas estrangeiras, isso por si só, não basta para atender a diversidade linguística do público atendido, razão pela qual, este órgão conta com a parceria do Mobilang com intérpretes comunitários. Estes auxiliam como mediadores linguísticos visando garantir o acesso dos migrantes a serviços essenciais. Este serviço prestado é analisado nos seguintes eixos: Impacto dos Intérpretes do Banco de Intérpretes do Mobilang, Sugestões e Melhorias.

Esta pesquisa se fundamentou em artigos acadêmicos disponíveis em plataformas de pesquisa, tais como: Scielo, Google Acadêmico e Periódicos Capes buscando contextualizar tanto a situação migratória no Brasil quanto o papel do intérprete comunitário. Além disso, foi realizada uma entrevista com uma funcionária[i] do CREAS Migrantes DF. A seguir, são apresentados os eixos temáticos abordados na entrevista:

- **Introdução**
  - Papel e responsabilidades do entrevistado no CREAS Migrantes DF.
  - Conhecimento e fluência em línguas estrangeiras.
- **Experiências com Imigrantes**
  - Principais desafios enfrentados nos atendimentos com migrantes.
  - Casos marcantes envolvendo barreiras linguísticas.
  - Uso do conhecimento linguístico do entrevistado para tradução ou interpretação.
- **Uso de Intérpretes Comunitários**
  - Estratégias adotadas antes da atuação dos intérpretes comunitários.
  - Diferenças entre ser bilíngue e possuir formação específica para mediação linguística.
  - Frequência de uso dos intérpretes comunitários.
  - Benefícios percebidos na utilização de intérpretes.
  - Impacto da falta de intérprete na compreensão mútua.
  - Influência da presença de um intérprete na confiança e abertura dos migrantes.
  - Processo de contato com os intérpretes.
- **Impacto dos Intérpretes do Banco de Intérpretes do Mobilang**
  - Avaliação do impacto da mediação linguística no acolhimento e atendimento aos imigrantes.
- **Treinamento e Capacitação**
  - Considerações sobre a formação e capacitação dos intérpretes comunitários.
  - Sensibilidade dos intérpretes ao lidar com questões delicadas durante os atendimentos.
- **Sugestões e Melhorias**

- ➢ Propostas para aprimoramento da estrutura de trabalho dos mediadores sociolinguísticos e transculturais.
- ➢ Possibilidades de suporte institucional para os intérpretes comunitários.
- ➢ Reflexões sobre a importância da expansão do trabalho do Mobilang.

A entrevista foi gravada e posteriormente transcrita para análise. A partir dos dados coletados, foram identificados padrões e recorrências nos relatos da entrevistada, permitindo compreender melhor a relevância da mediação linguística no contexto do atendimento a imigrantes e refugiados.

3 CONTEXTUALIZAÇÃO

Conforme destacado pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública do Brasil (BRASIL, 2024), as políticas migratórias têm se tornado cada vez mais complexas, refletindo decisões que repercutem globalmente. Nesse contexto, o Brasil tem se consolidado como destino para um número crescente de migrantes e refugiados provenientes de diversas regiões e países.

Além das questões econômicas, segundo o Relatório Anual Obmigra 2024, os migrantes enfrentam vários desafios regionais no Brasil. Entre esses, a barreira linguística se sobressai, pois limita o acesso dos migrantes a serviços públicos essenciais e à garantia de direitos fundamentais. É nesse ponto que a atuação dos intérpretes comunitários se torna relevante. No âmbito do CREAS Migrantes DF, a mediação linguística assume um papel central ao proporcionar uma comunicação eficaz entre servidores e migrantes, contribuindo para a compreensão das necessidades específicas de cada indivíduo. Embora a equipe do CREAS Migrantes DF seja composta por profissionais que falam, no mínimo, três idiomas, essa proficiência nos idiomas, por si só, não é o suficiente para atender à diversidade linguística do público atendido. Diante dessa realidade, a parceria com o Mobilang se torna essencial, garantindo que os migrantes tenham acesso equitativo aos serviços essenciais, assegurando que os direitos dos migrantes sejam efetivamente reconhecidos e respeitados.

3.1 MIGRAÇÃO E REFÚGIO NO BRASIL

Segundo o Ministério das Relações Exteriores (Brasil, 2024), entre 2020 e 2025,

verifica-se que o Brasil registrou um fluxo migratório significativo, com aproximadamente 2,3 milhões de pessoas entrando no país nesse período. Desse total, cerca de 1,7 milhão de indivíduos obtiveram autorização de residência, seja de forma permanente ou temporária, segundo os dados oficiais do governo brasileiro (Brasil, 2024).

No que diz respeito ao fluxo migratório, em 2023, o Brasil reconheceu 134.089 migrantes provenientes da Venezuela, 4.100 da Síria e 1.158 da República Democrática do Congo. As solicitações de refúgio foram lideradas por venezuelanos (257.186), seguidos por cubanos (41.800) e haitianos (40.483) (Brasil, 2024).

Diante desse cenário, os dados refletem a complexidade dos movimentos migratórios no Brasil e destacam a necessidade de políticas públicas para gerenciar a diversidade que se apresenta e garantir uma sociedade cada vez mais multicultural e multilíngue.

A redação da Lei de Migração (Lei nº 13.445/2017), já refletia a intenção do governo brasileiro em substituir a abordagem repressiva do antigo Estatuto do Estrangeiro **(**Lei n.º 23/2007) por uma perspectiva mais voltada aos direitos humanos, alinhando o Brasil a outros países com diretrizes semelhantes. Essa mudança representou um marco importante ao reconhecer os migrantes como sujeitos de direitos e não apenas como mão-de-obra passiva para o Estado. Apesar do avanço legal, a implementação de políticas de acolhimento, refúgio e integração encontra ainda obstáculos. De acordo com Gorovitz (2021), "há deficiências institucionais com relação às comunidades migrantes e seus direitos linguísticos, indicando a urgência de medidas que assegurem uma inclusão efetiva". A vulnerabilidade de ser estrangeiro, de estar em um país com leis, línguas e cultura diferentes é algo com o qual deve-se ter o máximo de atenção e cuidado.

A Lei nº 13.445, vigente desde 24 de maio de 2017, define que, para os fins desta legislação, são considerados migrantes aqueles que vêm de outros países ou são apátridas e que se estabelecem temporária ou definitivamente no Brasil. São também reconhecidos os residentes fronteiriços, ou seja, pessoas que vivem em municípios vizinhos de países limítrofes, bem como os visitantes, que permanecem no Brasil por curtos períodos sem intenção de fixar residência. Além disso, a Lei abarca os apátridas, indivíduos sem nacionalidade reconhecida por nenhum Estado, conforme estabelecido na Convenção sobre o Estatuto dos Apátridas de 1954.

Milesi e Coury (2021) apontam que, embora o Brasil tenha avançado em termos legais, as práticas de acolhimento muitas vezes falham em abordar as necessidades específicas dos migrantes, especialmente no que se refere à comunicação e mediação transcultural.

Outro ponto relevante é o papel da sociedade civil e das organizações não governamentais (ONGs) no apoio aos migrantes. Muitas dessas organizações têm atuado como uma ponte entre as comunidades migrantes e as instituições governamentais, oferecendo assistência jurídica, suporte social, ensino de português e mediação linguística. Exemplo disso, como observam Gorovitz e Sá (2022), iniciativas como o projeto de pesquisa Mobilang, do departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução da Universidade de Brasília, que a partir de 2019 criou um banco de intérpretes voluntários para atuarem em entrevistas de solicitações de refúgio do Conare.

3.2 INTÉRPRETES COMUNITÁRIOS: DEFINIÇÃO E FUNÇÕES

Segundo Martínez, Siméon e Teixeira (2023), os intérpretes comunitários desempenham um papel crucial na promoção da inclusão social e no acesso aos direitos fundamentais para migrantes e refugiados. Sua principal função é viabilizar a comunicação entre pessoas que não compartilham o mesmo idioma, assegurando a compreensão mútua em momentos decisivos, como entrevistas para solicitações de refúgio, processos judiciais ou atendimentos socioassistenciais. Ainda de acordo com as autoras, a interpretação comunitária é fundamental para eliminar barreiras linguísticas e culturais, proporcionando o acesso adequado das populações migrantes aos serviços públicos e favorecendo o pleno exercício de seus direitos.

Quanto ao termo intérprete comunitário, como aponta Gorovitz e Sá (2022), este é adotado no Brasil por enfatizar a sua natureza como um serviço público. O intérprete comunitário não se limita à interpretação literal de palavras, abrangendo também o entendimento cultural e a capacidade de criar pontes entre diferentes contextos socioculturais. Martins (2008) enfatiza que essa mediação linguística exige a interpretação de nuances culturais e a mitigação de possíveis conflitos de comunicação, função que se torna ainda mais relevante em ambientes institucionais, onde uma falha de entendimento pode inviabilizar o acesso a direitos dos envolvidos.

Segundo Santos e Poltronieri-Gessner (2019), no contexto brasileiro, a institucionalização da mediação linguística - que envolve o uso de intérpretes para facilitar a comunicação entre pessoas que não compartilham o mesmo idioma - ainda se encontra em estágio inicial.

Conforme os mesmos autores, uma das iniciativas pioneiras é a atuação da Defensoria Pública da União (DPU), que, ao implementar um serviço especializado de mediação linguística, rompe barreiras históricas que dificultam a comunicação entre

migrantes e o sistema judiciário. Essa abordagem inovadora consiste na integração de intérpretes e mediadores profissionais durante os atendimentos, possibilitando que pessoas que não dominam o português compreendam e exerçam seus direitos de forma efetiva.

Os autores ainda apontam que a falta de intérpretes qualificados representa um obstáculo significativo para os migrantes, que enfrentam desafios como a exclusão linguística e cultural ao tentarem interagir com instituições governamentais. Isso significa que, sem um intérprete qualificado, essas pessoas podem ser impedidas de garantir seus direitos de compreensão e acesso à garantia dos seus direitos, como acesso a atendimento social, processos legais e serviços públicos, devido às barreiras na comunicação e à dificuldade de serem compreendidas pelas autoridades. Essa situação acaba gerando uma exclusão tanto a nível linguístico (pela barreira do idioma) quanto cultural (por falta de compreensão das diferenças culturais nas interações).

Além disso, a barreira linguística, muitas vezes, é a primeira dificuldade enfrentada por migrantes em um novo país. Frezza (2021) descreve essa experiência como um "primeiro sofrimento," apontando que muitos migrantes chegam ao Brasil sem qualquer conhecimento do português e, ficando, por isso, à mercê de práticas informais de interpretação.

Por essa razão e considerando este contexto, os intérpretes comunitários desempenham um papel essencial na mediação linguística e cultural, adaptando sua atuação conforme o órgão onde são solicitados. O Comitê Nacional para Refugiados (CONARE) é responsável por analisar os processos de solicitação de refúgio e decidir se uma pessoa pode ser reconhecida como refugiada no Brasil. Nesse contexto, a atuação de intérpretes qualificados é fundamental para garantir que os relatos dos solicitantes do pedido sejam interpretados com precisão, permitindo que suas histórias e os motivos da solicitação sejam compreendidos pelas autoridades. Já em equipamentos de assistência social, como o CREAS Migrantes DF, os intérpretes auxiliam na comunicação entre migrantes e profissionais que prestam serviços essenciais de acolhida e orientação. Em unidades de saúde, sua atuação permite que os médicos e pacientes superem barreiras linguísticas, garantindo um atendimento adequado.

Assim, as responsabilidades do intérprete comunitário se adaptam ao tipo de serviço prestado e às necessidades da pessoa assistida, sempre com o objetivo de garantir a comunicação compreensível e o pleno exercício dos direitos dos indivíduos. Nesse sentido, Santos e Poltronieri-Gessner (2019) destacam que o trabalho dos intérpretes não é apenas técnico, mas também ético, ao garantir que a narrativa dos solicitantes não seja

distorcida por mal-entendidos linguísticos ou culturais.

Outro aspecto importante é a capacitação e a profissionalização dos intérpretes comunitários. Martins (2008) ressalta que a formação desses profissionais deve incluir aspectos técnicos da tradução e interpretação, além de uma profunda compreensão das culturas envolvidas. Essa preparação é essencial para lidar com as complexidades de contextos sensíveis, como os atendimentos realizados por servidores do CREAS Migrantes DF, em que o intérprete pode ser, às vezes, o único elo de comunicação entre os migrantes e os servidores.

A mediação linguística também desempenha um papel crucial na garantia dos direitos humanos e do direito linguístico. Frezza (2021) evidencia que, sem acesso a um intérprete qualificado, muitos migrantes acabam sendo excluídos dos serviços básicos. Essa exclusão reforça desigualdades e limita as possibilidades de integração, prejudicando tanto os indivíduos, quanto as comunidades de acolhimento. Embora a mediação linguística seja amplamente reconhecida como essencial, ainda há muitos desafios para sua efetiva implementação. Santos e Poltronieri-Gessner (2019) apontam que a falta de políticas públicas voltadas à formação de intérpretes comunitários e a sua incorporação nos serviços governamentais é um dos principais entraves. Eles defendem a criação de programas institucionais que promovam a valorização e a expansão da mediação linguística como uma prática indispensável.

Embora a mediação linguística seja amplamente reconhecida como essencial, ainda há muitos desafios para sua efetiva implementação. Santos e Poltronieri-Gessner (2019) destacam que a ausência de políticas públicas voltadas à formação de intérpretes comunitários e sua integração aos serviços governamentais constitui um dos principais obstáculos. Nesse contexto, uma importante iniciativa foi o Projeto de Lei n. 5.182, de autoria do senador Paulo Paim, que propõe a institucionalização da mediação linguística no Brasil, visando a regulamentação e a estruturação de intérpretes comunitários como agentes essenciais na promoção da inclusão e no enfrentamento das barreiras linguísticas nos serviços públicos, como elencado na ementa:

> Institui-se como política pública a obrigatoriedade de alocação de tradutores e de intérpretes comunitários em todas as instituições públicas federais, estaduais e municipais, de forma permanente ou através da formação de núcleos especializados de tradução e de interpretação comunitária especialmente organizados para atender às demandas específicas de cada área (Senado Federal, Gabinete do Senador Paulo Paim, Projeto de Lei n° 5.182 de 2020).

O projeto foi apresentado em novembro de 2020 pelo Senador Paulo Paim do Partido dos Trabalhadores (PT), então presidente da Comissão de Direitos Humanos do

Senado Federal, e atualmente tramita no Congresso Nacional. Essa proposta legislativa visa promover a criação de programas que regulamentem a formação, atuação e valorização dos intérpretes comunitários, reforçando a importância dessa prática como um instrumento indispensável para a garantia de direitos e para a promoção da inclusão social.

Vale destacar que Sabine Gorovitz, líder do Mobilang (UnB), foi uma das pesquisadoras que participaram da elaboração do texto do projeto de lei, contribuindo com sua experiência na área de mediação linguística e na defesa dos direitos dos migrantes e refugiados.

Além disso, o impacto dos intérpretes comunitários vai além das interações individuais, contribuindo para a construção de sociedades mais inclusivas e tolerantes. Martins (2008) argumenta que, ao facilitar a comunicação entre culturas, esses profissionais ajudam a reduzir preconceitos e promovem o respeito à diversidade. Isso se torna particularmente relevante em um país multicultural como o Brasil.

Conforme destacado por Frezza (2021), Santos e Poltronieri-Gessner (2019) e Martins (2008), esses profissionais são fundamentais para garantir que os direitos humanos sejam assegurados e que os migrantes possam exercer plenamente sua cidadania. Investir na mediação sociolinguística e transcultural é, portanto, uma forma de fortalecer as políticas públicas e promover a equidade no Brasil.

3.3 COMUNICAÇÃO TRANSCULTURAL E O INTÉRPRETE

Conforme definido no Dicio (2025) a palavra transcultural refere-se às ações ligadas ao processo de transculturação, transformação que deriva da junção de duas culturas distintas.

No que se refere à comunicação transcultural, esta é essencial em contextos nos quais diferentes culturas interagem, especialmente em situações que envolvem imigrantes e refugiados. Esse tipo de comunicação vai além da simples troca de palavras, incorporando elementos culturais, históricos e sociais que influenciam a maneira como as pessoas se expressam e compreendem umas às outras. Wammes e Balzan (2024) destacam que a comunicação transcultural requer habilidades específicas, incluindo a capacidade de interpretar não só a linguagem verbal, mas também os gestos, as expressões faciais e os contextos culturais que moldam a interação.

Vale ressaltar que cada país tem uma tonalidade vocal que pode ser interpretada de inúmeras formas, assim como alguns gestos podem sugerir diferentes

comportamentos. Diante dessa constatação, o intérprete deve ser um estudioso não apenas da linguagem verbal, mas também da linguagem não verbal, bem como dos aspectos sociais, culturais e afetivos dos países nos quais atua.

No âmbito da mediação sociolinguística, o intérprete atua como um facilitador da comunicação transcultural, promovendo o entendimento social, econômico e cultural do país de origem do imigrante e da sociedade de acolhimento.

Os desafios da comunicação transcultural incluem a necessidade de lidar com preconceitos, estereótipos e assimetrias de poder entre as partes envolvidas. Wammes e Balzan (2024) enfatizam que a formação de intérpretes deve incluir a conscientização sobre esses fatores, garantindo que os profissionais estejam preparados para abordar situações sensíveis com neutralidade e respeito.

Além disso, a comunicação transcultural é um processo bilateral, exigindo esforço tanto dos intérpretes comunitários quanto das partes envolvidas. Paris (2024) aponta que a construção de um ambiente de confiança e respeito mútuo é essencial para o sucesso desse tipo de comunicação. Isso pode ser alcançado por meio de práticas que valorizem a diversidade cultural e reconheçam as contribuições únicas de cada indivíduo.

Portanto, a comunicação transcultural e o papel do intérprete são indispensáveis na construção de sociedades mais justas e inclusivas. Conforme argumentam Wammes e Balzan (2024), Paris (2024) e Sá (2024), investir na formação de intérpretes e na promoção de práticas transculturais é uma estratégia eficaz para garantir os direitos humanos aos migrantes. Muitos deles buscam apenas o acesso a serviços básicos para sua sobrevivência, além de enfrentarem situações como violência política, violência urbana, fome e conflitos armados, que colocam em risco as suas vidas.

4 ANÁLISE DA ENTREVISTA COM A SERVIDORA DO CREAS MIGRANTES DF

A entrevista foi realizada no dia 15 de janeiro de 2025 com a servidora Janaína Araújo Veras Teles, servidora do CREAS Migrantes DF, que atua como Especialista em Desenvolvimento e Assistência Social. A escolha da entrevistada se deu em razão de sua atuação no atendimento a imigrantes e refugiados, bem como por sua sensibilização quanto à importância dos intérpretes comunitários. Além disso, sua aproximação com o projeto Mobilang e sua experiência prévia com mediação linguística reforçaram sua relevância para a pesquisa. Para isso, foi elaborado um questionário estruturado com perguntas abertas, permitindo uma compreensão mais aprofundada das percepções da

entrevistada. As respostas foram analisadas com base nas respostas obtidas na entrevista com o objetivo de analisar a atuação de intérpretes comunitários e seu impacto na trajetória e no acesso dos migrantes aos serviços essenciais.

Para aprofundar a análise sobre o impacto da mediação linguística no atendimento a imigrantes e refugiados, a entrevista foi estruturada em diferentes eixos temáticos, abordando desde a atuação da entrevistada no CREAS Migrantes DF até sua percepção sobre o uso de intérpretes comunitários. Inicialmente, buscou-se compreender seu papel e responsabilidades no serviço, bem como seu nível de proficiência em línguas estrangeiras. Em seguida, as perguntas exploraram os desafios enfrentados no atendimento a migrantes, especialmente aqueles relacionados às barreiras linguísticas, e as estratégias utilizadas para superá-las. Embora a entrevistada não exerça a função de intérprete, um ponto da entrevista que chama a atenção é a sua experiência profissional com a interpretação e a tradução em atendimentos, incluindo momentos em que ela precisou recorrer ao próprio conhecimento linguístico, o que geralmente acontece no seu trabalho.

Além disso, investigou-se a frequência e o impacto do uso dos intérpretes comunitários, destacando os benefícios percebidos e os desafios enfrentados na ausência desses profissionais. Também foi discutida a diferença entre ser bilíngue e possuir uma formação especializada em mediação linguística, bem como a influência da presença do intérprete na confiança e abertura dos migrantes durante os atendimentos. Por fim, foram abordadas sugestões e melhorias para a capacitação dos intérpretes e para a estruturação do serviço, com destaque para o impacto do Banco de Intérpretes do Mobilang no acolhimento dos usuários do sistema.

Além disso, investigou-se o impacto do trabalho dos intérpretes comunitários, destacando os benefícios percebidos para o migrante e os desafios enfrentados com a ausência desses profissionais. Também foram consideradas a diferença entre ser bilíngue e possuir uma formação especializada em mediação linguística, a influência da presença do intérprete na proximidade com o migrante o que gera confiança e abertura entre as partes durante a acolhida.

Por fim, foram abordadas sugestões e melhorias para a capacitação dos intérpretes e para a estruturação do serviço, com destaque para o impacto do Banco de Intérpretes do Mobilang no acolhimento dos usuários do sistema.

A seguir, com base nos eixos temáticos apontados na metodologia, é feita a análise das respostas obtidas na entrevista:

❖ **Papel no CREAS Migrantes DF e responsabilidades**

A servidora atua como assistente social especialista no CREAS Migrantes DF. Suas principais funções envolvem a realização de uma "escuta qualificada" das pessoas que buscam atendimento. Além disso, ela é responsável por avaliar as demandas de imigrantes e refugiados e, quando necessário, conceder benefícios eventuais. Em suas palavras: "Dentro do CREAS Migrantes DF, atuo como assistente social especialista. Minha função é realizar uma escuta qualificada das pessoas que nos procuram. Além disso, como especialista no CREAS, posso avaliar e conceder benefícios eventuais para imigrantes e refugiados" (SIC).

❖ **Conhecimentos em outras línguas**

A profissional possui fluência em inglês e espanhol, além de uma compreensão parcial do francês. Ela explica: "Sim, falo inglês e espanhol. Também consigo entender francês, embora não consiga sustentar uma comunicação fluida, mas compreendo um pouco" (SIC).

A experiência da entrevistada demonstra que ser bilíngue não é suficiente para o exercício da interpretação em contextos institucionais e ilustra uma situação específica, em que uma pessoa, filha de chineses, falante bilingue, mas sem formação específica, foi chamada para mediar um atendimento em mandarim, e a mediação não ocorreu de maneira adequada. A comparação deste serviço com o prestado pelos intérpretes comunitários do Mobilang demonstrou uma discrepância significativa na qualidade da interpretação, ressaltando a importância da formação especializada para a garantia de uma mediação eficaz culturalmente sensível.

❖ **Desafios no atendimento a imigrantes**

Um dos maiores desafios que a servidora enfrenta é a barreira linguística. Ela destaca que, quando os migrantes falam espanhol ou inglês, o atendimento ocorre com mais facilidade. No entanto, já se deparou com situações desafiadoras, como quando atendeu um imigrante que falava russo e não entendia inglês nem português. Nessa ocasião, a comunicação foi dificultada, e foi necessário recorrer ao Google Tradutor, o que comprometeu a qualidade do atendimento. Em suas palavras: "A primeira barreira que classifico é a linguística. Quando a pessoa chega falando espanhol ou inglês, o atendimento ocorre sem grandes dificuldades. No entanto, já aconteceu de alguém chegar

por demanda espontânea, sem agendamento, como um falante de russo que não falava nem inglês nem português e só queria se comunicar em russo" (SIC). Ela destacou que esta foi uma experiencia marcante em razão da falta de conhecimento linguístico na interação que gerou dificuldades significativas.

A servidora destacou a importância de uma escuta qualificada para a identificação das necessidades dos migrantes e para a concessão de benefícios sociais eventuais. Ressaltou, ainda, que sua proficiência em inglês e espanhol facilita a comunicação com parte dos usuários do serviço, mas reconheceu as dificuldades enfrentadas no atendimento a falantes de línguas menos difundidas, como o exemplo citado da língua russa.

Em algumas situações, mesmo com a presença de um intérprete, a comunicação não flui como esperado devido a outros aspectos, como timidez da pessoa atendida ou questões relacionadas à saúde mental. Assim, além do idioma, é necessário um processo contínuo de aproximação e confiança entre o profissional e o imigrante, que se estabelece ao longo de interações sucessivas. Ainda que a mediação linguística seja um fator importante na qualidade do atendimento, sua presença por si só não é um fator determinante que garante uma mediação linguística e transcultural.

- **Uso de línguas estrangeiras no atendimento**

A servidora explicou que, ao atender imigrantes, inicia a conversa em português e verifica se a pessoa compreende o idioma. Se necessário ela utiliza seu conhecimento em espanhol ou inglês para prosseguir com o atendimento. Já quando é necessário atendimento em francês, ela entra em contato com o Mobilang para agendar a mediação de um intérprete. Sobre esse processo ela relata: "Muitas vezes, começo meu atendimento falando em português e pergunto se a pessoa compreende o idioma. Caso ela não entenda, passo para o espanhol ou inglês, conforme necessário. Quando sei que o atendimento precisa ser feito em francês, entro em contato com o Mobilang para agendar um horário marcado" (SIC).

A barreira linguística constitui um dos principais desafios no atendimento a migrantes. A comunicação em espanhol ou inglês tende a ocorrer com menor dificuldade, mas há registros de situações emblemáticas em que o atendimento foi impactado pela ausência de um intérprete comunitário. Um exemplo citado refere-se ao atendimento de um falante de russo que não possuía conhecimento de português ou inglês, tornando necessária a utilização de tradução automática, como o Google Tradutor. Embora tais recursos possam oferecer um nível básico de compreensão, a qualidade do atendimento é

comprometida, pois a tradução automática nem sempre é precisa o suficiente para captar as demandas específicas da pessoa assistida. Situações semelhantes foram observadas em atendimentos a falantes de persa ou paquistaneses sem conhecimento de inglês.

- **Atendimento antes e após a utilização de intérpretes comunitários**

Antes de contar com a colaboração dos intérpretes comunitários, a equipe do CREAS Migrantes DF tentava solucionar as dificuldades linguísticas internamente, pois muitos membros da equipe falavam línguas estrangeiras, o que ajudava nas situações mais comuns.

Para casos com línguas menos frequentes, como russo e persa, a equipe recorria ao Google Tradutor. "Na verdade, conhecemos vocês (Mobilang) logo no início da atuação da equipe especializada. Antes disso, utilizávamos a própria equipe, pois havia pessoas que falavam francês, inglês, espanhol e até um pouco de italiano, então nos virávamos entre nós" (SIC).

Antes das mediações, costuma-se alinhar aspectos como a confidencialidade das informações tratadas, e, em algumas circunstâncias, os intérpretes são acompanhados após o atendimento para discutir situações particularmente complexas. Algumas interações podem ser emocionalmente desafiadoras, sendo necessário oferecer suporte emocional, especialmente a intérpretes jovens que atuam em contextos desafiadores.

- **Percepção sobre a formação de intérpretes comunitários**

No que se refere à formação e capacitação de intérpretes, a experiência mostra que a sensibilidade no tratamento de questões delicadas é uma competência fundamental.

A servidora destaca que ter intérpretes comunitários qualificados é crucial para a mediação de atendimentos. Ela compartilhou uma experiência negativa ao usar um intérprete não especializado, o que impactou negativamente a qualidade do atendimento. "Na verdade, por exemplo, eu, como especialista e falante de outros idiomas, já passei pela experiência de utilizar uma pessoa sem formação para atuar como intérprete de mandarim (Intérprete fora do Mobilang), e não foi uma boa experiência" (SIC).

- **Frequência de uso de intérpretes comunitários**

Embora o uso de intérpretes comunitários seja necessário, a servidora observa que, recentemente, a demanda tem sido em espanhol ou inglês, resultando em uma menor

necessidade de intérpretes. "Na verdade, ultimamente tenho acionado pouco os mediadores, porque a maior parte da demanda tem sido em espanhol e, às vezes, em inglês" (SIC).

Na entrevista, foi ressaltada que varia a frequência com que os intérpretes são acionados, pois está relacionada à demanda. Atualmente, dado o volume expressivo de atendimentos em espanhol e inglês, a demanda de mediação tem sido menor. Entretanto, a contribuição dos intérpretes comunitários permanece inquestionável. A mediação linguística não apenas aprimora a fluidez da comunicação, mas também possibilita que migrantes compreendam melhor seus direitos e os limites dos serviços prestados.

Além disso, a presença do intérprete pode influenciar positivamente a confiança e a abertura dos migrantes em relação aos profissionais do CREAS Migrantes DF. Um caso ilustrativo, mencionado na entrevista, diz respeito a um falante de mandarim, cuja compreensão se deu de modo significativo com a presença de um mediador transcultural, isto é, intérprete comunitário, visto que o migrante ficou vários meses em isolamento linguístico. Isso evidencia a importância e o impacto da acessibilidade linguística.

- **Benefícios e desafios do uso de intérpretes comunitários**

O uso de intérpretes comunitários facilita a comunicação, permitindo uma melhor compreensão das demandas dos migrantes e garantindo que eles entendam as orientações da servidora. Ela destaca a fluidez que isso proporciona no atendimento. "A comunicação flui e consigo entender as demandas da pessoa. Ela também compreende meu nível de atuação e as orientações mínimas que posso oferecer" (SIC).

A servidora do CREAS Migrantes DF compartilhou valiosas perspectivas sobre a importância do trabalho de intérpretes comunitários, destacando a eficácia da mediação no processo de acolhimento e atendimento a migrantes. Além disso, ela abordou desafios enfrentados no dia a dia, como as barreiras linguísticas e a necessidade de um acompanhamento qualificado nas entrevistas.

Nesse contexto, a atuação de intérpretes comunitários tem se mostrado um elemento fundamental. Anteriormente, a equipe do CREAS Migrantes DF buscava soluções internas, recorrendo a colegas com conhecimento em diferentes idiomas ou a aplicativos de tradução. Com a colaboração do projeto Mobilang a mediação passou a ser conduzida de forma mais estruturada, conferindo maior precisão e fluidez no atendimento, mitigando riscos de falhas na comunicação que poderiam comprometer a prestação do serviço.

- **Impacto do uso de intérpretes do Banco de Intérpretes do Mobilang**

A entrevistada enfatiza a importância de contar com intérpretes qualificados, afirmando que o trabalho do Mobilang tem sido fundamental para garantir a acessibilidade e a compreensão durante os atendimentos. "Tenho certeza de que, se outras instituições tivessem a possibilidade de contar com um intérprete, muitos atendimentos que hoje não são realizados ou compreendidos poderiam ser mais bem conduzidos" (SIC).

A utilização dos intérpretes do Mobilang foi vista como essencial para garantir a qualidade dos atendimentos, e a servidora sugeriu que mais instituições adotassem este modelo para melhorar a inclusão dos imigrantes e refugiados em serviços públicos essenciais.

Igualmente, relatou que o contato entre o CREAS Migrantes DF e os intérpretes do Mobilang ocorre por meio de um canal específico, no qual são realizadas solicitações de mediação, informando-se o idioma necessário e detalhes do atendimento. A equipe do Mobilang, por sua vez, organiza a mediação, de forma presencial ou remota, garantindo que o processo ocorra da melhor forma. A atuação dos intérpretes é notável e a ampliação desse serviço poderia beneficiar outras instituições públicas que atendem populações migrantes e refugiadas.

- **Sugestões para melhorias no trabalho dos intérpretes comunitários**

A servidora sugere que o Mobilang poderia expandir suas operações e aumentar a presença de intérpretes em diferentes contextos. Ela acredita que a ampliação da rede de intérpretes comunitários poderia melhorar ainda mais a qualidade dos atendimentos aos migrantes. "Acho que o Mobilang realiza um ótimo trabalho, e sempre menciono essa parceria nos espaços que frequento. No entanto, acredito que vocês poderiam ser mais ousados e expandir para mais lugares" (SIC).

No que se refere à formação e capacitação de intérpretes, a experiência mostra que a sensibilidade no tratamento de questões delicadas é uma competência fundamental. Antes das mediações, costuma-se alinhar aspectos como a confidencialidade das informações tratadas, e, em algumas circunstâncias, os intérpretes são acompanhados após o atendimento para discutir situações particularmente complexas. Algumas interações podem ser emocionalmente desafiadoras, sendo necessário oferecer suporte emocional, especialmente a intérpretes jovens que atuam em contextos desafiadores.

Para fortalecer a estrutura de mediação sociolinguística, seria pertinente que instituições acadêmicas como a Universidade de Brasília (UnB) ampliassem o suporte oferecido aos intérpretes comunitários, considerando que muitos desses profissionais ainda são estudantes e atuam de maneira voluntária. Além disso, custos com deslocamento podem representar um entrave à continuidade do serviço, tornando necessário a discussão sobre formas de compensação financeira desses profissionais, como bolsas estudantis, por exemplo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo proposto nesta pesquisa é analisar a importância dos intérpretes comunitários no atendimento prestado por servidores do CREAS Migrantes DF a migrantes e refugiados, investigando os seguintes pontos: a) de que forma a atuação de intérpretes comunitários contribui para a comunicação efetiva e b) se são garantidos os direitos e o acesso adequado aos serviços socioassistenciais. Considera-se ter sido alcançado na análise dos eixos temáticos propostos com base na entrevista.

O estudo mostrou ainda, que, embora a mediação linguística seja um fator importante na qualidade do atendimento, sua presença por si só não é um fator determinante que garante uma efetiva interação entre os assistidos, os servidores e os intérpretes comunitários. Em algumas situações, mesmo com a presença de um intérprete, a comunicação não flui como esperado devido a outros aspectos, como timidez da pessoa atendida ou questões relacionadas à saúde mental. Dessa forma, além do idioma, efetividade do atendimento requer um processo contínuo de aproximação e confiança entre o profissional e o imigrante, que se estabelece ao longo de interações sucessivas.

Como visto na entrevista e na análise, em alguns contextos, a presença de um intérprete, não significa uma comunicação fluida, visto que há outros fatores que incidem durante o processo de interpretação e não estão relacionados com formação ou conhecimento específico do mediador nem de conhecimento ou formação do migrante, como por exemplo, a timidez da pessoa atendida ou questões relacionadas à saúde mental.

Além do fator linguístico, a efetividade do atendimento pressupõe um processo contínuo de aproximação e confiança entre o profissional e o migrante, que se estabelece ao longo de interações sucessivas.

Ademais, constatou-se que a atuação de intérpretes comunitários não apenas viabiliza a compreensão mútua entre profissionais e pessoas assistidas, mas também contribui para um acolhimento mais humanizado, garantindo que as demandas dos

migrantes sejam compreendidas e atendidas de forma adequada. No entanto, a não institucionalização e a falta de reconhecimento oficial desses profissionais limitam seu impacto.

Diante dessas reflexões, este estudo conclui que o fortalecimento e a ampliação de iniciativas voltadas à mediação sociolinguística são essenciais para a promoção de um atendimento inclusivo e acessível nas instituições públicas. A valorização e a capacitação contínua dos intérpretes comunitários configuram estratégias indispensáveis para aprimorar a qualidade do suporte oferecido a essa população, assegurando um atendimento ético, eficaz e condizente com a diversidade cultural e linguística dessa população.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Fluxo migratório no Brasil foi de 2,3 milhões de pessoas em 14 anos, aponta Boletim das Migrações. 2024. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/fluxo-migratorio-no-brasil-foi-de-2-3-milhoes-de-pessoas-em-14-anos-aponta-boletim-das-migracoes. Acesso em: 6 fev. 2025.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Política brasileira para migrantes, refugiados e apátridas envolve acolhimento e inclusão socioeconômica. Brasília: Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2024. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/politica-brasileira-para-migrantes-refugiados-e-apatridas-envolve-acolhimento-e-inclusao-socioeconomica. Acesso em: 23 fev. 2025

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Relatório Anual Obmigra 2024: dinâmicas migratórias e desafios regionais no Brasil. Brasília, DF: MJSP, 2024. Disponível em: https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/relatorio-obmigra-2024-destaca-dinamicas-migratorias-e-desafios-regionais-no-brasil. Acesso em: 26 fev. 2025.

BRASIL. Senado Federal. Gabinete do Senador Paulo Paim. Projeto de Lei nº 8906582 de 2020. Institui a obrigatoriedade de alocação de tradutores e intérpretes comunitários. Brasília, 2020.

DICIO. Significado de Transcultural. Disponível em: https://www.dicio.com.br/transcultural/. Acesso em: 12 fev. 2025.

FREZZA, Minéia. O primeiro sofrimento que os imigrantes passam é de não entender nada da língua: em busca do português brasileiro como língua de acolhimento para imigrantes. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2021.

GOROVITZ, Sabine. A mediação linguística como garantia de direitos no Brasil: rumo a políticas institucionais de tradução e interpretação na Defensoria Pública da União. Universidade de Brasília (UnB), Brasília, Brasil, 2022.

LOPEZ, Ana Paula de Araujo. Ensino de Português como Língua de Acolhimento para

Imigrantes Deslocados Forçados no Brasil: um início de conversa. Brasília: Universidade de Brasília, 2016.

MARTINS, Marcia. A institucionalização da tradução no Brasil: formação de mediadores linguísticos no contexto acadêmico. Rio de Janeiro: Revista Philologus, 2008.

MARTÍNEZ MARTÍNEZ, Susana; SIMÉON, Kenderloude; TEIXEIRA, Gabriela Carvalho. Mulheres haitianas no sistema de saúde brasileiro: a importância da interpretação comunitária. PÉRIPLOS: Revista de Investigação sobre Migrações, v. 7, n. 2, p. 209-230, 2023.

MILESI, Rosita; COURY, Paula. Políticas de imigração e refúgio: os desafios das questões linguísticas. São Paulo: Instituto Migrações e Direitos Humanos, 2021.

PARIS, Larissa Giacometti. A formação de redes de mediadores de letramento na escrita de textos acadêmicos no doutorado. Belo Horizonte: Revista Scripta, PUC Minas, 2024.

SÁ, Elisa Mattos de. Experiências e práticas de estudantes de origem migrante no ensino superior. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2024.

SANTOS, Silvana Aguiar dos; POLTRONIERI-GESSNER, Aline Vanessa. A mediação linguística como garantia de direitos no Brasil: rumo a políticas institucionais de tradução e interpretação na Defensoria Pública da União. Brasília: Revista da Defensoria Pública do Distrito Federal, 2019.

SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL. O DISTRITO FEDERAL terá o primeiro CREAS do Brasil destinado exclusivamente a imigrantes. 2022. Disponível em: https://www.sedes.df.gov.br/df-tera-o-primeiro-creas-do-brasil-destinado-exclusivamente-a-imigrantes/. Acesso em: 12 fev. 2024.

WAMMES, Paloma Aparecida; BALZAN, Carina Fior Postingher. Interculturalidade no ensino de Português como Língua de Acolhimento: Curso de extensão para imigrantes e refugiados. Rio Grande: Revista Língua Tec, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, 2024.

[i] A entrevistada, funcionária do CREAS Migrantes DF, autorizou a citação nominal de seu nome na pesquisa.