

ATENDIMENTO INCLUSIVO - UMA EXPERIÊNCIA COM LINGUA GESTUAL PORTUGUESA

José PEÇAS¹; Mauro TEIXEIRA²; Nuno FIDALGO³ Filipe PEREIRA⁴

RESUMO

A Aquapor gere no seu total mais de 700 000 chamadas por ano do seu âmbito de atuação de mais de 460 000 contratos ativos que gere.

Nestes contactos, poderão incluir-se pessoas com algumas incapacidades, mas sobretudo a Aquapor acreditava que muitas dessas pessoas não se incorporavam nestes contactos, por não lhes ser possível aceder ao serviço.

Neste âmbito e procurando alargar os seus canais de comunicação e tornar as suas concessões e os municípios ou empresas municipais para quem trabalha, mais inclusivos decidiu abrir um novo meio de contacto através da comunicação por LGP – Língua Gestual Portuguesa.

De forma resumida, a Aquapor abriu um serviço de vídeo interpretação em tempo real, que estabelece contacto entre o Surdo e o Ouvinte em que a comunicação é intermediada por um intérprete de LGP que recebe a videochamada do Surdo (chamada de origem) e estabelece chamada de voz com o Ouvinte (chamada de destino), permitindo uma fluidez de comunicação entre as partes.

Desta forma a Aquapor e todos os municípios para quem trabalha conseguiram anular barreiras de comunicação entre Surdos e Ouvintes, promovendo a inclusão do Surdo no acesso à comunicação da qual qualquer ouvinte beneficia.

A presente comunicação procura partilhar o conhecimento e a experiência neste importante trabalho de desenvolvimento, focado na metodologia desenvolvida, no desenho da estrutura capaz de responder às necessidades do cliente Surdo, mas sobretudo no propósito alcançado com este serviço.

Palavras-Chave: Serviço, Cliente, Inclusão, Responsabilidade, Sociedade.

1 - Doutorando em Gestão, Diretor da Relação com o Cliente B2B & B2C, Aquapor Serviços, josepecas@aquaporservicos.pt

2 - Técnico Gestão de Equipamentos Informáticos, Responsável pelo B2C Concessões e Novos Desenvolvimentos, Aquapor Serviços, mauroteixeira@aquaporservicos.pt

3 - Pós-Graduado em Gestão e Reabilitação de Infraestruturas Hidráulicas Urbanas, Aquapor Serviços, nuno.fidalgo@aquaporservicos.pt

4 - CEO Serviin, filipe.pereira@serviin.pt

1. INTRODUÇÃO

Para a maioria das pessoas, contactar uma empresa de serviços é uma tarefa simples, mas para a comunidade Surda, a dependência de canais de voz cria uma barreira significativa, sacrificando a sua autonomia e privacidade.

Esta barreira é ainda mais visível quando se considera que a Língua Gestual Portuguesa (LGP) é uma das três línguas oficiais de Portugal, e que os canais escritos não representam uma alternativa viável para estas pessoas. Para a maioria da comunidade Surda, a estrutura gramatical distinta da LGP face à do português escrito cria dificuldades significativas na leitura e escrita, tornando a comunicação por texto ou email ineficaz.

Ao analisar as suas interações com os seus clientes, a Aquapor reconheceu esta barreira como incompatível com a sua missão de prestar um serviço universal e de qualidade. Esta constatação motivou a procura por uma solução que desse resposta operacional a esta necessidade, e que também se alinhasse com o seu compromisso social e com as políticas de acessibilidade que o European Accessibility Act promove.

2. CONTEXTO E OBJETIVOS

No âmbito da promoção de um serviço de atendimento inclusivo, procuramos uma solução que pudesse alargar o âmbito de atuação das nossas empresas e clientes, conscientes da importância relevante que tal atitude tem na prestação de um serviço público essencial.

Mas para além das vantagens enunciadas, este serviço cumpre ainda com uma obrigatoriedade legal, designadamente no Decreto-Lei 82/2022 (que decorre do European Accessibility Act, estabelece a nível nacional um conjunto de obrigações para determinadas empresas e/ou áreas de atividade no sentido de ser garantida a acessibilidade dos seus serviços ao público em geral, nomeadamente para pessoas com deficiência ou algum grau de limitação física) e do Decreto-Lei 46/2006 de 28 de agosto, que impõe o princípio de não discriminação no acesso a todos os serviços no seu Artigo 4.º designadamente na alínea “d) A recusa ou o impedimento da utilização e divulgação da língua gestual”)

As principais vantagens associadas a este serviço que passaram simultaneamente a serem os objetivos com este serviço, passam:

- Pela responsabilidade social ao promovermos serviços para pessoas com deficiência;
- Pela promoção da imagem das concessões e outras entidades gestoras a quem a nossa empresa presta o seu serviço pela sua responsabilidade social;
- Pela criação de impacto com notícias que podemos vir a fazer na sequência da disponibilização deste novo serviço, abrindo esta necessidade a outros parceiros e concorrentes;
- Pelo aumento da oferta do portfólio de serviços no BPO dos consumidores que acaba também por nos referenciar com mais uma bandeira junto de toda a população, mesmo aquelas que sofrem uma diminuição de capacidades pelas suas limitações físicas;
- Pela criação de economia de escala, centralizando estes interpretes de LGP ao serviço de várias empresas, tornando o projeto viável em termos financeiros.

3. METODOLOGIA E IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇO

O serviço é simples, pois consistirá na disponibilização de um intérprete de LGP, que será acedido por uma aplicação para surdos onde os nossos logotipos estarão divulgados, assim como nos sites onde estará o link para acederem a este meio.

A comunicação será através de uma videochamada entre o parceiro que tem os interpretes de LGP e a Entidade Gestora para o qual o surdo está a contactar.

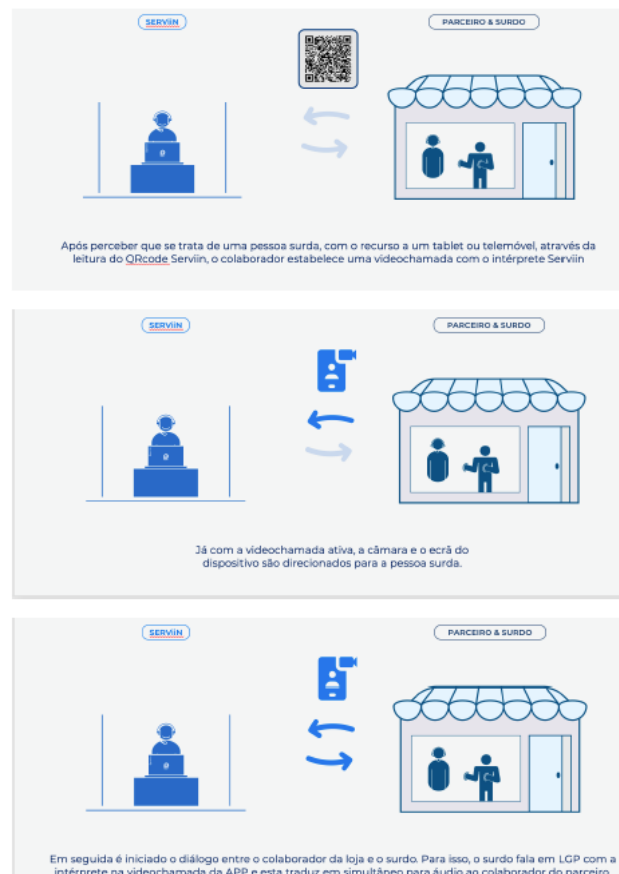


Figura 1 – Fluxo de atendimento em LGP

A estratégia de implementação baseou-se na adoção de uma solução externa, o que permitiu uma rápida implementação e sem alterações significativas ao nível do Contact Center da Aquapor.

Para isso, foi estabelecida uma parceria com a empresa Serviin, fornecedora de serviços de interpretação de LGP através de uma plataforma de vídeo-interpretação.

O processo de atendimento remoto foi desenhado para ser o mais amigável possível, quer para o surdo, quer para o colaborador da Aquapor.

Assim, o serviço é operacionalizado da seguinte forma:

- O cliente Surdo acede gratuitamente à plataforma Serviin, quer através da aplicação móvel (disponível para Android e iOS), quer via browser em qualquer computador com acesso à internet e câmara.

- Dentro da plataforma, o utilizador seleciona as Entidades Gestoras na lista de entidades parceiras e inicia uma videochamada, sendo em seguida atendido por um intérprete profissional e licenciado em LGP. Nessa fase, o cliente surdo indica ao intérprete o tema que pretende tratar.
- Em seguida, o intérprete, mantendo a videochamada ativa com o cliente, estabelece uma ligação de voz com o Contact Center da Entidade Gestora para qual é pretendido o contacto.

A partir desse momento, o intérprete atua como um mediador linguístico, traduzindo a conversa em tempo real: converte a LGP do cliente surdo em voz para o colaborador da Entidade Gestora e, no sentido oposto, a resposta do colaborador em LGP para o cliente. Este processo garante um diálogo natural e sem barreiras para nenhuma das partes.

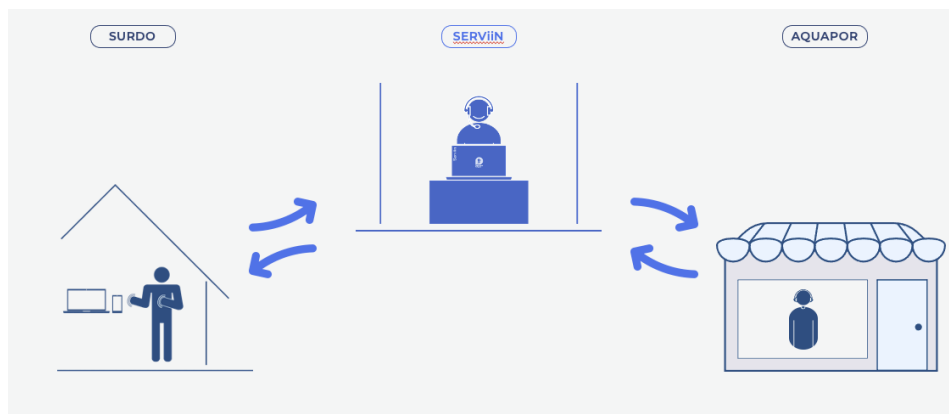


Figura 2 – Arquitetura de contacto LGP

4. CONCLUSÕES

A implementação deste serviço produz resultados significativos em termos de acessibilidade e qualidade do atendimento.

Os principais impactos passam pela:

- **Autonomia e Confidencialidade**
O resultado mais significativo foi a capacitação do cliente Surdo para gerir de forma autónoma as suas interações com a Aquapor. Processos como a consulta de faturas, a alteração de dados contratuais ou reportar uma avaria, que anteriormente dependiam da assistência de terceiros, passaram a ser executados de forma independente, garantindo assim a sua privacidade.
- **Equidade no Acesso ao Serviço**
O serviço assegura que o cliente é atendido na sua língua materna (LGP), eliminando a necessidade de adaptação a canais inadequados. Esta abordagem coloca a Entidade Gestora ao serviço das necessidades do cliente, promovendo a igualdade de tratamento e o respeito pela diversidade linguística e cultural.
- **Promoção da Cidadania Ativa**
Ao remover esta barreira comunicacional, a iniciativa facilita o exercício dos direitos e deveres do consumidor por parte da comunidade Surda, em equidade com os restantes clientes. Esta

medida combate igualmente o risco de exclusão e fomenta uma participação mais ativa na sociedade.

A implementação do serviço de atendimento em LGP pela Aquapor, concessões participadas e outras Entidades Gestoras para as quais a Aquapor disponibiliza o serviço através dos seus contratos BPO constitui uma resposta eficaz e pragmática a uma necessidade de acessibilidade identificada, alinhando a operação da empresa com os princípios do serviço universal e com os requisitos do European Accessibility Act.

O projeto demonstrou que, através de parcerias, é possível eliminar barreiras de comunicação complexas de forma eficiente e sem alterações significativas ao nível na operação e no backoffice das empresas.

Para a comunidade Surda, o resultado traduz-se num ganho tangível de autonomia e na garantia de acesso equitativo ao serviço prestado pela Aquapor.

Conclui-se que a adoção de soluções de acessibilidade representa um investimento estratégico na qualidade do serviço, posicionando esta iniciativa como um exemplo a ser seguido de forma geral no setor do fornecimento de água e em outros setores de mercado.