

Nota de orientação sobre a comunicação através de intérpretes





A Agência da União Europeia para o Asilo (EUA), ou qualquer outra pessoa agindo em seu nome, não pode ser responsabilizada pela utilização que possa ser dada às informações abaixo apresentadas.

Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2022

PDF ISBN 978-92-9487-105-3 doi:10.2847/360009 BZ-01-22-108-PT-N

© Agência da União Europeia para o Asilo (EUA), 2022

Ilustração da capa, Irina_Strelnikova, © iStock, 2021

Reprodução autorizada mediante indicação da fonte. A autorização de utilização ou reprodução de fotografias ou de outro material não protegido por direitos de autor da EUA deve ser obtida diretamente junto dos titulares dos direitos de autor.





Introdução à presente ferramenta

As informações apresentadas na presente ferramenta não são, de modo algum, exaustivas, representando antes uma compilação de orientações e dicas práticas relacionadas com a comunicação através de intérpretes⁽¹⁾. O objetivo é apoiar os Estados-Membros da União Europeia e os países associados (UE+) no seu trabalho operacional de reinstalação.

Qual é a finalidade da presente ferramenta?

O presente documento pretende promover e garantir a qualidade dos serviços de interpretação nos países de reinstalação. Apresenta orientações sobre os aspetos que os profissionais de reinstalação podem querer ter em consideração quando comunicam com os refugiados através de intérpretes.

Contém um exemplo de um código de conduta que pode ser utilizado e discutido com os intérpretes antes da entrevista de seleção. O código pretende fornecer orientações aos intérpretes sobre a forma de se comportarem com o objetivo de garantir a elevada qualidade da interpretação da entrevista. Contém igualmente orientações sobre como manter uma boa relação de trabalho entre os intérpretes, os entrevistados e o pessoal durante as missões de entrevista. A ferramenta também contém um breve guia com um conjunto de temas que podem ser abordados durante a preparação/sessão de informação dos intérpretes para preparar um dia de trabalho ou uma tarefa laboral.

Porque foi elaborada?

Os serviços de interpretação de elevada qualidade são essenciais para o êxito das missões de seleção. É por isso que é importante, em todas as fases do processo de reinstalação, utilizar intérpretes com competências profissionais de alto nível.

O presente documento considera que os serviços de interpretação devem fazer parte integrante do planeamento da missão de seleção e ser sujeitos a controlos de qualidade previamente acordados. Por conseguinte, o documento apresenta uma compilação das questões que devem ser consideradas quando se utilizam intérpretes com base em práticas de vários países de reinstalação.

Quem deve utilizar a presente ferramenta?

O presente documento visa fornecer orientações aos funcionários responsáveis pelos processos de reinstalação e aos intérpretes que trabalham com eles durante as entrevistas de reinstalação.

(1) A presente ferramenta foi inicialmente desenvolvida no quadro do projeto *Facilitar a reinstalação e a admissão de refugiados através de novos conhecimentos* (UE-FRANK). O projeto foi financiado pelo Fundo Europeu para o Asilo, a Migração e a Integração, dirigido pela Agência sueca para as Migrações. No âmbito do processo de transferência do UE-FRANK, a Agência da União Europeia para o Asilo realizou um exercício de garantia da qualidade das ferramentas operacionais de reinstalação desenvolvidas neste projeto.





Que outras ferramentas e fontes de formação podem também ser utilizadas?

Será útil utilizar o presente guia prático em conjunto com o [Guia prático sobre o planeamento e a execução de missões de seleção](#) e com o [Guia prático sobre o planeamento e a realização de entrevistas de reinstalação](#).





Nota de orientação: comunicação através de intérpretes

PARTE I. CÓDIGO DE CONDUTA - FERRAMENTA PARA INTERPRETAÇÃO

Será necessária interpretação durante a maioria das entrevistas de reinstalação, porque é provável que a maioria dos refugiados não tenham conhecimento (suficiente) da sua língua nacional para serem entrevistados diretamente nessa língua. Os intérpretes podem também ser úteis quando houver necessidade de traduzir documentos apresentados pelas pessoas entrevistadas.

A fim de garantir que as entrevistas possam ser realizadas com sucesso, satisfazer a necessidade de intérpretes e prepará-los para a tarefa que lhes é atribuída é uma incumbência importante para a equipa da missão. Pode ser utilizado um código de conduta para descrever os deveres e as funções dos intérpretes que trabalham para as missões de reinstalação. Pode também fornecer orientações aos intérpretes sobre a forma de se comportarem com o objetivo de garantir a elevada qualidade da entrevista. Contém igualmente orientações sobre como manter uma boa relação de trabalho entre os intérpretes, os entrevistados e o pessoal durante as missões de seleção.

Os pontos abaixo representam sugestões de aspetos a abordar com os intérpretes aquando da preparação para entrevistas de reinstalação. Podem ser utilizados como lista de verificação ou inspiração para qualquer missão de seleção em que sejam utilizados intérpretes, independentemente da forma como esses intérpretes foram recrutados. A lista de verificação pode ser partilhada com os intérpretes antes de uma missão como documento de referência ou pode ser facultada oralmente pela equipa da missão ou pelo líder de missão. Alguns países solicitam também aos intérpretes que assinem uma declaração na qual

aceitam trabalhar de acordo com os princípios do código de conduta.

Interpretação

A tarefa do intérprete é traduzir as declarações do entrevistador e do entrevistado de forma exata, completa e objetiva, sem quaisquer adições, omissões ou alterações. Poderá também ser-lhe pedido que traduza de improviso o conteúdo de documentos escritos.

O intérprete deve estar preparado para aplicar uma interpretação bidirecional consecutiva, para traduzir com exatidão as palavras do orador e o que ele quer dizer.

Quando não for possível uma tradução literal e for necessária uma descrição para o entrevistador e o entrevistado se entenderem, o intérprete tem de o mencionar. O tradutor/intérprete não pode, por sua própria iniciativa ou a pedido, prestar informações para além das que têm de ser traduzidas. O intérprete nunca deve discutir o conteúdo da entrevista.

- Os intérpretes têm de traduzir tudo o que é dito pelas várias partes durante uma entrevista, incluindo palavras ofensivas, discurso coloquial chocante ou declarações desagradáveis. O intérprete não é responsável pelo conteúdo das palavras do orador. Os intérpretes devem igualmente traduzir as palavras que lhes sejam diretamente dirigidas por uma das partes, bem como as observações que não tenham





qualquer relação imediata com a entrevista.

- Os intérpretes são autorizados a tirar notas para facilitar o seu trabalho. Estas notas deverão ser entregues ao entrevistador no final da entrevista. Em particular, os nomes de pessoas, locais, partidos políticos, patentes militares, etc., devem ser tratados com o máximo cuidado e devem ser escritos sempre que possível. Se for necessário, o intérprete solicitará ao requerente que confirme este tipo de informações.
- O intérprete deverá utilizar as mesmas pessoas gramaticais que o orador (por exemplo: «Eu» fugiu do «meu» país e não «Ele» fugiu do «seu» país).
- O intérprete deve falar de forma clara e compreensível.
- O intérprete nunca deve interromper o orador, exceto no caso de um discurso excepcionalmente longo que tenha de ser interrompido para garantir uma tradução adequada ou quando o intérprete não compreender uma palavra ou uma expressão.
- O comportamento profissional só pode ser mantido se o nível de competências linguísticas, de aptidões físicas e mentais do intérprete, um potencial conflito de interesses e os sentimentos pessoais não representarem um obstáculo a esse comportamento. Na presença de qualquer dos obstáculos acima referidos, é suposto que o intérprete informe o Estado de reinstalação e desista da tarefa que lhe foi atribuída.

Imparcialidade

- O intérprete está sujeito a sigilo profissional e adota uma posição de total objetividade, neutralidade e independência relativamente ao requerente e ao entrevistador.
- O intérprete nunca deve tentar influenciar o processo, tomando partido, e não deve permitir que os seus próprios pontos de vista, opiniões ou sentimentos influenciem o processo. Deve abster-se de fazer qualquer comentário, exceto quando tal for

relevante para a tarefa de interpretação. Se for caso disso, pode intervir fazendo referência a si próprio como «o intérprete»:

- para solicitar esclarecimentos, no caso de algo não estar claro;
- para indicar que uma das partes entendeu mal ou não entendeu;
- para indicar que já não pode desempenhar adequadamente a função de intérprete, por exemplo, devido a fadiga, doença ou frases excessivamente longas.
- Os intérpretes devem declarar os conflitos de interesses (por exemplo, que conhecem pessoalmente as pessoas que estão a ser entrevistadas).
- O intérprete nunca deve agir como consultor de qualquer das duas partes.
- O Estado de reinstalação garante que o anonimato do intérprete seja preservado. Para o efeito, o Estado de reinstalação nunca permite que o requerente seja entrevistado com quaisquer dados pessoais relativos ao intérprete.

Confidencialidade

- O intérprete não deve, em caso algum, divulgar ou repetir oralmente ou por escrito a terceiros, por qualquer motivo, quaisquer informações obtidas durante a execução do seu trabalho, a menos que tal seja exigido pela aplicação da lei.
- O intérprete não deve, em caso algum, divulgar qualquer conhecimento que tenha do entrevistado relativamente ao seu caso, antecedentes, posição, estatuto ou semelhante.

Integridade

- O intérprete deve comportar-se de forma adequada e respeitosa para com o pessoal do país de reinstalação, outros intérpretes, os requerentes e outro pessoal presente durante a missão de seleção, independentemente





da sua nacionalidade, etnia, religião, sexo ou orientação sexual. O intérprete evitará sempre qualquer tipo de atitude crítica.

- O intérprete deve respeitar o horário de trabalho acordado.
- O intérprete deve ter um aspeto cuidado e deve usar vestuário adequado, discreto e não provocador.
- Os intérpretes não podem, em caso algum, aproveitar-se da sua posição para receber ofertas ou compensações de qualquer tipo das partes envolvidas.
- O intérprete deve ter uma conduta irrepreensível e conhecer as regras e disposições legais que regem a sua profissão e as suas funções.
- Os intérpretes podem pedir aos entrevistadores que façam um intervalo sempre que sentirem que a fadiga começa a interferir com a sua exatidão.
- Embora demonstrem o grau de empatia necessário para o desempenho das suas funções, os intérpretes devem manter uma distância profissional adequada em relação às várias partes e devem tratar todas as informações de forma confidencial.

Restrições

- O intérprete aceita que é o entrevistador do Estado de reinstalação que conduz a entrevista e decide o que é ou não relevante para o caso do requerente. O intérprete não deve interferir neste aspeto, de modo algum. Também não deve tentar influenciar o conteúdo ou orientar o curso da entrevista, por exemplo, sugerindo perguntas ao requerente ou solicitando explicações adicionais.
- Os intérpretes nunca devem reagir, por sua própria iniciativa, a observações desagradáveis, chocantes ou ofensivas, nem mostrar as suas emoções, de forma alguma.
- Se um intérprete se aperceber de que o requerente é um familiar ou um conhecido, ou de que existe qualquer outro tipo de ligação entre ambos, deve

informar imediatamente o entrevistador desse facto. Isto poderá acontecer durante a realização de uma entrevista ou durante a tradução de um documento para um dossiê. Regra geral, o intérprete deve desligar o seu telemóvel durante a entrevista. Depois de consultar o entrevistador, o telefone pode ser mantido em modo vibratório, se for necessário. Em princípio, só devem ser feitas chamadas telefónicas durante os intervalos.

Lembrete: princípios éticos aplicáveis aos intérpretes que trabalham no domínio do asilo

Confidencialidade. Como intérprete:

- não deve divulgar informações a terceiros (por exemplo, um representante do país de origem do requerente, família, amigos, etc.) sobre o requerente ou o funcionário responsável pela análise do processo;
- deve ter em mente que a divulgação de informações pode ter efeitos negativos na segurança do requerente.

Imparcialidade. Como intérprete:

- deve ser neutro e objetivo;
- não deve tomar partido nem expressar as suas opiniões pessoais;
- deve evitar envolver-se a título pessoal;
- deve declarar eventuais conflitos de interesses e abster-se de aceitar a tarefa, se for necessário;
- não deve fazer troça de terceiros nem ser desrespeitoso;
- deve abster-se de julgar a credibilidade do pedido.





Exatidão e completude. Como intérprete:

- não deve resumir, omitir ou aditar conteúdo;
 - deve interpretar tudo o que é dito, incluindo conversas/comentários laterais;
 - não deve alterar o conteúdo ou o estilo das mensagens;
 - apenas deve tentar parafrasear se não houver palavras para um termo (informe sempre os participantes deste aspeto);
 - deve indicar/explicar termos específicos de determinada cultura (informe sempre os participantes deste aspeto);
 - deve solicitar esclarecimentos se não entender (um termo, um conceito, um dialeto).
- deve preparar-se antecipadamente para as funções atribuídas (sobre o assunto e preparação física e mental);
 - deve estar ciente das suas próprias competências e limitações;
 - deve informar a autoridade nacional se não se sentir confortável para interpretar a entrevista do requerente;
 - deve informar o entrevistador de eventuais ameaças ou ofertas de suborno;
 - deve pedir um intervalo, se sentir a necessidade da sua realização;
 - deve falar claramente e com uma velocidade ajustada;
 - deve manter as suas emoções sob controlo;
 - deve pedir o apoio do funcionário responsável pela análise do processo caso o requerente se torne agressivo, não responda à pergunta, critique a sua interpretação ou questione a sua objetividade.

Integridade. Como intérprete:

- deve aceitar apenas tarefas para as quais tenha as competências e os conhecimentos linguísticos necessários;
- em caso de erro durante a interpretação, deve informar os participantes e corrigir o seu erro/pedir esclarecimentos;
- não deve aceitar/dar quaisquer recompensas, ofertas ou dinheiro;
- não deve comunicar com o requerente para além da tarefa relativa ao seu procedimento de asilo, e deve dizer-lhe que deve dirigir eventuais questões às autoridades nacionais de asilo.

Conduta profissional. Como intérprete:

- deve ser pontual;
- deve vestir-se de forma adequada;

Código de conduta - declaração

Alguns países facultam aos seus intérpretes um código de conduta como garantia de qualidade. Se possível, este tipo de documento pode ser enviado aos intérpretes através da OIM ou do ACNUR antes da missão de seleção. Pode também ser explicado ou mencionado quando a equipa ou o líder de missão se reunir com os intérpretes, de preferência durante a sessão inicial de informação com os intérpretes. Nesta ocasião, pode perguntar-se aos intérpretes se leram o documento. Alguns países solicitam aos intérpretes que assinem uma declaração na qual confirmam que leram o código e que estão dispostos a trabalhar de acordo com os princípios nele descritos. Na página seguinte é apresentado um exemplo deste tipo de declaração.





Por exemplo: Código de conduta - declaração

Confirmo que li o código de conduta relativo à interpretação e que compreendo os princípios descritos neste código. Declaro que aceito os termos e condições da função que me foi atribuída, tal como descritos neste código.

Comprometo-me, como intérprete contratado por

.....

a interpretar de forma fiel e exata as duas línguas, utilizando sempre que possível as mesmas palavras, e fá-lo-ei de forma imparcial e profissional. Qualquer informação de que possa vir a ter conhecimento no decurso do meu trabalho será tratada com a mais estrita confidencialidade.

.....

Nome completo (em maiúsculas):

.....

Dados de contacto:

.....

Assinatura:

.....

Data:

.....

Lugar:

.....





PARTE II. SESSÃO DE INFORMAÇÃO - PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES AOS INTÉRPRETES

Como o papel do intérprete é importante para o sucesso das entrevistas, alguns Estados trazem os seus próprios intérpretes ou nomeiam entrevistadores que possam entrevistar diretamente na língua dos refugiados. Outra opção é pedir ao ACNUR ou à OIM que forneçam intérpretes para a missão. Isto deve ser feito com bastante antecedência. Para a proteção dos entrevistados, é crucial que a comunicação entre o entrevistado, o entrevistador e o intérprete funcione bem.

No caso de serem fornecidos intérpretes pelo ACNUR ou pela OIM, os profissionais de reinstalação são aconselhados a garantir que sejam devidamente informados antes da entrevista e que compreendam o que fazer. É importante dedicar tempo suficiente para se encontrarem com os intérpretes e apresentarem-se mutuamente. O chefe de missão pode normalmente prestar as informações necessárias durante uma sessão de informação logo que a missão chegue ao local no terreno.

A finalidade de uma sessão de informação é informar os intérpretes da função que lhes foi atribuída, bem como de quaisquer rotinas ou considerações específicas que sejam importantes para o Estado ou para a missão de reinstalação. Uma vez que os vários países de reinstalação têm diferentes formas de trabalhar, talvez queiram discutir com os intérpretes certos temas que sejam importantes para a vossa equipa. Podem também querer juntar um funcionário responsável pela análise do processo com um intérprete. Alguns países informam os intérpretes sobre as normas de confidencialidade e profissionalismo esperadas (tal como descrito na secção acima).

Uma sessão de informação é uma boa oportunidade para abordar qualquer código de conduta que a sua equipa e os intérpretes deverão respeitar. **Esta sessão de informação também pode abranger** eventuais casos ou temas sensíveis que possam surgir durante o seu trabalho em conjunto e abordar questões logísticas (horário de trabalho, pagamentos, agendamentos, etc.). Podem também ser úteis algumas explicações sobre o processo de determinação de refugiado e terminologia comum. Em qualquer caso, deve fornecer orientações quanto ao código deontológico esperado do intérprete. **Na próxima página encontra-se** um exemplo de sessão de informação com intérpretes.





Exemplo - Sessão de informação com intérpretes

Apresentação

Apresentação do representante da missão

O meu nome é

.....

Sou de Trabalho em

Estou aqui juntamente com a equipa de seleção de (país).

A nossa missão é examinar os casos de refugiados para uma possível reinstalação em em cooperação com o ACNUR.

Apresentação dos intérpretes

Intérpretes da OIM (nomes):

Intérpretes do ACNUR (nomes):

Forneça crachás com o nome aos intérpretes e à equipa.

Horário

- Começamos todas as manhãs às (hora) com uma sessão de informação para todas as pessoas que serão entrevistadas antes do almoço. As entrevistas são realizadas das às
- O almoço será das às
- A sessão de informação sobre os casos da tarde é realizada às (um intérprete)
- As entrevistas da tarde são realizadas das às
- O horário será flexível, dependendo do tempo que as entrevistas demorarem. Também terão pequenos intervalos entre os vários casos/famílias.





Expectativas

As coisas mais importantes que devem saber:

- Têm confidencialidade profissional, o que significa que não podem falar com ninguém sobre o que aconteceu durante a entrevista.
- Esperamos que traduzam as palavras exatas que os refugiados usarem. Se os refugiados não entenderem a pergunta, não cabe ao intérprete explicar, mas sim ao entrevistador repetir a pergunta ou explicar a pergunta. Não deve aditar nem deixar nada por dizer. Se o refugiado tiver alguma pergunta, é importante respondermos a essa pergunta.
- Interprete para todas as pessoas da família, incluindo as crianças. Não iremos entrevistar as crianças mais jovens, e os pais têm de nos dar o seu consentimento para nos deixarem falar com as crianças.
- Serão intérpretes para a mesma pessoa/entrevistador durante dias.

Esperamos que, como intérprete:

- interprete tudo o que é dito, sem aditar nem suprimir qualquer informação;
- seja neutro/imparcial;
- esteja sujeito a confidencialidade;
- fale na primeira pessoa («eu», «me», «meu/minha»).

Para obter mais informações sobre as expectativas relativas ao código de conduta, consulte a secção «PARTE I. Código de conduta - ferramenta para a interpretação».





PARTE III. RECONHECER AS NORMAS DE QUALIDADE DA INTERPRETAÇÃO

Se a missão recorrer a intérpretes locais, alguns países de reinstalação fornecem àqueles cujos serviços sejam considerados satisfatórios uma carta de reconhecimento ou um certificado. Isto pode ser útil como referência para futuras atribuições de funções de interpretação.

Se a equipa da missão não estiver satisfeita com a interpretação fornecida, terá de decidir, em conjunto com o chefe de missão, se a entrevista deve prosseguir. Se for necessário, o funcionário responsável pela análise do processo pode remeter para o código de conduta para que sejam referidos alguns princípios. Se a missão

recorrer a intérpretes que tenham sido fornecidos por parceiros operacionais, deve ser dado *feedback* a estes parceiros sobre a qualidade da interpretação. Isto pode ser feito oralmente, no final da missão, durante uma sessão de informação ou por escrito, após a missão. É claro que a missão deverá procurar outros intérpretes, caso tenha conhecimento de que certas pessoas não estão a fornecer uma interpretação de alto nível ou de que a relação de trabalho não está a funcionar por outras razões.



ISBN 978-92-9487-105-3



Serviço das Publicações
da União Europeia

