

SERVIÇO DE TRADUÇÃO TELEFÓNICA (STT)

O Serviço de Tradução Telefónica (STT) foi criado com objetivo de ajudar a ultrapassar a barreira da língua, uma das grandes dificuldades sentidas pelos imigrantes na sua relação com os serviços em Portugal. Este serviço de apoio funcionava junto do extinto Alto Comissariado para as Migrações (ACM) e agora fará parte da Agência para a Integração, Migrações e Asilo (AIMA).

O STT oferece uma bolsa com 107 tradutores intérpretes que dominam, perfeitamente, para além do português, um ou mais idiomas, num total de 69 idiomas diferentes, e dirige-se a todos os interlocutores portugueses/estrangeiros que precisam de comunicar com estrangeiros e cidadãos/entidades portuguesas.

Este serviço coloca em conferência telefónica, o técnico da instituição prestadora de serviços, um tradutor e o imigrante. É um serviço que está disponível de qualquer ponto do país e de forma gratuita, através dos seguintes contactos: 217115000 e stt@aima.gov.pt. O STT está agora disponível em horário mais alargado, todos os dias úteis, entre as 08:00h as 20:00h.

MODO DE FUNCIONAMENTO:

O cliente (instituição ou imigrante) liga para o número 217115000 (com o custo de uma chamada local) e solicita o acesso ao serviço de tradução telefónica.

A chamada é de imediato transferida para o operador do STT, que pede as seguintes informações:

- Nome da instituição/serviço (se for o caso);
- Nome do cliente;
- Telefone do cliente;
- Idioma requerido;
- Data e hora pretendida para o Serviço de Tradução Telefónica (caso não se trate de uma tradução imediata).

O operador recebe a chamada e, com base no pedido do cliente consulta o banco de tradutores neste âmbito:

Se o pedido requerer o serviço de imediato:

- Se houver disponibilidade de tradutor, é estabelecida a ligação, colocando em conferência telefónica o tradutor e o cliente (se este entender, pode pedir para juntar à conferência telefónica o imigrante, dando para tal o telemóvel do mesmo ou outro número fixo);
- Se não houver disponibilidade de tradutor, o operador agenda o serviço para uma hora compatível com a disponibilidade da bolsa de tradutores, adiando-se assim o serviço para essa hora;
- Se o pedido for para agendar, é verificada a disponibilidade da bolsa de tradutores e é feita a marcação. Na hora agendada, o cliente liga, o operador coloca-o em espera, contacta o tradutor e cria uma conferência entre ambos;

O operador do STT mantém-se em linha até ao final da conferência, garantindo a boa execução do serviço.

No final da conferência o operador faz um breve questionário de qualidade ao cliente. É importante salientar que tanto o Operador como os Tradutores encontram-se obrigados à estrita observância do segredo profissional, não podendo divulgar a quem quer que seja qualquer informação obtida no decorrer da tradução, conforme carta de ética subscrita pelos próprios.

Através do email stt@aima.gov.pt o cliente pode também solicitar as traduções.

IDIOMAS E DIALETOS PARA OS QUAIS EXISTE TRADUTOR NO SERVIÇO DE TRADUÇÃO TELEFÓNICA (STT)

Abanês	Alemão	Árabe	Balata (senegal)
Bengla /bengali	Bebere (norte África)	Bósnio	Búlgaro
Chinês (Wenzhou)	Chinês (Xangai)	Crioulo (Guiné-Bissau)	Dari (Afeganistão)
Djola (Senegal)	Espanhol	Farsi/Persa (irão/Afganist)	Francês
Georgiano	Grego	Gujarati	Haaka (Timor-Leste)
Hindi	Holandês	Ibo (Nigéria)	Loruba (Nigéria)
Inglês	Italiano	Japonês	Kicongo
Lingala	Lituano	Lori (irão)	Macedónia
Mandinga	Marata	Nepalês	Olof
Pashto (Afeganistão)	Pidgin English	Polaco	Punjabi
Romeno	Russo	Saho (Eritreia)	Sérvio
Sonrai/Songai	Tailandês	Tajique	Tetum
Turco	Tigrínia (Eritreia)	Ucraniano	Urdu

(*em atualização)