

Special Interest Group sobre Tradução e
Interpretação em Serviços Públicos

Relatório Final

Índice

Preâmbulo

Introdução

- I. Uma Europa multilingue e multinacional
 1. Línguas e nacionalidades
 2. A importância da tradução e da interpretação
 3. Instrumentos jurídicos

- II. Problemas
 1. Disponibilidade
 2. Qualidade
 3. Formação

- III. Recomendações

This translation from the English original into Portuguese was produced by Claudia Fernanda Areias Valadao in the course of a EULITA Voluntariat project and supervised by Fernando Gonçalves Ferreira Alves, BabeliUM, Universidade do Minho, Campus de Gualtar, Portugal.

Preâmbulo

Uma União Europeia com 27 Estados-Membros jamais poderia funcionar sem tradutores e intérpretes. A língua é a alma da vida política e pública. É através da língua que expressamos os nossos valores e ambições; por conseguinte, ao falarmos a língua dos outros procuramos a compreensão e a cooperação.

Quando, tal como acontece hoje em dia, são faladas centenas de línguas na Europa, esta questão assume uma nova dimensão. A grande circulação de pessoas para a Europa e dentro da própria Europa, que se tem observado nas últimas décadas, significa que a nossa diversidade cultural é hoje maior de que nunca. A tradução e a interpretação tornaram-se uma parte essencial da vida pública, não só nas nossas organizações internacionais, parlamentos e centros de conferências mas também nas câmaras municipais, tribunais, hospitais e noutros locais onde as pessoas têm acesso a serviços públicos.

É neste contexto que a tradução e a interpretação se transformam numa questão dos direitos humanos elementares, dos quais qualquer indivíduo deverá usufruir. Jamais será possível termos confiança de que haverá justiça e um tratamento equitativo, se não tivermos a certeza de que cada parte envolvida numa investigação criminal ou num julgamento compreende e participa plenamente no processo. O mesmo se aplica a várias áreas da vida pública numa sociedade multicultural. É por isso que a UE e os seus Estados-Membros devem implementar regras a nível europeu de forma a poderem garantir o direito à tradução e à interpretação onde estas representem condições essenciais para um tratamento justo e equitativo.

Orgulho-me do facto de a Carta dos Direitos Fundamentais apoiar abertamente a diversidade linguística e proibir qualquer discriminação com base na língua. A Comissão Europeia financia organizações e projetos que promovem a aprendizagem e a formação na área das línguas na Europa e apoiamos diretamente as disciplinas académicas e profissionais da tradução e da interpretação, algo que ajuda a promover a aquisição de conhecimentos e a elevar os respetivos padrões. O nosso trabalho corresponde a algumas das recomendações contidas neste valioso relatório.

Agradeço ao *Special Interest Group* sobre Tradução e Interpretação nos Serviços Públicos pelo importante trabalho realizado. Este relatório apresenta uma análise clara da situação atual e do que é preciso ser feito; as suas recomendações merecem a maior atenção de todos os intervenientes. Da minha parte, posso assegurar que a Comissão Europeia fará tudo o que puder para apoiar os vossos esforços.

Androulla Vassiliou
**Membro da Comissão Europeia responsável pela Educação, Cultura,
Multilinguismo e Juventude.**

Introdução

O *Special Interest Group* sobre Tradução e Interpretação nos Serviços Públicos foi criado em 2010 pelo Conselho Europeu das Línguas (CEL/ELC) com o objetivo de produzir um relatório com a análise da situação da tradução e da interpretação nos serviços públicos na Europa, a identificação dos problemas a serem resolvidos, bem como recomendações para os interessados sobre como abordar aquela que é, indubitavelmente, uma questão premente para a Europa.

Este relatório sucede a dois relatórios: o *Relatório Final* do Grupo de Alto Nível sobre o Multilinguismo¹ e o *Relatório Final* do Fórum de Reflexão sobre o Multilinguismo e a Formação de Intérpretes². O primeiro ilustra os diferentes aspetos e implicações do multilinguismo e das sociedades multilingues nomeadamente a necessidade de tradução e interpretação nos serviços públicos na Europa; enquanto o último se centra na interpretação jurídica, uma atividade intimamente relacionada com a tradução e a interpretação nos serviços públicos. Ambos foram uma fonte de informação e de inspiração.

O ponto III.6 da Comunicação da Comissão intitulada *Um Novo Quadro Estratégico para o Multilinguismo* declara o seguinte: "Os intérpretes contribuem igualmente para o funcionamento das instituições das sociedades multilingues. Dão apoio às comunidades imigrantes em tribunais, em hospitais, na polícia e nos serviços de imigração. Adequadamente formados, os intérpretes contribuem assim para proteger os direitos do Homem e os direitos democráticos."³

Segundo a Comissária Androulla Vassiliou, o mesmo se aplica aos tradutores: "na Europa multicultural, multiétnica e multilingue de amanhã, a tradução irá desempenhar um papel fundamental na garantia da paz e da prosperidade".⁴

Contudo, deverão ser criadas condições para que os tradutores e intérpretes nos serviços públicos possam desempenhar o seu papel fundamental.

Todas as partes interessadas deverão estar cientes de que a tradução não se trata apenas de manuais de instruções, patentes, software ou literatura e que a interpretação não diz respeito apenas a organizações supranacionais, relações internacionais ou conferências científicas. No contexto dos serviços públicos, sempre que seja exigido, a tradução e a interpretação dizem respeito às pessoas, de tal maneira que podem ter um impacto significativo nas suas vidas. Não se trata apenas de uma questão de

¹ High Level Group on Multilingualism: *Final Report*. 2007.
http://ec.europa.eu/education/policies/lang/doc/multireport_en.pdf

² Reflection Forum on Multilingualism and Interpreter Training: *Final Report*. 2009.
<http://www.eulita.eu/sites/default/files/Reflection%20Forum%20Final%20Report.pdf>

³ Comunicação da Comissão para o Conselho, o Parlamento Europeu, o Comité Económico e Social Europeu e o Comité das Regiões, *Um Novo Quadro Estratégico para o Multilinguismo*. 2005.
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0596:FIN:EN:PDF>

⁴ "Young talents for an ancient art", discurso proferido pela Comissária Androulla Vassiliou na Cerimónia de entrega de prémios Juvenes Translatores, em Bruxelas, 25 de março de 2010. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2005:0596:FIN:EN:PDF>

comunicação. Trata-se, acima de tudo, de uma questão de direitos - direitos naturais, direitos humanos; direitos que devem ser divulgados, defendidos e garantidos.

"Uma Europa para os Cidadãos - uma Europa para o povo e pelo povo - apenas poderá ser construída com sucesso se pudermos garantir que as pessoas podem exercer os seus direitos, com pleno conhecimento do que esses direitos efetivamente são e de como podem beneficiar deles."⁵ A tradução e a interpretação são fundamentais para que as pessoas possam exercer os seus direitos numa Europa plenamente democrática. Não se trata de uma questão de escolha mas sim de necessidade.

Este relatório é dirigido às autoridades supranacionais, nacionais e locais, prestadores de serviços públicos, instituições de ensino superior, tradutores e intérpretes para que, juntos, possam ajudar o funcionamento das nossas sociedades e, ao mesmo tempo, seja possível garantir o pleno usufruto dos direitos por parte de todos, cidadãos europeus ou não.

⁵ "Making citizens' rights a tangible reality", discurso proferido pela Comissária Viviane Reding, em Antuérpia, a 25 de outubro de 2010.

<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=SPEECH/10/604>

I. Uma Europa multilingue e multinacional

A Europa tem vindo a tornar-se cada vez mais multilingue e multinacional. O alargamento da União Europeia gerou uma considerável mobilidade nos Estados-Membros, à medida que os fatores económicos, políticos e familiares incentivavam o fluxo constante de migrantes e requerentes de asilo vindos de países fora da UE e da Europa. Os países que eram, predominantemente, países de emigração tornaram-se assim países de imigração. Fatores demográficos, como o envelhecimento da população ou a diminuição das taxas de natalidade na Europa, por um lado, e a persistência da pobreza e da instabilidade política em muitas partes do mundo, por outro, sugerem que esta é uma tendência que irá continuar. Apesar dos fluxos de migração internacional serem, por definição, voláteis, é provável que estes continuem a ser um fenómeno constante das sociedades europeias.

1. Línguas e nacionalidades

Os números oficiais são, por isso, significativos. Em janeiro de 2010, o número de não nacionais (indivíduos que não são cidadãos dos seus países de residência) que viviam nos 27 Estados-Membros da União Europeia era aproximadamente 32,4 milhões, ou seja, 6,4% do total da população. Em Espanha, na mesma altura, a percentagem de não nacionais era de 12,3%;⁶ em Praga, em março de 2010, os residentes estrangeiros contabilizavam 11,8% da população;⁷ os residentes estrangeiros na Finlândia, em 2009, representavam 172 nacionalidades;⁸ aproximadamente 750 000 pessoas oriundas de mais de 200 países migraram para a Irlanda entre os anos de 2000 e 2007, etc.⁹ É óbvio que, se considerássemos os migrantes ilegais, os números seriam bem maiores.

Em termos de línguas, a Europa apresenta ainda uma maior variedade. A *Carta Europeia das Línguas Regionais e Minoritárias* promove e protege aproximadamente 70 línguas, mas estas são línguas "utilizadas tradicionalmente num determinado território de um Estado por nacionais desse Estado" e não incluem "as línguas dos migrantes" (art. 1.º).¹⁰ Convém ainda salientar que as línguas mudam de estatuto de acordo com o lugar onde são faladas e, tendo em conta o teor da *Carta* inclusive as línguas oficiais da UE, em qualquer Estado-Membro, podem ser línguas migrantes. Por exemplo, uma língua como o italiano possui o estatuto de língua oficial nas

⁶ Fonte: Eurostat. <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/>

⁷ Fonte: *The Prague Post*, 21 de abril de 2010. <http://www.praguepost.com/news/4214-foreign-resident-numbers-stable.html>

⁸ Fonte: Tilastokeskus. http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2009/01/vaerak_2009_01_2010-09-30_kat_001_en.html

⁹ Fonte: Comité Nacional Consultivo sobre o Racismo e o Interculturalismo, Documento de sensibilização nº5, *Interpreting, Translation and Public Bodies in Ireland: The Need for Policy and Training*. 2007. <http://www.nccri.ie/advocacy.html>

¹⁰ Carta Europeia das Línguas Regionais e Minoritárias. <http://conventions.coe.int/Treaty/EN/Treaties/Html/148.htm>

instituições da União Europeia, em Itália, San Marino e Suíça. No entanto, é uma língua minoritária/regional na Croácia e na Eslovénia e é uma língua migrante onde quer que vivam migrantes italianos.

Se considerarmos as línguas migrantes, torna-se clara a extraordinária riqueza e diversidade do panorama linguístico europeu. Por exemplo, um estudo sobre 22 países levado a cabo em 2006 pelo projeto VALEUR identificou 438 línguas, 288 das quais eram usadas no Reino Unido.¹¹ Trata-se de uma situação que se encontra em constante mudança. Como resultado do aumento da mobilidade na Europa e a constante migração, o número de falantes das línguas migrantes tem vindo a aumentar assim como, provavelmente, o número de línguas faladas na Europa. Em fevereiro de 2011, por exemplo, os agentes da Polícia Metropolitana representavam 340 línguas, apenas em Londres.¹²

**Na Europa, são faladas várias centenas de línguas
por centenas de grupos e comunidades linguísticas.**

2. A importância da tradução e da interpretação

Enquanto não adquirirem um conhecimento adequado da língua ou línguas locais, tal como acontece numa fase inicial, os indivíduos com mobilidade interna, migrantes e requerentes de asilo necessitam de assistência linguística para poderem interagir no contexto dos serviços públicos: autoridades responsáveis pela imigração, a polícia, autoridades locais, autoridades educativas, profissionais de saúde, funcionários da segurança social, etc. Por conseguinte, até adquirirem um domínio suficiente da língua ou línguas locais, as suas necessidades linguísticas apenas podem ser satisfeitas por intermédio da tradução e da interpretação. Isto é particularmente óbvio no caso de requerentes de asilo, para quem a tradução e a interpretação são necessárias à chegada como meio de verificação do seu estatuto e direito ao asilo.

Por outro lado, a tradução e a interpretação são muitas vezes indispensáveis para permitir que os prestadores de serviços públicos prestem os seus serviços a pessoas com um conhecimento limitado ou inexistente da língua ou línguas locais.

É de salientar que os residentes não nacionais não são apenas os únicos eventuais utilizadores dos serviços de tradução e interpretação nos serviços públicos. Qualquer pessoa que se encontre no estrangeiro poderá vir a estar numa situação em que necessite de assistência linguística para poder comunicar com o prestador de serviços públicos.

¹¹ VALEUR – *Valuing All Languages in Europe* (2º Projeto a médio prazo, 2004-2007) foi um projeto desenvolvido com o apoio do Centro Europeu de Línguas Modernas, um organismo do Conselho da Europa, com sede em Graz. www.ecml.at/mtp2/valeur

¹² Clement A. and Brooker M. (2011): “Remote interpreting in the London Metropolitan Police”. http://www.videoconference-interpreting.net/files/AVIDICUS_symposium_abstracts.pdf

**Como resultado do aumento da mobilidade
a tradução e a interpretação tornaram-se uma necessidade
que não pode ser ignorada.**

3. Instrumentos jurídicos

A maioria dos documentos e instrumentos internacionais e europeus, desde a *Declaração Universal dos Direitos Humanos*¹³ à *Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia*,¹⁴ proíbem explicitamente a discriminação com base na língua ou reconhecem direitos que, para pessoas que não conhecem a língua ou línguas locais, ou não conseguem estabelecer comunicação por meio da sua língua ou de uma língua veicular, apenas podem ser aplicados através da tradução e da interpretação. Veja-se, por exemplo, o direito ao asilo ou, no contexto da saúde, o direito ao consentimento informado.

Contudo, enquanto as línguas regionais e minoritárias e os seus falantes estão protegidos de acordo com as disposições contidas em instrumentos como a *Carta Europeia das Línguas Regionais e Minoritárias*, as línguas migrantes dificilmente são tidas em consideração em documentos internacionais. Neste sentido, a *Declaração Universal dos Direitos Linguísticos* da UNESCO¹⁵ é a exceção, pois declara no n.º 2 do artigo 3º que "os direitos coletivos dos grupos linguísticos podem incluir (...) o direito a serem atendidos na sua língua nos organismos oficiais e nas relações socioeconómicas".¹⁶

Além disso, ao contrário do que acontece no contexto jurídico, onde os direitos relacionados com as línguas foram consagrados em instrumentos, nomeadamente, a partir de 1950, com a *Convenção para a Proteção dos Direitos do Homem e das Liberdades Fundamentais*¹⁷ e, recentemente, na *Diretiva da UE relativa ao direito à interpretação e tradução em processo penal*,¹⁸ parece não existir qualquer

¹³ *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. <http://www.un.org/en/documents/udhr/index.shtml>

¹⁴ *Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia*. http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_en.pdf

¹⁵ *Declaração Universal dos Direitos Linguísticos*. <http://www.unesco.org/most/lnngo11.htm>

¹⁶ Note-se que a Declaração faz uma distinção entre as comunidades linguísticas e os grupos linguísticos. O primeiro aspeto refere-se a "qualquer sociedade humana, radicada historicamente num determinado espaço territorial" (art. 1.º, n.º 1), enquanto o segundo se refere a "imigrantes, refugiados, deportados ou membros das diásporas" (art. 1.º, n.º 5).

¹⁷ *Convenção para a Proteção dos Direitos do Homem e das Liberdades Fundamentais*. <http://conventions.coe.int/treaty/en/treaties/html/005.htm>

¹⁸ Diretiva 2010/64/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de Outubro de 2010 relativa ao direito à interpretação e tradução em processo penal. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:280:0001:0001:PT:PDF>

instrumento jurídico internacional que garanta o direito à tradução e à interpretação no contexto dos serviços públicos.

A nível nacional, a situação muda de país para país. Apesar de existirem leis e recomendações relativas à tradução e à interpretação nos vários contextos dos serviços públicos, o direito à tradução e à interpretação em todos os domínios dos serviços públicos não se encontra consagrado nas legislações nacionais.

**A proliferação das línguas, comunidades e grupos linguísticos
exige o reconhecimento imediato,
nos instrumentos jurídicos internacionais e legislações nacionais,
do direito à tradução e à interpretação no contexto dos serviços públicos.**

II. Problemas

Os principais problemas a serem abordados no contexto da tradução e da interpretação nos serviços públicos dizem respeito à disponibilidade e à qualidade dos serviços de tradução e de interpretação, bem como à formação de tradutores e intérpretes.

1. Disponibilidade

A tradução e a interpretação nos serviços públicos sempre existiram, embora de forma voluntária ou *ad hoc*. Contudo, não havia uma formação específica pelo que a tradução e a interpretação para migrantes eram consideradas trabalhos inferiores feitos por pessoas sem qualificações. A tradução e interpretação para migrantes só foram reconhecidas nos anos 60, e apenas em certas zonas da Europa, como serviços a serem prestados por profissionais.

Atualmente, os serviços de tradução e de interpretação para migrantes e para outros indivíduos que requerem assistência linguística são disponibilizados de forma desigual na Europa, pois as autoridades e os prestadores de serviços públicos reagem de forma diferente às necessidades linguísticas. Em certos países, como por exemplo os países nórdicos, este tipo de serviços encontra-se consagrado como um direito há décadas; noutros países, não são obrigatórios, embora sejam fortemente encorajados pelas autoridades centrais; enquanto noutros países, estes serviços são disponibilizados pelas autoridades nacionais ou locais. Quando os respetivos recursos não são disponibilizados, podem recorrer a tradutores e intérpretes que são, normalmente, disponibilizados por organizações de caridade, ONGs, etc. Em alguns países, a prestação de serviços de tradução e de interpretação para os serviços públicos encontra-se centralizada, enquanto noutros países está descentralizada ou é gerida, em certa medida, por agências privadas.

Independentemente da forma como estão organizadas, a tradução e a interpretação no contexto dos serviços públicos está muitas vezes indisponível ou é inadequada.

Uma das áreas de maior preocupação por parte dos organismos responsáveis pelo tratamento de pedidos e reclamações do público é a incapacidade de dar resposta aos problemas linguísticos. Quando alguém requer o serviço de um intérprete ou de um tradutor, é comum este serviço ser prestado por um familiar ou amigo, sendo que a disponibilização de intérpretes profissionais e qualificados ainda não é uma prática comum para os prestadores de serviços.¹⁹

Esta situação não é exclusiva de um país em particular. Os relatórios emitidos pela Comissão Europeia contra o Racismo e Intolerância, que abrangem vários países europeus, confirmam que a disponibilidade dos serviços é, em vários níveis, um

¹⁹ Comissão Nacional Consultiva sobre o Racismo e o Interculturalismo [Irlanda]: *Submission to the European Commission against Racism and Intolerance*. 2006.
<http://www.nccri.ie/submissions/06JuneRacismEC.pdf>

problema comum na Europa, em particular para as línguas menos comuns.²⁰ Embora existam exemplos de boas práticas, na maioria dos países europeus qualquer pessoa que se dirija a um prestador de serviços públicos nunca terá a garantia de receber assistência linguística de qualidade profissional ou de encontrar materiais relevantes traduzidos para a sua própria língua.

Esta situação pode ser explicada pela inexistência de legislação apropriada, falta de vontade política, falta de sensibilização por parte de alguns prestadores de serviços públicos, ausência de recursos, ausência de tradutores e intérpretes competentes para as combinações linguísticas necessárias. Nos casos em que a tradução e a interpretação são disponibilizadas, quando o são, por pessoas sem formação ou familiares, até mesmo crianças, ou por meio de línguas veiculares, torna-se difícil ou até mesmo impossível estabelecer comunicação. Os resultados podem ser devastadores para a saúde, liberdade pessoal ou até mesmo para a vida das pessoas envolvidas.

**Se os serviços de tradução e de interpretação
não se encontram disponíveis ou não são adequados,
as repercussões podem ser graves.**

As tecnologias já desempenham um papel importante face ao problema da disponibilidade. A interpretação por videoconferência e a interpretação remota são cada vez mais usadas no contexto jurídico e no contexto dos serviços públicos.²¹ Além de reduzirem as despesas de deslocação, o que permite uma utilização mais eficiente dos recursos e, no contexto jurídico, aumenta a segurança e a rapidez dos processos, ajudam ainda a superar a escassez local de intérpretes qualificados.

O mesmo acontece com a interpretação por telefone, que tem vindo a tornar-se cada vez mais comum nos serviços públicos, incluindo no contexto da saúde, cujas vantagens incluem maior privacidade para o paciente e um recrutamento mais facilitado de profissionais, em vez do recurso a pessoas sem formação, familiares, etc.²²

²⁰ Comissão Europeia contra o Racismo e Intolerância, *Country Monitoring Work*. http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/activities/countrybycountry_en.asp

²¹ As duas formas de interpretação podem ser definidas da seguinte forma: "a interpretação por videoconferência (VCI) é a forma de interpretação usada quando o processo tem lugar em dois locais diferentes (por exemplo, tribunal e prisão), por meio de uma ligação de vídeo, sendo que o intérprete se encontra num dos extremos da ligação. A interpretação remota (RI) é a forma de interpretação usada quando o processo tem lugar no mesmo local (por exemplo, uma sala de audiências), estando o intérprete presente por meio de uma ligação de vídeo a partir de uma localização remota (por exemplo, outro tribunal)". Braun S. and Taylor J. (2011): "AVIDICUS results part I: The views of judicial services and legal interpreters on videoconference and remote interpreting – results of two European surveys". http://www.videoconference-interpreting.net/files/AVIDICUS_symposium_abstracts.pdf

²² Um dos exemplos de sucesso da interpretação por telefone é o serviço *Ba Obel*. Este serviço é operado na Comunidade Flamenga da Bélgica e presta um serviço de interpretação em mais de 40 línguas e em áreas como a saúde, integração, assistência social, emprego, etc. Em 2009, respondeu a mais de 18 000 chamadas. <http://www.vlaamsetolkentelefoon.be/downloads/category/3.html>

A tecnologia pode contribuir para aumentar a disponibilidade dos serviços de tradução e de interpretação.

2. Qualidade

A qualidade da tradução e da interpretação nos serviços públicos pode ser encarada de formas diferentes pelas partes envolvidas - o prestador do serviço, o cliente, o governo ou as autoridades locais e o tradutor ou intérprete. No entanto, se o critério principal for a satisfação das necessidades de comunicação suscetível de permitir que as pessoas beneficiem dos seus direitos, então, infelizmente, isso é algo que nem sempre acontece. Sendo assim, a qualidade é um problema que deve ser abordado de forma séria e urgente.

Alguns fatores são favoráveis à qualidade e, por isso, devem ser tidos em linha de conta. Um dos fatores é a profissionalização. A má qualidade deve-se normalmente ao facto de a tradução e a interpretação no contexto dos serviços públicos serem feitas por tradutores e intérpretes não profissionais. Além disso, geralmente, a tradução e a interpretação nos serviços públicos não são consideradas uma profissão. A profissionalização, a começar pela identificação clara dos papéis e funções dos profissionais, possibilitando, assim, a criação de associações profissionais, poderia, sem dúvida, melhorar bastante a situação atual. No entanto, é de salientar que, face às flutuações da procura, em particular das línguas menos utilizadas, a tradução e a interpretação podem ser insuficientes sob o ponto de vista remuneratório e, por essa razão, poderão não ser viáveis como atividades profissionais a tempo inteiro. Um aumento dos honorários da tradução e da interpretação nos serviços públicos para um nível comparável com os honorários aplicados noutras áreas poderia ajudar a lidar com o problema e, ao mesmo tempo, contribuir para tornar a profissão mais atrativa e respeitada.

A profissionalização e uma remuneração adequada poderão, sem dúvida, melhorar a qualidade dos serviços de tradução e de interpretação

A educação, a formação e as qualificações são pré-requisitos indispensáveis para a qualidade. No entanto, dado que a formação e as qualificações adequadas nem sempre estão disponíveis, por necessidade, a tradução e a interpretação são, muitas vezes, realizadas por pessoas que não têm a formação nem as qualificações apropriadas. Além disso, os prestadores de serviços públicos podem preferir contratar tradutores e intérpretes sem qualificações com o objetivo de gastar menos. Este problema poderá ser abordado através da promoção de sistemas nacionais de acreditação de tradutores e de intérpretes, tal como existe na Suécia e na Dinamarca, e/ou através da criação de registos nacionais, como foi feito para os intérpretes no Reino Unido, com diretrizes

específicas para os prestadores de serviços públicos que recomendem a utilização de tradutores e intérpretes acreditados e/ou registados como forma de melhorar a qualidade da tradução/interpretação e, conseqüentemente, a qualidade do próprio serviço.

Quando há agências envolvidas, estas podem optar por recorrer a tradutores e a intérpretes sem qualificações ou com poucas qualificações de forma a manterem-se no mercado, competindo ao nível dos preços e não da qualidade. Uma possível solução para o problema seria a criação de um sistema de reconhecimento/autorização oficial de agências que empreguem exclusivamente tradutores e intérpretes com a devida formação e qualificações.

Deverão ser estabelecidas normas específicas para tradutores, intérpretes e agências que trabalhem com prestadores de serviços públicos

A qualidade pode ainda ser melhorada através da sensibilização dos prestadores de serviços para a natureza e função da tradução e da interpretação nos serviços públicos. Deverá ser promovida a cooperação entre prestadores de serviços e tradutores/intérpretes: um entendimento comum dos papéis, objetivos, expectativas e dificuldades de cada um é um pré-requisito para um serviço de qualidade. Seria ainda importante que informação sobre como dar o uso mais eficaz às competências dos tradutores e dos intérpretes fizesse parte da formação de assistentes sociais, agentes da polícia, profissionais de saúde, etc. Sessões conjuntas de formação para tradutores, intérpretes e prestadores de serviços públicos poderão também fazer parte da formação regular.

Uma melhor cooperação e entendimento mútuo entre tradutores/intérpretes e prestadores de serviços poderá melhorar a qualidade do serviço.

Em muitos países, há uma distinção vaga entre o papel dos tradutores e intérpretes e os papéis desempenhados por pessoas como trabalhadores bilingues, advogados, mediadores culturais, etc. Este problema poderá ser abordado através da criação de códigos de ética e de práticas profissionais adequados, suscetíveis de abordar outras questões como a imparcialidade e a confidencialidade. Os códigos existentes noutros países ou noutros domínios podem servir de exemplo.

As condições de trabalho também deverão ser melhoradas, em particular para os intérpretes. Ao contrário dos intérpretes de conferência, os intérpretes de serviços públicos normalmente trabalham sozinhos. Podem trabalhar durante horas sem ter um colega que ajude ou assuma o seu lugar. Algo que acaba por ter, evidentemente, um impacto negativo na qualidade.

Deverá ser prestada especial atenção às condições de trabalho quando a interpretação é disponibilizada por meio de ligação de vídeo, telefone ou videotelefone, em particular os aspetos e características que podem afetar a dinâmica da comunicação (qualidade do som e imagem, visibilidade dos participantes, etc.)

A tecnologia acabará por desempenhar, inevitavelmente, um papel importante, sendo vista como um recurso. A chave para o uso das novas tecnologias, tendo em vista o aumento da qualidade, passará pela formação de intérpretes e prestadores de serviços e pelo pleno conhecimento sobre como tirar o melhor partido do equipamento disponível em vários contextos de comunicação, assim como pelo desenvolvimento e criação de normas.

Melhores condições de trabalho e o pleno conhecimento das necessidades técnicas e de comunicação a satisfazer em cada contexto poderão contribuir para uma melhoria nos serviços de interpretação.

Em relação à tradução nos serviços públicos, em particular para línguas e combinações linguísticas menos utilizadas, o uso de novas tecnologias parece não estar a desempenhar um papel assim tão importante. Recursos como memórias de tradução e bases de dados multilingues, por exemplo, encontram-se geralmente indisponíveis. Isto acaba por ter um impacto negativo na qualidade.

A qualidade poderá melhorar se forem desenvolvidas ferramentas de tradução apropriadas e se estas forem disponibilizadas aos tradutores.

3. Formação

Apesar da formação ser importante, este continua a ser um problema na área da tradução e da interpretação para os serviços públicos. Esta pode ser uma das razões pelas quais, à exceção de alguns países, a profissionalização ainda é um objetivo a ser atingido.

A maioria dos países de imigração ainda não tem noção das necessidades e das realidades, originadas pelos grandes fluxos de indivíduos que chegam de outras culturas e falam outras línguas e, como tal, ainda está a tentar arranjar soluções para estes novos desafios. A tradução e a interpretação para os serviços públicos parecem não chamar muito a atenção da sociedade em geral, das instituições governamentais ou do meio académico, algo que, geralmente, se reflete na própria formação.

Como consequência de uma disponibilidade limitada de programas de formação, aliada à falta de informação e de sensibilização por parte dos prestadores de serviços

públicos, bem como a ideia geral de que, para se ser tradutor ou intérprete, não é preciso mais do que um baixo nível de competências linguísticas, a tradução e a interpretação são muitas vezes realizadas por pessoas que não possuem as devidas competências necessárias.

**A comunicação multilingue e intercultural necessita
de tradutores e de intérpretes com a devida formação e qualificação.**

Contudo, já foram dados alguns passos importantes e as oportunidades de formação, assim como de investigação, aumentaram gradualmente nos últimos anos. No entanto, em termos de disponibilidade e de qualidade, as necessidades de formação estão longe de serem satisfeitas.

A quantidade de programas de formação oferecidos em diferentes países europeus varia entre o não existente e o plenamente institucionalizado, sendo que este caso é, obviamente, a exceção. Os cursos e programas não são apenas oferecidos por universidades mas também por institutos ou organizações de formação contínua exteriores ao ensino universitário. Contudo, os conceitos de formação são muito heterogêneos e são usadas várias abordagens diferentes.

Relativamente às universidades, por motivos relacionados com a falta de sensibilização para as competências necessárias no contexto dos serviços públicos e/ou a ausência de recursos, estas não têm programas completos para estudantes e pós-graduados conducentes a licenciaturas ou mestrados aceites oficial e internacionalmente.

Quando estes são oferecidos, dentro ou fora das universidades, os programas de formação enfrentam variadíssimas dificuldades como, por exemplo, a falta de materiais educativos apropriados ou os níveis variados de competências linguísticas, bem como as diferentes formações académicas dos formandos. Os tradutores e intérpretes envolvidos na formação têm pouca ou nenhuma formação universitária ou experiência em investigação. Em contrapartida, outros formadores podem ter um perfil académico e de investigação significativos, mas não têm experiência em primeira mão de tradução e de interpretação no contexto dos serviços públicos. A disponibilidade de formadores para certas línguas ou combinações linguísticas é igualmente um problema.

Em relação à investigação, e mesmo sendo considerada uma área multilingue, a língua pode ser um problema. Os trabalhos de investigação em inglês não são necessariamente acessíveis a profissionais cuja competência é muitas vezes limitada à sua própria língua e à língua do seu país anfitrião, enquanto os textos na maioria das outras línguas têm pouca utilidade fora das fronteiras nacionais.

É necessário desenvolver programas de formação com base em currículos cuidadosamente elaborados como forma de atender às múltiplas necessidades da tradução e da interpretação no contexto dos serviços públicos. Antes de começar a

desenvolver um currículo, deverão ser considerados certos aspetos, como a duração, o processo de admissão, competências, modalidades de avaliação, etc.

A tradução e a interpretação para serviços públicos necessitam de programas de formação adequados.

A duração pode depender de vários fatores tais como condicionantes institucionais ou jurídicas (em particular para os programas universitários), disponibilidade de financiamento e o perfil dos formandos. A eficácia de cursos *ad hoc* intensivos deverá ser igualmente avaliada.

Os procedimentos aplicados para identificar candidatos adequados poderão exigir certos requisitos como, por exemplo, ter uma formação anterior (nomeadamente, licenciatura ou competências ao nível de licenciatura), competências linguísticas (a serem determinadas pelo QECR)²³ e uma prova de aptidão ou exame de admissão bem-sucedidos. As necessidades dos serviços públicos, em termos de línguas e combinações linguísticas, sugerem que os requisitos sejam suficientemente flexíveis de forma a permitir a admissão de candidatos com aptidões e competências adquiridas informalmente e que poderão ser formandos adequados, apesar de não cumprirem os padrões de educação formal (por exemplo, pessoas que imigraram e que são oriundas de outros países com sistemas educativos completamente diferentes ou cujas qualificações não são reconhecidas) ou que necessitem eventualmente de trabalho suplementar (por exemplo, melhorar as suas competências linguísticas).

Em relação às competências que deverão ser adquiridas, é possível recorrer ao conjunto de competências desenvolvido para o Mestrado Europeu de Tradução (EMT)²⁴ e/ou as competências enumeradas no Relatório Final do Fórum de Reflexão sobre o Multilinguismo e a Formação de Intérpretes ou ainda, no caso da formação para intérpretes no contexto da saúde, os documentos produzidos no âmbito do programa MedInt.²⁵ Estas deverão, pelo menos, incluir as seguintes componentes: competência linguística, competência intercultural, competências interpessoais, competências de tradução e de interpretação, competências tecnológicas, competências de extração de informação e ética profissional.

A formação pode ser direcionada para uma língua específica ou não. A escolha dependerá sobretudo da disponibilidade de formadores, do número de formandos e das suas competências linguísticas, bem como da disponibilidade de um currículo

²³ Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas.
http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework_EN.pdf

²⁴ Grupo de Peritos EMT: *Competences for professional translators, experts in multilingual and multimedia communication*.
http://ec.europa.eu/dgs/translation/programmes/emt/key_documents/emt_competences_translators_en.pdf

²⁵ *Summary Report: Workpackage 6*. http://www.uni-graz.at/en/wp6_curriculum_final.pdf

para a formação sem orientação para uma língua específica. É de salientar ainda que, neste contexto, algumas línguas serão sempre um problema, uma vez que a maioria das línguas usadas na tradução e na interpretação nos serviços públicos são raras e não fazem parte das línguas normalmente oferecidas pelas universidades europeias. O problema poderá ser resolvido através da utilização de novas tecnologias que permitam a criação de um ambiente virtual de aprendizagem. A criação de estabelecimentos à distância para o ensino e aprendizagem fará com que a formação seja possível, independentemente da localização ou da distância geográfica entre os formadores e os formandos.

A indisponibilidade local de formadores poderá ser ultrapassada através do ensino e aprendizagem à distância.

Por fim, as iniciativas de formação para formadores são extremamente importantes. A formação dos formadores de tradução e de interpretação tem, até agora, recebido pouca atenção quer ao nível da investigação, como da prática, bem como dos programas que são atualmente oferecidos por apenas algumas universidades.

A formação de formadores deverá tornar-se uma prática comum de modo a melhorar a qualidade da formação. Deverá ser desenvolvido e implementado um currículo baseado em normas através de métodos de ensino que tenham em conta as mais recentes descobertas no domínio da investigação. Mais uma vez, será possível utilizar novas tecnologias que permitam o ensino e a aprendizagem à distância para facilitar o acesso.

A formação de formadores é um pré-requisito para uma formação bem sucedida de tradutores e de intérpretes

III. Recomendações

Esteja ou não plasmado de forma explícita em instrumentos jurídicos, a verdade é que o acesso à tradução e à interpretação no contexto dos serviços públicos é um direito humano natural que deve ser garantido. A incapacidade de o garantir pode colocar em risco a vida e o bem-estar de milhões de pessoas e, ao mesmo tempo, perpetuar uma paisagem social onde não são todos iguais.

A União Europeia, as autoridades nacionais e locais, os prestadores de serviços públicos, as instituições de ensino superior, os tradutores e intérpretes são, por isso, encorajados a dar o seu contributo e a tomar iniciativas para mudar a situação atual.

Em particular, o *Special Interest Group* sobre Tradução e Interpretação em Serviços Públicos apresenta as seguintes recomendações.

Para a **União Europeia**

- deverá ser organizada uma conferência com o objetivo de chamar a atenção para a importância e urgência no tratamento dos problemas relacionados com a tradução e a interpretação no contexto dos serviços públicos
- deverá ser encorajado o reconhecimento oficial do direito à tradução e à interpretação no contexto dos serviços públicos
- deverão ser financiados projetos para o desenvolvimento de currículos básicos para a formação de tradutores e intérpretes para serviços públicos e para a formação de formadores
- deverá ser atribuído um rótulo da UE a programas de formação que cumpram os padrões de qualidade acordados
- deverá ser incentivada uma abordagem harmonizada à certificação e acreditação
- deverão ser financiados projetos para a tradução das mais importantes publicações sobre os aspetos práticos e teóricos da tradução e interpretação nos serviços públicos
- deverá ser promovida e financiada a investigação sobre a tradução e interpretação nos serviços públicos

Para as autoridades nacionais e locais

- deverá ser promovida uma legislação que garanta o direito à tradução e interpretação no contexto dos serviços públicos
- deverão ser desenvolvidos mecanismos para a acreditação de agências
- deverão ser criados sistemas de acreditação e registos para tradutores e intérpretes
- a tradução e a interpretação nos serviços públicos deverão ser reconhecidas como profissões
- deverão ser criadas formas de controlo de qualidade e de garantia de qualidade

Para os prestadores de serviços públicos

- os serviços de tradução e de interpretação deverão ser disponibilizados em todos os contextos
- deverão ser utilizadas, sempre que adequado, novas tecnologias para disponibilizar serviços de tradução e de interpretação
- apenas deverão ser contratados tradutores e intérpretes devidamente formados e qualificados
- os funcionários deverão ter formação para trabalhar com tradutores e intérpretes
- as condições de trabalho, incluindo remuneração, dos tradutores e intérpretes, deverão ser melhoradas

Para as instituições de ensino superior

- deverão ser oferecidos programas de formação com base em currículos devidamente desenvolvidos
- a admissão deverá estar disponível a candidatos que não possuam qualificações formais
- deverá ser promovida e levada a cabo investigação com o objetivo de desenvolver ferramentas de tradução, sobretudo para línguas menos comuns, assim como investigação sobre interpretação de videoconferência e interpretação remota
- sempre que seja apropriado, deverão ser criados centros para o ensino e aprendizagem à distância
- deverão ser oferecidos programas de formação para formadores

Para tradutores e intérpretes

- deverão tentar alcançar a profissionalização de uma forma ativa
- deverão ser desenvolvidos códigos de ética e de prática profissional
- deverão ser desenvolvidos normas para a utilização de novas tecnologias

Agradecimentos

Os membros do Grupo de Interesse Especial sobre Tradução e Interpretação em Serviços Públicos desejam manifestar o seu reconhecimento à Comissária Androulla Vassiliou pelo seu interesse na atividade do grupo.

Um sincero agradecimento à Direção-Geral da Interpretação e à Direção-Geral da Tradução, em particular a Piniccia Contino e a Wolter Witteveen por apoiarem constantemente esta iniciativa e a Edyta Ziomek e Luigi Fiorino por participarem como observadores nas reuniões do Grupo.

**Membros do Grupo de Interesse Especial
sobre Tradução e Interpretação em Serviços Públicos (SIGTIPS)**

Fotini Apostolou, Professor de Estudos de Tradução e de Interpretação, Departamento de Tradução e de Estudos Interculturais, Departamento de Inglês, Aristotle University of Thessaloniki, Grécia.

Anastasia Atabekova, Professora de Linguística Comparada e de Tradução, Diretora do Departamento de Línguas Estrangeiras, Diretora da Licenciatura em Tradução Jurídica, Faculdade de Direito, Peoples' Friendship University of Russia, Rússia.

Izabella Badiu, Professora de Tradução Francesa e Estudos de Interpretação, Diretora do Departamento de Línguas Modernas Aplicadas, Babes-Bolyai University, em Cluj, Roménia.

Maria da Conceição Bravo, Professora Auxiliar, Universidade do Algarve, Faro, Portugal.

Danielle D'Hayer, *Teaching Fellow* da Universidade Metropolitana de Londres; Diretora do Mestrado em Interpretação; Diretora do Mestrado em Interpretação nos Serviços Públicos (Saúde e Jurídica); Diretora de cursos de curta duração em interpretação.

Fernando Ferreira Alves, Leitor na Universidade do Minho, Portugal. Atualmente é docente de Tradução Especializada, Localização e Gestão de Projetos a nível de graduação e de pós-graduação.

Erik Hertog, Professor de Estudos Culturais e Estudos de Interpretação na Universidade de Lessius, Antuérpia, Bélgica, e coordenador e participante em projetos da Direção-Geral da Justiça da Comissão Europeia sobre Interpretação e Tradução Jurídicas em Processo Penal.

Mira Kadric, Professora de Estudos de Interpretação e de Didática da Tradução, Centro de Estudos de Tradução, Universidade de Viena, Áustria.

Sylvia Kalina, Professora de Comunicação Multilingue, nomeadamente Estudos de Interpretação, Universidade de Ciências Aplicadas de Colónia, Alemanha.

Helge Niska, Tradutor freelancer, formador e avaliador de intérpretes comunitários e de conferência, ex-professor do Instituto de Estudos de Tradução e de Interpretação, Universidade de Estocolmo, Suécia.

Isabelle Perez, *Professorial Fellow* em Línguas e Estudos Interculturais, Escola de Gestão e de Línguas, Universidade Heriot-Watt, Edimburgo, Escócia, Reino Unido.

Sonja Pöllabauer, Professora, Departamento de Estudos de Tradução, Universidade de Graz, Áustria.

Mia Ratinckx, Professora, Faculty of Applied Language Studies and Literature, Universidade de Bruxelas, Bélgica.

Antony Scott, Formador e avaliador de intérpretes comunitários, formador de formadores para o programa da Comunidade Flamenga. Ex-intérprete da Direção-Geral da Tradução e Diretor da Unidade de Multilinguismo.

Erik Uytterhoeven, Consultor Académico, Avaliador de Intérpretes Comunitários da Comunidade Flamenga, Faculdade de Estudos Aplicados da Língua e Literatura, Universidade de Bruxelas, Bélgica.

Carmen Valero Garcés, Professora de Estudos de Tradução e de Interpretação, Diretora do Mestrado em Comunicação Intercultural e Tradução e Interpretação em Serviços Públicos, Universidade de Alcalá, Espanha.

Maurizio Viezzi, Professor de Estudos de Tradução e Interpretação, Escola Superior de Línguas Modernas para Intérpretes e Tradutores, Universidade de Trieste, Itália; Presidente do SIGTIPS.