



Liberty Seguros apoia plataforma inovadora

A Liberty Seguros foi o motor de mais um projecto de empreendedorismo – o Serviin. Um serviço de vídeo-interpretação que quebra as barreiras comunicacionais entre a comunidade surda e a comunidade ouvinte por videochamada

A seguradora Liberty Seguros tornou-se num dos clientes fundadores, em 2011, da plataforma Serviin, um serviço que permite o atendimento telefónico personalizado e adaptado, direccionado a clientes com necessidades especiais no campo auditivo.

Hoje, volvidos quatro anos, o Serviin teve uma utilização de mais de 18 mil minutos pela comunidade surda, divididos por cerca de 2500 chamadas.

O Serviin é o serviço de vídeo-interpretação que quebra as barreiras comunicacionais entre a comunidade surda e a comunidade ouvinte, por videochamada, utilizando um telefone 3 G/4 G ou pelo portal (gratuito). Este

serviço inovador funciona todos os dias úteis e feriados, com o horário disponível entre as 8 e as 23h. O contacto pode ser feito por videochamada, através do 12 472, sendo o custo da chamada de um cêntimo por minuto.

«Sem a Liberty Seguros não teria sido possível angariar a confiança que o projecto necessitava, bem como novos clientes. Foram realmente um impulsionador neste projecto, e sem dúvida que cumpriram com a missão de sempre, que tem sido ajudar os projectos empreendedores em Portugal», faz questão de sublinhar Filipe Pereira, administrador da Zonadvanced e actual responsável pelo Serviin.

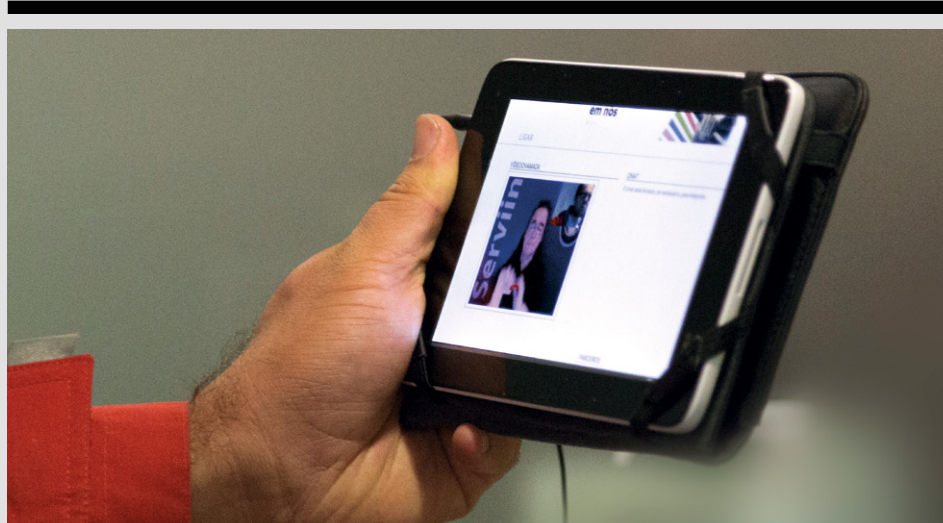
A quebrar barreiras

Num universo de cerca de 120 mil surdos em Portugal, é imperativo que as entidades públicas e privadas tenham conhecimento das dificuldades particulares da comunidade surda e que adaptem os seus serviços a cada necessidade. O serviço é prestado por intérpretes licenciadas em Língua Gestual Portuguesa que atendem o surdo, contactam o serviço/empresa de destino e intercalam a comunicação entre os dois (surdo-entidade).

Todo o projecto foi desenvolvido pela Zonadvanced (empresa do grupo First), sendo que se pretendia «assegurar a qualidade nas comunicações até ao mais ínfimo detalhe, pois a comunidade surda é muito exigente em matéria de comunicação visual». Além da tecnologia a que se recorreu e da própria framework para a construção do call center, foi igualmente importante «assegurar comunicações com qualidade, sendo que neste caso as mesmas dependem do operador». Mas o projecto conta ainda com outras parcerias, nomeadamente com os principais operadores de comunicações em Portugal (Nos, Meo e Vodafone), que, através de um número curto, o 12472, permite que «o surdo contacte o Serviin a um custo de 1 cêntimo por minuto». Por seu turno, a Associação Portuguesa de Surdos prestou o seu apoio «no desenvolvimento do serviço, de acordo com os requisitos da comunidade surda».

O Serviin também é disponibilizado de forma presencial, sempre que possível, nos balcões dos clientes, através de dispositivos móveis como tablets.

Todos os parceiros têm a possibilidade de comunicar directamente com o público surdo através do portaldocidadaosurdo.pt, no qual dispõe de uma página dedicada à sua entida-



de, onde pode publicar conteúdos que sejam do interesse da comunidade: promoções, notícias, vídeos, imagens, entre outros.

Filipe Pereira acredita que, feitas as contas, este projecto «merece o estatuto de projecto inovador, pela criatividade que apresenta e pela novidade que traz ao mercado». Na realidade, até hoje em Portugal não existem «soluções profissionais neste âmbito», e, mesmo no estrangeiro, apenas se conhecem «algumas ainda um pouco tímidas e pouco adaptadas à realidade da comunidade surda», disse o mesmo responsável.

Para Rodrigo Esteves, director de Marketing da Liberty Seguros, «é uma honra para nós sermos parceiros deste projecto desde a primeira hora. Na Liberty Seguros defendemos que as empresas têm na sociedade civil um papel que vai mais além das fronteiras da sua actividade comercial. Têm igualmente um papel social muito importante, neste sentido, o Serviin cumpre um desígnio de inclusão de uma comunidade muitas vezes esquecida pela sociedade». ■