

## A Contribuição dos Intérpretes Remotos na Comunicação e no Acesso a Serviços pelos Imigrantes nos Estados Unidos: um relato de experiência profissional

### Andressa Barbosa Mendes <sup>1</sup>

Andressa Barbosa Mendes, brasileira, 23 anos de idade, bacharel em Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais. Microempresária no setor de Interpretação, com três anos de experiência. Admiradora de pesquisas em Mediação Intercultural, Interpretação e Direitos Humanos, especialmente no contexto de imigração e comunicação para garantia de acesso a serviços.

 <https://orcid.org/0009-0006-9663-5773>

### Silvia Renata Ribeiro <sup>2</sup>

Possui mestrado em Letras e graduação em Letras e em Direito pela Universidade Federal da Paraíba. Atualmente é professora adjunta no Departamento de Mediações Interculturais, vinculado ao Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, da Universidade Federal da Paraíba, com atuação no curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais.

 <https://orcid.org/0009-0008-3783-5112>

*Data de recebimento: 11 de novembro de 2024.*

*Data de aceite: 05 de junho de 2025.*

**Como citar este relato de experiência:** MENDES, A. B. RIBEIRO, S. R. A Contribuição dos Intérpretes Remotos na Comunicação e no Acesso a Serviços pelos Imigrantes nos Estados Unidos: um relato de experiência profissional. *Revista InterCulturas*, João Pessoa, v. 1, n. 2, p. e72175, jun. 2024. DOI: 10.5281/zenodo.15617200

**RESUMO:** A presente pesquisa investiga a contribuição dos intérpretes remotos na comunicação e no acesso a serviços pelos imigrantes nos Estados Unidos, identificando as vantagens para a sua inclusão social e cultural. Para tanto, foi utilizado como procedimento metodológico um levantamento bibliográfico qualitativo, buscando compreender teorias e conceitos relacionados ao tema. O referencial teórico utilizado aborda os conceitos de migração (Organização das Nações Unidas - ONU, 2022), imigração nos EUA (*Library Of Congress*, 2023), barreiras linguísticas, interpretação (Pagura, 2015), entre outros. Além disso, a pesquisa envolve um relato de experiência profissional, na primeira pessoa do singular, fazendo uma relação entre o relato e o referencial teórico apresentado, analisando dados qualitativos para identificar padrões e percepções sobre as vantagens e desafios do uso de intérpretes remotos. Por se tratar de uma pesquisa de caráter exploratório, a análise fornece insights e recomendações práticas para profissionais, políticas públicas e organizações que lidam com imigrantes nos Estados Unidos, visando melhorar a comunicação e o acesso a serviços por meio da utilização eficaz de intérpretes remotos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Imigrantes; Estados Unidos; Interpretação; Intérpretes; Barreiras Linguísticas.

---

<sup>1</sup> Endereço eletrônico: [abbsmendes@gmail.com](mailto:abbsmendes@gmail.com)

<sup>2</sup> Endereço eletrônico: [silviajpa@gmail.com](mailto:silviajpa@gmail.com)

## The Contribution of Remote Interpreters in Communication and Access to Services for Immigrants in the United States: A Professional Experience Report

**ABSTRACT:** The present research investigates the contribution of remote interpreters in communication and access to services by immigrants in the United States, identifying the advantages for their social and cultural inclusion. To this end, a comprehensive qualitative literature review was used as a methodological procedure, seeking to understand theories and concepts related to the topic. The theoretical framework used addresses the concepts of migration (United Nations - UN, 2022), immigration in the USA (Library Of Congress, 2023), language barriers, interpretation (Pagura, 2015), among others. Additionally, the research brings a professional experience report, in the first person singular, establishing a connection between the report and the theoretical framework presented, analyzing qualitative data to identify patterns and perceptions about the advantages and challenges of using remote interpreters. As this is an exploratory research, the analysis provides insights and practical recommendations for professionals, public policies, and organizations dealing with immigrants in the United States, aiming to improve communication and access to services through the effective use of remote interpreters.

**KEYWORDS:** Immigrants; United States; Interpretation; Interpreters; Language barriers.

## La Contribución de los Intérpretes Remotos en la Comunicación y el Acceso a Servicios por parte de los Inmigrantes en los Estados Unidos: un Relato de Experiencia Profesional

**RESUMEN:** La presente investigación examina la contribución de los intérpretes remotos en la comunicación y en el acceso a servicios por parte de los inmigrantes en Estados Unidos, identificando las ventajas para su inclusión social y cultural. Para eso, se utilizó como procedimiento metodológico un estudio bibliográfico cualitativo, buscando comprender teorías y conceptos relacionados con el tema. El marco teórico utilizado aborda los conceptos de migración (Organización de las Naciones Unidas - ONU, 2022), inmigración en EE. UU. (Library of Congress, 2023), barreras lingüísticas, interpretación (Pagura, 2015), entre otros. Además, la investigación incluye un relato de experiencia profesional, en primera persona del singular, estableciendo una relación entre el relato y el marco teórico presentado, analizando datos cualitativos para identificar patrones y percepciones sobre las ventajas y desafíos del uso de intérpretes remotos. Dado que se trata de una investigación de carácter exploratorio, el análisis proporciona ideas y recomendaciones prácticas para profesionales, políticas públicas y organizaciones que trabajan con inmigrantes en Estados Unidos, con el objetivo de mejorar la comunicación y el acceso a servicios mediante la utilización eficaz de intérpretes remotos.

**PALABRAS CLAVE:** Inmigrantes; Estados Unidos; Interpretación; Intérpretes; Barreras Lingüísticas.

### 1 Introdução

A comunicação efetiva é um dos pilares para o exercício dos direitos e a participação ativa na sociedade, pois, conforme afirma Belucci, “Comunicação não é o que você fala, mas o que o outro compreende do que foi dito” (Belucci, [s.d.]). Essa

necessidade se torna ainda mais presente em contextos de imigração, onde as barreiras linguísticas e culturais podem representar obstáculos significativos. Compreender e ser compreendido é essencial para garantir que os direitos dos imigrantes sejam respeitados e que eles possam participar plenamente da sociedade de acolhimento.

A imigração, um fenômeno global, que pode ser causado por desastres ambientais, guerras, perseguições, oportunidades de trabalho, entre outros, faz dos Estados Unidos da América (EUA) um dos principais destinos para imigrantes nas últimas décadas, contando com 45 milhões de imigrantes vivendo no país (Chishti *et al.*, 2015) e desses, cerca de 50% têm domínio limitado do inglês (*U.S. Census Bureau*, 2012). Sendo assim, a superação de barreiras linguísticas e culturais é um desafio que afeta diretamente o acesso a serviços essenciais, bem como a inclusão social e cultural desses indivíduos. Nesse sentido, os intérpretes remotos têm desempenhado um papel cada vez mais relevante na facilitação dessa comunicação, oferecendo suporte na transmissão de informações e garantindo uma comunicação efetiva.

Barreiras linguísticas ocorrem quando um indivíduo ou um grupo de pessoas não consegue se comunicar através do idioma majoritário local (Shamsi *et al.*, 2020) e apesar do crescente uso da interpretação remota (Common Sense Advisory, 2011 *apud* Braun, 2015), sua contribuição para a inclusão social e cultural dos imigrantes ainda precisa ser melhor compreendida, explorando como a interpretação remota pode influenciar no acesso a serviços e os resultados para os imigrantes.

Diante desse contexto, a presente pesquisa buscou responder à seguinte pergunta: “Qual é a contribuição dos intérpretes remotos na comunicação e acesso a serviços pelos imigrantes nos Estados Unidos?” Os objetivos específicos incluem: (i) conceituar migração; (ii) explicar o contexto histórico das migrações nos EUA e identificar os desafios enfrentados pelos imigrantes no acesso a serviços essenciais nos Estados Unidos devido às barreiras linguísticas; (iii) apresentar o que é a interpretação, seus tipos e abordar sobre a formação profissional do intérprete; (iv) analisar o papel dos intérpretes remotos na superação dessas barreiras e na promoção do acesso dos imigrantes a serviços essenciais a partir de um relato de experiência profissional.

A justificativa para a pesquisa é profissional e pessoal da autora, que atua como intérprete remota junto a imigrantes lusófonos nos EUA e sua experiência pessoal enquanto imigrante nos Estados Unidos vivenciando as barreiras linguísticas e culturais enfrentadas pelos imigrantes. A intenção é preencher essa lacuna de conhecimento e contribuir para a melhoria das práticas de comunicação e acesso a serviços pelos imigrantes nos EUA, confirmando a hipótese de que os intérpretes remotos podem contribuir positivamente para a comunicação e acesso a serviços pelos imigrantes nos Estados Unidos.

O artigo, que é fruto de uma pesquisa realizada como Trabalho de Conclusão de Curso, está organizado nas seguintes seções: introdução, pressupostos teóricos, aspectos metodológicos, relato de experiência profissional, e considerações finais. A pretensão é que os resultados desta pesquisa possam sensibilizar a sociedade e os responsáveis por tomadas de decisão. O objetivo é destacar a importância de investir em recursos e políticas que garantam o acesso equitativo aos serviços para todos, independentemente das barreiras linguísticas e culturais.

## **2 Pressupostos Teóricos**

### ***2.1 Migração: Definição de Migração, Autores e Histórico de Imigração nos EUA***

De acordo com a Organização das Nações Unidas (ONU), não existe um conceito universal de migrante. Porém, a Organização Internacional para Migrações (OIM) define migrante como: “todos os casos em que a decisão de migrar é livremente tomada pelo indivíduo em questão, por razões de ‘conveniência pessoal’”, havendo cruzamento de fronteiras ou não (ONU, 2022). Além disso, segundo Petersen, migração é um movimento relativamente permanente - de no mínimo um ano - entre locais com uma distância significativa (Petersen, 1968, *apud* Nolasco, 2016).

O termo “imigrante” é utilizado para um indivíduo que chega para viver permanentemente em um outro país, enquanto o “emigrante” é um indivíduo que sai do

seu lugar de origem para viver permanentemente em um outro local (Museu da Imigração do Estado de São Paulo, 2019).

Outrossim, durante a colonização dos EUA, imigrantes protestantes fugiram da Europa em busca de liberdade religiosa e oportunidades econômicas (Rohrer, 2010). Dessa forma, entre os anos 1850 e 1900, aproximadamente 12 milhões de pessoas chegaram aos Estados Unidos, a grande maioria dessas pessoas eram provenientes da Alemanha, Irlanda e Inglaterra, atraídas por melhores condições de vida (*Library of Congress*, 2023).

Similarmente, ocorreu mais uma onda migratória para os EUA causada pelo *Immigration and Nationality Act of 1965*<sup>3</sup>. Esse ato tinha como objetivo acabar com os requisitos de nacionalidade nas leis imigratórias, que eram primordialmente reservadas para imigrantes europeus. Como consequência, como resultado do ato houve uma mudança drástica no perfil imigratório que em poucos anos mudou a demografia do país, a população imigrante que era majoritariamente europeia passou a ser majoritariamente latina e asiática, sendo 11,6 milhões de origem mexicana (Chishti *et al.*, 2015).

Em suma, a migração envolve um movimento permanente de pessoas entre locais com uma distância significativa, influenciada por fatores econômicos e sociopolíticos. Nos Estados Unidos, diferentes ondas migratórias moldaram a demografia ao longo dos séculos, refletindo a busca por melhores oportunidades.

## ***2.2 Desafios Enfrentados pelos Imigrantes no Acesso a Serviços Essenciais nos EUA devido às Barreiras Linguísticas***

Após o *Immigration and Nationality Act of 1965*<sup>2</sup>, o perfil demográfico dos imigrantes mudou extremamente. Os dados mostram que em 2013, os 10 países dos quais a maioria dos imigrantes eram advindos, organizados em ordem decrescente, são: México, Índia, China, Filipinas, El Salvador, Vietnam, Cuba, República Dominicana, Guatemala e Coreia (Chishti, *et al.*, 2015). Dessa forma, as barreiras linguísticas se

---

<sup>3</sup> Ato de Imigração e Nacionalidade de 1965 (tradução própria 2023).

tornaram cada vez mais evidentes no país. De acordo com o *U.S. Census Bureau*<sup>4</sup>, em 2012, cerca de 50% da população de imigrantes que habitavam nos EUA falavam inglês em um nível abaixo do que “muito bem”, dificultando o acesso a serviços básicos e essenciais.

De acordo com o *Title VI of the Civil Rights Act of 1964*<sup>5</sup>, foi estabelecida a “proibição da discriminação devido à raça, cor, ou origem nacional” (Office for Civil Rights - OCR, 2025). Porém, através do que será informado posteriormente, haverá a conclusão de que apesar da existência dessa norma, as discriminações ainda persistem.

### 2.2.1 Acesso a Serviços de Saúde

No acesso aos serviços de saúde, as barreiras linguísticas comprometem a qualidade do atendimento (Messias, 2009 *apud* Bischoff, 2010). Pacientes que enfrentam esse tipo de barreiras têm menos probabilidade de estabelecer cuidados médicos de forma estável com o mesmo provedor; recebem menos serviços de prevenção, têm um risco maior de não aderir à medicação. Adicionalmente, crianças com asma têm maior risco de precisarem ser intubadas, entre outros riscos que esse tipo de paciente enfrenta (Flores, 2006).

Embora seja imprescindível a assistência de um intérprete, em 46% dos casos de emergência em que havia pacientes com proficiência limitada em inglês, não houve assistência de um intérprete (Baker *et al.*, *apud* Flores, 2006). Assim, observamos que a falta de intérpretes adequados resulta em tratamento desigual e desigualdade de resultados. É necessário um esforço conjunto para superar as barreiras linguísticas e garantir um acesso equitativo aos cuidados de saúde para todos os pacientes.

---

<sup>4</sup> Escritório de Censo dos EUA (tradução própria, 2023).

<sup>5</sup> Título VI do Ato dos Direitos Civis de 1964 (tradução própria, 2025).

### 2.2.2 Acesso à Educação

Como resultado também da imigração, muitas crianças chegam aos EUA e iniciam seus estudos com pouco ou nenhum conhecimento do idioma inglês. Dessa forma, obter sucesso no processo de educação dessas crianças é um dos maiores desafios para os educadores e, também, para os alunos (Tabors e Snow, 1994).

Além disso, a comunicação entre os responsáveis pela criança e os profissionais da educação é um desafio. Diversas escolas contratam intérpretes, tradutores ou profissionais da educação que tenham proficiência nos idiomas com mais demanda naquela localização com intuito de facilitar a comunicação entre as famílias e a escola. Ademais, má comunicação ou falta de comunicação entre esses pode prejudicar a aprendizagem da criança e, também, pode fazer com que os tutores não tenham consciência do desenvolvimento escolar de seus filhos.

### 2.2.3 Acesso a Serviços Jurídicos

O acesso a vários serviços é extremamente dificultoso para os não proficientes no idioma inglês nos EUA, outro exemplo disso é o acesso a serviços jurídicos, que dependendo da situação pode causar um grave prejuízo para o indivíduo em situação vulnerável.

Os sistemas de justiça juvenil e criminal funcionam com base no pressuposto implícito de que, salvo uma deficiência mental grave ou outra condição extraordinária óbvia, a maioria dos seres humanos compreende a maior parte do que lhes é dito e é capaz (mesmo que não esteja disposta) de utilizar a linguagem como uma ferramenta eficaz para viver. No entanto, a investigação tem demonstrado de forma consistente que, para um número substancial de jovens e adultos que foram acusados, condenados e encarcerados, esse pressuposto está errado (Lavigne e Rybroek, 2010, p. 42-43, tradução própria)<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> *“The juvenile and criminal justice systems operate on an implicit assumption that, barring a severe mental defect or other extraordinary obvious condition, most human beings understand most of what they are told and are able (even if they are not willing) to use language as an effective tool for navigating through life.*

De acordo com o trecho acima, é possível concluir que indivíduos que enfrentam as barreiras linguísticas têm maior probabilidade de se depararem com obstáculos quando estão lidando com os mecanismos protetivos da lei. Outrossim, os acadêmicos argumentam que a lei não leva em conta adequadamente as habilidades linguísticas e as diferenças culturais das populações envolvidas (Lavigne e Rybroek, 2010; Chin, 2004 *apud* Demarest, 2020). Sendo assim, podem ocorrer injustiças em julgamentos devido à inabilidade de compreensão da linguagem empregada, além de haver a possibilidade de impedimento de defesa do réu (Lavigne e Rybroek, 2010).

Com isso, para que haja um julgamento sem desigualdades e prejuízos, a Justiça Federal estadunidense estabelece que:

O uso de intérpretes de cortes federais competentes em processos envolvendo falantes nativos de outro idioma, que não inglês, é fundamental para garantir que a justiça aja corretamente para com os réus e com os outros interessados (U.S. Courts, 2023 [tradução própria])<sup>7</sup>.

Dessa forma, o intérprete proporciona a presença linguística do réu, da vítima ou da testemunha em todas as etapas do processo judicial, sendo essencial para assegurar a equidade nos julgamentos (Nordin e Almeida, 2017).

### **2.3 Interpretação: História, Tipos e o Uso da Tecnologia**

A interpretação é uma atividade antiga que tem como objetivo possibilitar a comunicação entre diferentes comunidades linguísticas, sendo usada desde impérios da Antiguidade, bem como em expedições militares, situações religiosas e diplomáticas (Bowen *et al.*, 1998, *apud* Pagura, 2015). Até o fim da Primeira Guerra Mundial, o idioma da diplomacia era o francês, porém a participação dos Estados Unidos da América na

---

*Research has consistently shown, however, that for a substantial number of juveniles and adults who have been charged, convicted, and incarcerated, that assumption is wrong.* (Lavigne e Rybroek, 2010, p. 42-43)

<sup>7</sup> *“The use of competent federal court interpreters in proceedings involving speakers of languages other than English is critical to ensure that justice is carried out fairly for defendants and other stakeholders.”* (U.S. Courts, 2023).

guerra, fez com que houvesse a adoção da língua inglesa, ao lado da língua francesa, nas Conferências de Paz de Paris, em 1919, para que pudessem negociar as condições do Tratado de Versalhes e da criação da Liga das Nações, impulsionando o surgimento dos primeiros intérpretes profissionais (Pagura, 2015).

Desse modo, os primeiros intérpretes profissionais, como Jean Herbet, os irmãos George e André Kaminker e Constantin Andronikof, não possuíam formação específica para atuar como intérpretes (Pagura, 2015). Esses intérpretes foram “formados” através da prática, interpretando discursos longos, na modalidade consecutiva (Pagura, 2003, 2015). Pagura (2003) afirma que “a primeira escola especificamente criada para a formação desses profissionais foi a da Universidade de Genebra, na Suíça, em 1941”. Danica Seleskovitch chega no fim da década de 50 à escola de intérpretes de Sorbonne, e foi pioneira ao refletir sobre a formação de intérpretes e desenvolver a “Teoria Interpretativa de Tradução” ou como é mais conhecida em francês “*Théorie du Sens*” - Teoria do Sentido (Pagura, 2003).

Atualmente a maioria das faculdades de formação de intérpretes ficam localizadas na Europa, como por exemplo a Universidade de Genebra e o Instituto Católico de Paris. Porém existem também algumas nos EUA e Canadá (Pagura, 2003). No Brasil, a Pontifícia Universidade Católica (PUC) do Rio de Janeiro e a Associação Alumni, em São Paulo, foram as primeiras a desenvolver um programa especificamente dedicado à formação de intérpretes. Ademais, hoje em dia, no país, existem algumas outras instituições de ensino que disponibilizam o treinamento para intérpretes, a maioria delas são privadas e oferecem cursos profissionalizantes, ou seja, que não são considerados como ensino superior, mas que são suficientes para exercer a profissão de intérprete.

Adicionalmente, com frequência a interpretação é confundida com a tradução, apesar de ambas serem a transposição de uma comunicação verbal de um idioma para outro, estas possuem algumas diferenças. Dessa forma, a tradução é a transposição de um texto escrito para algum outro idioma, enquanto a interpretação é a retransmissão oral de um discurso transposto para um outro idioma (Pagura, 2015).

A interpretação é dividida em vários tipos, incluindo a interpretação consecutiva, a interpretação simultânea e a interpretação de *liaison*. A interpretação de *liaison* consiste em contato presencial entre dois participantes ou dois grupos pequenos que não falam o mesmo idioma. O intérprete não faz uso de anotações, já que nesse tipo de interpretação as frases são curtas (Riccardi, 2002). A interpretação consecutiva consiste em escuta do discurso, análise do discurso, memorização do discurso, anotações e por último, entrega da mensagem no idioma alvo. A interpretação só acontece após o interlocutor original terminar o seu discurso (Riccardi, 2002). A interpretação simultânea é o tipo de interpretação em que há um tempo muito curto entre a fala do interlocutor original e do intérprete, de forma quase simultânea. Geralmente é utilizada em situações de conferências internacionais, por exemplo, e não possui limite de assunto a ser tratado pelo intérprete (Riccardi, 2002).

Entretanto, além da interpretação ocorrer de forma presencial, ela também pode ser remota, utilizando da tecnologia como ferramenta para conectar o intérprete e os participantes, havendo a possibilidade de ser utilizado uma linha telefônica, no caso de uma *over-the-phone interpretation*<sup>8</sup> ou também um *link* para uma videoconferência, no caso de uma *video remote interpretation*<sup>9</sup> (Braun, 2015).

Além disso, também há nomenclaturas diferentes de acordo com o contexto ou o local em que a interpretação está ocorrendo, como por exemplo: interpretação de conferências, interpretação forense, interpretação médica, entre outros tipos (Pagura, 2003). Existem algumas dificuldades presentes no processo de interpretação, porém, assim como Schwieter e Ferreira afirmam, durante a interpretação os problemas devem ser identificados e superados ainda enquanto a atividade é executada, para que não haja atraso na produção (*apud* Pompeu e Cavallo, 2019) e para que não haja diminuição ou perda de credibilidade do intérprete (Pompeu e Cavallo, 2019). É importante destacar que os intérpretes devem seguir um Código de Ética, que inclui os princípios de precisão, confidencialidade, imparcialidade e respeito, especialmente nos EUA, onde o *National*

---

<sup>8</sup> Nomenclatura geralmente utilizada para uma interpretação realizada pelo telefone.

<sup>9</sup> Nomenclatura geralmente utilizada para uma interpretação realizada através de uma videoconferência

*Standards of Practice for Interpreters in Health Care*<sup>10</sup> (National Council on Interpreting in Health Care - NCIHC, 2005) padroniza a prática desse tipo de serviço na indústria de saúde a nível nacional, e conta com alguns princípios fundamentais, como precisão, confidencialidade, imparcialidade, respeito, consciência cultural, limites da função, profissionalismo, desenvolvimento profissional e defesa, para que a qualidade do serviço de interpretação na área da saúde seja mais eficiente (NCIHC, 2005).

Portanto, a interpretação é uma atividade que permite a comunicação entre pessoas que falam diferentes línguas. A adoção do inglês como um dos idiomas oficiais da diplomacia, juntamente com o francês, nas Conferências de Paz de Paris em 1919, levou ao surgimento de intérpretes profissionais, que foram responsáveis por impulsionar essa profissão que hoje utiliza da tecnologia para se expandir.

### 3 Aspectos Metodológicos

Esta pesquisa tem como objetivo investigar a contribuição dos intérpretes remotos na comunicação e acesso a serviços pelos imigrantes nos Estados Unidos, com foco nas vantagens para a inclusão social e cultural. Para isso, foi realizada uma pesquisa aplicada com abordagem qualitativa com a intenção de entender o papel dos intérpretes remotos nesse contexto e sugerir elementos que tornem a prestação desse serviço mais eficaz.

O estudo é conduzido por meio de uma pesquisa bibliográfica qualitativa e relato de experiência profissional, em que, no caso, a autora trabalha no contexto do objeto da pesquisa. A abordagem bibliográfica envolveu referências como artigos científicos, livros, teses de doutorado, dissertações de mestrado (Marconi e Lakatos, 2015), com o uso de ferramentas como Google Acadêmico, Google, Scielo, Research Gate e a Minha Biblioteca. Palavras-chave buscadas incluíram: “*migration in the United States*<sup>11</sup>”; “*history*

---

<sup>10</sup> Padronização Nacional para a Prática de Intérpretes em Serviços de Saúde (tradução própria, 2025)

<sup>11</sup> migração nos Estados Unidos (tradução própria, 2023).

*of migration*<sup>12</sup>”; “história da migração”; “*interpretation*<sup>13</sup>”; “*language barriers*<sup>14</sup>”; “migração”; “*remote interpreting*<sup>15</sup>”; “*translation*<sup>16</sup>”; “*immigrants english proficiency*<sup>17</sup>”; “tradução” e “interpretação”. As referências abordam temas como: migração, interpretação, barreiras linguísticas, histórico de migração nos EUA, tradução, entre outros.

Considerando que a pesquisadora faz parte do contexto estudado, foi adotado o relato de experiência profissional, escrito em primeira pessoa do singular, oferecendo ao leitor a perspectiva de um participante ativo na análise da contribuição dos intérpretes remotos na comunicação e acesso a serviços pelos imigrantes nos EUA.

O procedimento de pesquisa compreende três etapas principais: levantamento bibliográfico para compreender teorias e estudos sobre intérpretes remotos, o relato de experiência profissional da autora, e análise dos resultados para fornecer *insights* e recomendações para profissionais e organizações que atuam com imigrantes nos Estados Unidos.

## **4 Relato de Experiência Profissional**

### **4.1 Funcionamento da Interpretação Remota**

Para facilitar a compreensão deste texto, este trecho apresenta como funciona o tipo de interpretação remota com o qual a autora trabalha.

Trabalho para uma empresa de interpretação que atua como um *call center*, contratando intérpretes para fornecer serviços a diversos estabelecimentos. Esses estabelecimentos ligam para o que chamam de “*language line*”, selecionam o idioma e são conectados automaticamente a um intérprete disponível. O acesso é feito via

---

<sup>12</sup> história da migração (tradução própria, 2023).

<sup>13</sup> interpretação (tradução própria, 2023).

<sup>14</sup> barreiras linguísticas (tradução própria, 2023).

<sup>15</sup> interpretação remota (tradução própria, 2023).

<sup>16</sup> tradução (tradução própria, 2023).

<sup>17</sup> proficiência do inglês de imigrantes (tradução própria, 2023).

navegador, onde cada intérprete faz login com usuário e senha, indicando sua disponibilidade. Algumas empresas usam aplicativos como Skype ou Zoom, mas as que trabalhei sempre operam por portais próprios acessados pelo navegador.

Essa modalidade de interpretação remota oferece uma solução rápida para demandas de comunicação, proporcionando acesso imediato a intérpretes em diversos idiomas. Além disso, a flexibilidade oferecida pelos recursos online possibilita uma prestação de serviço dinâmica e adaptável às necessidades variadas dos clientes.

#### ***4.2 Aspectos Práticos do Trabalho de Interpretação Remota***

O trabalho de intérprete remoto requer muita responsabilidade e é mentalmente exaustivo, além de envolver temas muito sensíveis que podem afetar a saúde mental do intérprete. O intérprete deve dominar os idiomas, ser calmo, tolerante, conhecer as culturas, entender diferentes sotaques, trabalhar em um ambiente tranquilo, com os equipamentos adequados e boa conexão de internet, e habilidades de anotar, lembrar e transpor o significado das frases para o outro interlocutor em um outro idioma.

Em comparação com a interpretação presencial, surgem algumas dificuldades em relação à interpretação remota, tais como limitações técnicas, não saber qual é o contexto da situação, interrupção da fala do intérprete, limitações na interpretação de expressões faciais e linguagem corporal, dificuldades em coordenar interações quando múltiplos participantes estão envolvidos, entre outros. Além disso, ainda sobre a interpretação remota, o valor cobrado pelo serviço é significativamente menor do que o de uma interpretação presencial.

Contudo, há também problemáticas que concernem à interpretação presencial, tais como limitações geográficas, falta de flexibilidade de horário, maior tempo e custo de deslocamento, e menor demanda. Além disso, pode haver desconforto emocional em situações delicadas, maior dificuldade de garantir privacidade e menor disponibilidade para emergências.

Sendo assim, as duas modalidades têm seus pontos positivos e negativos, e cabe ao contratante do intérprete decidir qual modalidade, remota ou presencial, é a mais conveniente para cada tipo de necessidade.

#### **4.3 Relato de Situações Práticas Enfrentadas durante as Interpretações Remotas.**

Recebi uma ligação de uma mulher, que chamarei de Joana, pedindo uma medida protetiva contra o marido. Ele, estadunidense, falava português, e ela era brasileira. Joana mencionou que ele não a deixava aprender inglês, e que sempre que ela ia ao médico ele sempre falava por ela. Os profissionais de saúde não chamavam intérpretes, confiavam na “interpretação” do marido, o que impedia que Joana comunicasse e relatasse a situação em casa. Essa situação é um exemplo de violação do *Title VI do Civil Rights Act* de 1964, mencionado anteriormente, que proíbe a discriminação por origem nacional (OCR, 2025). Apesar de não ser um ato ativo de preconceito, foi um ato cometido repetidas vezes que impossibilitou a comunicação efetiva entre ela e os profissionais de saúde, o que também inibiu o acionamento dos órgãos responsáveis pela proteção contra violência doméstica, sendo considerada uma vítima de injustiça, consequência informada na obra de Lavigne e Rybroek (2010) e também de Flores (2006).

A confidencialidade é assunto de extrema importância nos EUA, especialmente no sistema de saúde. Esse tema é regulamentado pelo Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA), ou seja, pela lei de portabilidade e responsabilidade do seguro-saúde, que define quem pode acessar informações médicas. Os intérpretes lidam com informações confidenciais, tais como dados de cartão de crédito, contas bancárias, senhas, informações de saúde sensíveis, endereços e telefones, entre outros. Trata-se de informações altamente sensíveis, que, se acessadas indevidamente, podem representar riscos à privacidade e à segurança dos usuários. Conforme previsto no código de conduta profissional e nas diretrizes da HIPAA, todas as informações colhidas devem ser apagadas imediatamente para evitar que tais informações cheguem em mãos erradas, o que

também justifica a necessidade de trabalhar em um ambiente fechado, com uso de headset adequado.

Além disso, existem vários protocolos éticos já mencionados anteriormente, trarei dois casos práticos dos princípios de imparcialidade e de consciência cultural. No princípio de imparcialidade não se deve recusar um atendimento e o intérprete deve ser imparcial, exceto em casos em que o intérprete não se sinta confortável para continuar, seja por crenças, princípios individuais ou incapacidade de suportar o ônus psicológico imposto, como mencionado no *National Standards of Practice for Interpreters in Health Care* (NCIHC, 2005).

Quase necessitei interromper momentaneamente uma sessão em que uma mãe buscava ajuda legal para anular a certidão de união estável com o ex-companheiro, pois havia descoberto que ele abusava sexualmente de sua filha. Ao interpretar suas palavras, minha voz vacilou levemente, mas, ciente da relevância daquele momento e do impacto que uma mediação qualificada poderia ter, mantive a postura profissional. Respirei fundo, recuperei o controle e prossegui com a interpretação de forma fiel e imparcial, conforme orientam os princípios éticos da profissão. Nesse caso, poderia encerrar a ligação, informando que não seria possível dar continuidade por questões pessoais.

O papel do intérprete como facilitador de consciência cultural ocorre quando diferenças culturais impedem a compreensão entre as partes. Nesses casos, o intérprete deve intervir para mediar e esclarecer elementos culturais que possam gerar confusão, conforme descrito no *National Standards of Practice for Interpreters in Health Care* (NCIHC, 2005).

Por exemplo, frequentemente atendo pacientes brasileiros recém-chegados aos EUA que não entendem perguntas como “qual é a sua farmácia de preferência?” Aqui no Brasil, as prescrições médicas são em papel e podem ser levadas a qualquer farmácia, mas nos EUA, a maioria das prescrições médicas são enviadas diretamente para uma farmácia escolhida pelo paciente. Quando o profissional de saúde repete a pergunta sem explicar o sistema americano, o paciente fica sem entender. Nesses momentos, eu intervenho: explico que, no Brasil as receitas médicas são apenas em papel e não são

enviadas diretamente às farmácias. Assim, o profissional passa a esclarecer ao paciente como funciona o envio eletrônico das prescrições médicas nos EUA, e prossigo apenas interpretando.

Outro exemplo ocorreu numa sessão de terapia infantil, em que a mãe da criança não falava inglês e necessitava de intérprete, ela informou a terapeuta estadunidense que sua filha não a respeitava. Dessa maneira, durante a conversa apenas entre criança, que falava inglês, e a terapeuta, a paciente se dirigiu a mim em português e pediu que eu informasse à terapeuta que ela se referia a mãe com o termo “senhora”, mas que ela não sabia como explicar isso. Com isso, eu intervi, informei a terapeuta o que a criança tinha dito e expliquei que esse termo é utilizado culturalmente no Brasil como demonstração de respeito aos pais e aos membros familiares mais velhos, tanto o “senhor”, quanto o “senhora”, ela compreendeu, agradeceu e continuou com a sessão da criança. Esses pequenos ajustes ajudam a evitar discriminações e a garantir que pacientes com barreiras linguísticas tenham um tratamento justo (Messias, 2009 *apud* Bischoff, 2010; Divi *et al*, 2007).

Além da mediação cultural, a interpretação remota também desempenha um papel fundamental na preservação da confidencialidade de pacientes com proficiência limitada em inglês (LEP). Um exemplo significativo ocorreu quando atendi uma paciente que manifestou o desejo de iniciar um processo terapêutico, mas expressou resistência em ser acompanhada por terapeutas brasileiros, uma vez que conhecia pessoalmente todos os profissionais dessa nacionalidade atuantes na clínica, o que a impedia de estabelecer um vínculo terapêutico adequado. A paciente indicou preferência por um profissional cabo-verdiano, que falasse português, ou por alguém que se comunicasse em inglês, contando, nesse caso, com o apoio de intérpretes. Além disso, ressaltou que desejava ser assistida exclusivamente por intérpretes remotos, visto que também conhecia pessoalmente todos os intérpretes brasileiros da clínica, fato que, segundo ela, compromete sua privacidade. Esse relato evidencia que, em determinadas circunstâncias, a interpretação remota configura-se como a alternativa mais adequada para garantir a confidencialidade dos pacientes LEP.

O contexto da interpretação pode ser variado, como por exemplo interpretação de conferência, médica, forense, entre outras. Os intérpretes devem estar capacitados para pelo menos um desses contextos. A fluência em um idioma pode ser em apenas algumas áreas e outras podem ter uma fluência mais fraca. Como por exemplo, um intérprete médico não está capacitado para interpretação forense e vice-versa, pois pode haver muitos termos, jargões, vocabulários e até modo de falar e de agir que não farão sentido se o intérprete não for devidamente capacitado para aquele contexto.

Em certa ocasião, fui direcionada para uma interpretação em tribunal, contexto para o qual não possuía formação específica para interpretação jurídica, ou seja, não tinha conhecimento da terminologia jurídica ou da prática forense, diante da ausência de preparo específico para aquele tipo de contexto jurídico, a atuação foi desafiadora e marcada por limitações técnicas. No entanto, assim que fui informada sobre a natureza da ligação, comuniquei imediatamente que não era devidamente capacitada para tal e questionei se desejavam prosseguir. A equipe optou por manter a interpretação. Dessa forma, procurei fazer o meu melhor, embora tenha ciência de que não foi a execução ideal. Porém, a equipe optou por prosseguir com a interpretação, ciente da limitação previamente informada.

A minha trajetória profissional apresentada, revela a complexidade e as múltiplas exigências da atividade de interpretação remota. Ao enfrentar dificuldades técnicas, culturais e éticas, fica evidente que ser um intérprete requer não apenas proficiência linguística, mas também habilidades interpessoais, conhecimento cultural e ético. Os relatos demonstram que a atuação eficaz do intérprete depende de capacitação constante, consciência dos próprios limites e adesão rigorosa aos princípios da profissão, como: respeito à privacidade, confidencialidade e sensibilidade cultural.

Em vista das experiências relatadas, é evidente a importância de contar com intérpretes ou empresas de interpretação para fornecer assistência comunicativa aos clientes que não falam inglês.

## Considerações Finais

Este trabalho, investigou a contribuição dos intérpretes remotos na comunicação e no acesso a serviços pelos imigrantes nos Estados Unidos, destacando as vantagens para a inclusão social e cultural. Para tanto, foram discutidos conceitos de migração, o histórico migratório nos EUA, barreiras linguísticas, tipos de interpretação e formação profissional, além de analisada a experiência prática da autora como intérprete remota.

Os resultados da pesquisa indicam que a assistência do intérprete é essencial para garantir os direitos daqueles que não são proficientes no idioma majoritário. Sem intérprete, indivíduos não proficientes no idioma majoritário podem ter dificuldades em compreender seus direitos, processos legais e até mesmo serem vítimas de injustiças, assim como dito por Lavigne e Rybroek (2010), além de comprometer a qualidade de atendimentos médicos e a saúde do indivíduo, tal qual dito por Flores, em 2006. A presença de um intérprete também é crucial para a inclusão e o aprendizado eficaz para os estudantes com proficiência limitada no idioma inglês.

Este trabalho contribui para a área de estudos migratórios, ampliando o conhecimento sobre os desafios enfrentados pelos imigrantes nos Estados Unidos, e para a área de interpretação, ao investigar o papel dos intérpretes remotos na facilitação da comunicação entre imigrantes e prestadores de serviços. A pesquisa traz *insights* relevantes para a melhoria das práticas de comunicação e acesso a serviços pelos imigrantes nos EUA, promovendo a igualdade de acesso e a inclusão social desses indivíduos.

Houve algumas limitações para essa pesquisa, sendo essas: restrições de acesso a determinadas informações ou recursos relevantes que podem ter impactado a profundidade da análise e a abrangência dos resultados; e o relato de experiência profissional pode refletir a perspectiva pessoal e subjetiva, o que pode influenciar a interpretação dos resultados.

A presença de intérpretes qualificados mostrou-se fundamental para garantir direitos, mitigar desigualdades e promover uma sociedade mais justa e inclusiva. Este estudo também abre caminhos para futuras pesquisas sobre capacitação profissional, impacto das políticas públicas e experiências dos próprios imigrantes com a mediação linguística em contextos institucionais.

## Referências

BELUCCI, Cláudia. *Comunicação não é o que você fala, mas o que o outro compreende do que foi dito*. Pensador. Disponível em: <https://www.pensador.com/frase/MTgxOTI1/>. Acesso em: 5 jun. 2025.

BISCHOFF, A.; DENHAERYNCK, K. What do language barriers cost? An exploratory study among asylum seekers in Switzerland. *BMC Health Services Research*, v. 10, n. 248, 2010. DOI: 10.1186/1472-6963-10-248. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2939598/>. Acesso em: 28 maio 2023.

BRAUN, Sabine. Remote interpreting. In: MIKKELSON, H.; JOURDENNAIS, R. (org.). *The Routledge Handbook of Interpreting*. London: Routledge, 2015. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/280305163\\_Remote\\_Interpreting/references](https://www.researchgate.net/publication/280305163_Remote_Interpreting/references). Acesso em: 18 abr. 2023.

CHISHTI, Muzaffar; HIPSMAN, Faye; BALL, Isabel. *Fifty years on, the 1965 Immigration and Nationality Act continues to reshape the United States*. Migration Policy Institute, 2015. Disponível em: <https://www.migrationpolicy.org/article/fifty-years-1965-immigration-and-nationality-act-continues-reshape-united-states>. Acesso em: 27 maio 2023.

DEMAREST, Megan Terry. *“Why can’t you guys just talk like me?”: an exploration of court-involved young adults’ responses to language barriers*. University of Delaware, Spring 2020. Disponível em: <https://www.proquest.com/openview/88cb7e78dc5f95a5ee1aada4ce375043/1?pq-origsite=gscholar&cbl=51922&diss=y>. Acesso em: 29 maio 2023.

DIVI, Chandrika; KOSS, Richard G.; SCHMALTZ, Stephen P.; LOEB, Jerod M. Language proficiency and adverse events in US hospitals: a pilot study. *International Journal for Quality in Health Care*, v. 19, n. 2, p. 60–67, 2007. DOI: 10.1093/intqhc/mzl069. Acesso em: 28 maio 2023.

FLORES, Glenn D. Language barriers to health care in the United States. *New England Journal of Medicine*, v. 355, n. 3, p. 229–231, 2006. DOI: 10.1056/NEJMp058316.

Disponível em:  
[https://www.researchgate.net/publication/6931059\\_Language\\_Barriers\\_to\\_Health\\_Care\\_in\\_the\\_United\\_States](https://www.researchgate.net/publication/6931059_Language_Barriers_to_Health_Care_in_the_United_States). Acesso em: 10 maio 2023.

LIBRARY OF CONGRESS. *Immigration to the United States, 1851–1900*. Library of Congress. Disponível em: <https://www.loc.gov/classroom-materials/united-states-history-primary-source-timeline/rise-of-industrial-america-1876-1900/immigration-to-united-states-1851-1900/>. Acesso em: 27 maio 2023.

LAVIGNE, Michele; RYBROEK, Gregory Van. Breakdown in the language zone: the prevalence of language impairments among juvenile and adult offenders and why it matters. *U.S. Davis Journal of Juvenile Law and Policy, Forthcoming*: University of Wisconsin Legal Studies Research Paper n. 1127, 2010. Disponível em: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1663805](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1663805). Acesso em: 29 maio 2023.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva M. Metodologia do trabalho científico. Barueri: *Grupo GEN*, 2021. E-book. ISBN: 9788597026559. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597026559>. Acesso em: 28 maio 2023.

MUSEU DA IMIGRAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO. *Migrante, imigrante, emigrante, refugiado, estrangeiro: qual palavra devo usar?* São Paulo: Museu da Imigração, 2019. Disponível em: <https://museudaimigracao.org.br/blog/migracoes-em-debate/migrante-imigrante-emigrante-refugiado-estrangeiro-qual-palavra-devo-usar>. Acesso em: 25 maio 2023.

NATIONAL COUNCIL ON INTERPRETING IN HEALTH CARE. *National Standards of Practice for Interpreters in Health Care*. Washington, D.C.: NCIHC, 2005. Disponível em: <https://www.ncihc.org/assets/z2021Images/NCIHC%20National%20Standards%20of%20Practice.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2024.

NOLASCO, Carlos. Migrações internacionais: conceitos, tipologia e teorias. In: *Oficina do CES*, n. 434. Coimbra: Universidade de Coimbra, 2016. Disponível em: [https://ces.uc.pt/publicacoes/oficina/ficheiros/14615\\_Oficina\\_434.pdf](https://ces.uc.pt/publicacoes/oficina/ficheiros/14615_Oficina_434.pdf). Acesso em: 25 maio 2023.

NORDIN, J. N.; ALMEIDA, P. M. R. Interpretação forense: a experiência prática da Justiça Federal de Guarulhos e o treinamento de intérpretes. *Direito Federal*, v. 96, p. 481–520, 2017. Disponível em: <https://www.academia.edu/36598474/>. Acesso em: 15 mar. 2024.

OFFICE FOR CIVIL RIGHTS. *Civil Rights Laws, Regulations, and Guidance for Providers of Health Care and Social Services*. Washington, D.C.: U.S. Department of Health and Human

Services, 2025. Disponível em: <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-providers/laws-regulations-guidance/laws/index.html>. Acesso em: 05 jun. 2025.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. *Quando usar o termo migrante, refugiado ou pessoa deslocada?* 2022. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/167538-quando-usar-o-termo-migrante-refugiado-ou-pessoa-deslocada>. Acesso em: 27 maio 2023.

PAGURA, Reynaldo José. A interpretação de conferências: interfaces com a tradução escrita e implicações para a formação de intérpretes e tradutores. *DELTA*, São Paulo, v. 19, n. spe, p. 209–236, 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/delta/a/46vXjRxNSgijK73DyHjbHD/?lang=pt>. Acesso em: 23 nov. 2023.

PAGURA, Reynaldo José. Tradução & interpretação. In: AMORIM, L. M.; RODRIGUES, C. C.; STUPIELLO, E. N. A. (org.). *Tradução & perspectivas teóricas e práticas*. São Paulo: Editora UNESP; Cultura Acadêmica, 2015. p. 183–207. ISBN: 978-85-68334-61-4. Disponível em: <https://books.scielo.org/id/6vkk8/pdf/amorim-9788568334614-09.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2023.

POMPEU, Ana Carolina Moura; CAVALLO, Patrícia. Bilinguismo, tradução e interpretação: percepção dos clientes quanto aos profissionais contratados. *Cadernos de Tradução*, Florianópolis, v. 39, n. 3, p. 90–110, set.–dez. 2019. DOI: 10.5007/2175-7968.2019v39n3p90. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ct/a/HXFXDmvTCLw8DYzndyVTZKy/#>. Acesso em: 15 mar. 2024.

RICCARDI, Alessandra. Translation and interpretation. In: *Translation Studies: Perspectives on an Emerging Discipline*. Cambridge: Cambridge University Press, 2002. p. 75–91. ISBN: 0-521-81731-5. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=Lqf508FYrwsC&pg=PA75>. Acesso em: 18 abr. 2023.

ROHRER, S. Scott. *Wandering souls: Protestant migrations in America, 1630–1865*. Chapel Hill: University of North Carolina Press, 2010. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=0I3COeo4mGEC>. Acesso em: 27 maio 2023.

SHAMSI, Al Hilal; ALMUTAIRI, Abdullah G.; MASHRAFI, Sulaiman Al; KALBANI, Talib Al. Implications of language barriers for healthcare: a systematic review. *Oman Medical Journal*, Mascate, v. 35, n. 2, e122, 2020. Disponível em: <https://omjournal.org/articleDetails.aspx?coType=1&ald=2578>. Acesso em: 22 nov. 2023.

TABORS, Patton O.; SNOW, Catherine E. English as a second language in preschool programs. In: GENESEE, Fred (org.). *Educating second language children: the whole child, the whole curriculum, the whole community*. New York: Cambridge University Press,



1994. p. 103–117. ISBN: 978-0-521-45179-6. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=MOSfAgAAQBAJ&pg=PA103>. Acesso em: 28 maio 2023.

U.S. COURTS. Federal court interpreters. *U.S. Courts*, 2024. Disponível em: <https://www.uscourts.gov/services-forms/federal-court-interpreters>. Acesso em: 15 mar. 2024.

U.S. CENSUS BUREAU. Close to half of new immigrants report high English-language speaking ability, Census Bureau reports. *U.S. Census Bureau*, 2014. Disponível em: <https://www.census.gov/newsroom/archives/2014-pr/cb14-105.html>. Acesso em: 10 maio 2023.