



**SERVIÇO DE CALL-CENTER  
PARA PESSOAS SURDAS DA  
FEDERAÇÃO PORTUGUESA DAS  
ASSOCIAÇÕES DE SURDOS (FPAS)**

**MANUAL DE BOAS  
PRÁTICAS/REGULAMENTO**

## 1. Objetivo do Serviço

O Serviço de Call-center para Pessoas Surdas da Federação Portuguesa das Associações de Surdos (FPAS) é um serviço gratuito de atendimento à distância através de Intérprete de Língua Gestual Portuguesa (ILGP), que ajuda a eliminar as barreiras de comunicação que as Pessoas Surdas enfrentam quando contactam com a comunidade ouvinte e que lhes permite participarem de forma plena/independente na sociedade.

Para facilitar a identificação/reconhecimento do Serviço de Call-center para Pessoas Surdas da FPAS, este utiliza a sigla "CallCenterFPAS".

## 2. Descrição do Serviço

- a) Este serviço funciona através do programa Skype (**ID: call\_centerfpas**).
- b) É um serviço composto por um posto de atendimento, assegurado por um/a ILGP devidamente certificado/a e reconhecido/a profissionalmente pela FPAS, que assegura a ponte de comunicação entre as Pessoas Surdas que contactam o serviço (através de videochamada via Skype) e as pessoas ouvintes a contactar (através de chamada telefónica).

## 3. Horário do Serviço

O horário de funcionamento está sujeito ao regime de flexibilidade horária e depende da disponibilidade de ILGP, sendo os horários previamente divulgados através das redes sociais da FPAS (<https://www.facebook.com/Fedpasurdos/>) e do website da FPAS (<https://www.fpasurdos.pt>).

1

## 4. Funcionamento do Serviço

- a) O/A novo/a Utilizador/a Surdo/a deverá pesquisar o **ID call\_centerfpas** e solicitar a adesão ao serviço.
- b) Depois de aceite o pedido de adesão, o serviço envia ao/à novo/a Utilizador/a Surdo/a (por Skype), um documento/formulário *online* de “Registo de Adesão ao Serviço Call-center para Pessoas Surdas da FPAS<sup>1</sup>”, que deverá ser preenchido e devolvido ao serviço em tempo útil.
- c) Após a receção do registo, onde o/a Utilizador/a Surdo/a confirma que “*toma conhecimento e aceita respeitar o disposto neste regulamento*”, o atendimento poderá iniciar-se.
- d) Após o primeiro contacto e o registo confirmado, nas utilizações seguintes, os Utilizadores Surdos deverão ter em conta as seguintes informações:

1.º - Verificar se o/a ILGP está disponível através do estado do Skype do serviço (ver a figura 1), nomeadamente:

- **Online** (o/a ILGP está disponível e pode-se contactar);
- **Ocupado** (o/a ILGP está ocupado nesse momento com outro contacto);

<sup>1</sup> Registo de Adesão ao Serviço Call-center para Pessoas Surdas da FPAS – Anexo 1

- **Offline** (o/a ILGP está fora em serviço externo).



Figura 1

- 2.º - Caso o serviço esteja **online**, o/a ILGP encontra-se disponível e, nesse caso, o/a Utilizador/a Surdo/a deverá iniciar o seu contacto, preferencialmente por escrito (chat), manifestando intenção de estabelecer contacto por vídeo. A ligação de vídeo será estabelecida, assim que o/a ILGP der indicação para tal.
- 3.º - Estabelecida a ligação entre Utilizador/a Surdo/a e ILGP, o/a Utilizador/a deverá registar por escrito (chat), os dados necessários para estabelecer o contacto telefónico, nomeadamente: nome da pessoa/instituição a contactar e respetivo número de telefone.
- 4.º - Caso o serviço esteja **ocupado**, o/a ILGP encontra-se indisponível no momento a atender outro contacto e, nesse caso, o/a Utilizador/a Surdo/a deverá aguardar que o sinal esteja verde/online, para contactar o/a ILGP. Pode ainda, por escrito (chat), manifestar a intenção de estabelecer contacto, aguardando resposta do/da ILGP.
- 5.º - Caso o serviço esteja **offline**, o serviço de call-center encontra-se encerrado e o/a ILGP está em serviço externo.
- e) O contacto com a pessoa ouvinte é estabelecido por chamada telefónica, encontrando-se as partes à distância: o/a ILGP faz a ponte de comunicação ao interpretar a conversa entre os envolvidos (LGP-VOZ e VOZ-LGP).
- f) O/A Utilizador/a Surdo/a pode ainda solicitar a colaboração deste serviço através de atendimento para a interpretação para LGP de um documento escrito e/ou para a elaboração de um documento escrito através da informação em LGP (nestes casos, o pedido inicial de interpretação do documento é feito através do chat do serviço).
- g) Podem ainda existir situações em que o/a Utilizador/a Surdo/a se encontra presencialmente junto com a pessoa/instituição com quem quer comunicar, fazendo-se acompanhar dos meios necessários para estabelecer a videochamada com o serviço de call-center.
- h) De forma a respeitar os restantes Utilizadores Surdos que estão em espera para ser atendidos, estabelece-se um limite de 30 minutos seguidos de atendimento por utilizador/a. Quando isto acontece, o/a Utilizador/a Surdo/a poderá depois voltar a contactar o serviço quando este voltar a estar disponível.
- i) Para pedidos de situações específicas a agendar previamente (por exemplo, como a tradução simultânea de consulta médica ou de reunião com entidade/instituição), o/a Utilizador/a deve

enviar este pedido, como pelo menos 4 dias úteis de antecedência, para o e-mail geral da FPAS (fpas@fpasurdos.pt) para análise e aprovação da Direção.

### 5. O/A Intérprete de LGP (Operador/a do Call-Center da FPAS)

- a) Os Intérpretes de LGP (Operadores do Call-center da FPAS) são profissionais de Tradução e Interpretação de LGP devidamente qualificados, que se regem pela Lei n.º 89/99 de 05 de julho que define o exercício da profissão de Tradutor/Intérprete de LGP, bem como pelo Código de Ética e Deontológico e Linhas de Conduta, cujos Deveres são: *“a) Guardar sigilo de tudo o que interpretam; b) Realizar uma interpretação fiel, respeitando o conteúdo e o espírito da mensagem do emissor; c) Utilizar uma linguagem compreensível para os destinatários da interpretação; d) Não influenciar ou orientar nenhuma das partes interlocutoras; e) Não tirar vantagem pessoal de qualquer informação conhecida durante o seu trabalho”*.
- b) Os Intérpretes de LGP (Operadores do Call-center da FPAS) regem-se ainda pelo presente documento, respeitando as indicações da Direção da FPAS.
- c) Todos os/as ILGP que asseguram este serviço, devem ser preparados previamente, quer ao nível dos procedimentos administrativos do atendimento, quer ao nível da comunicação com as Pessoas Surdas e os seus diferentes níveis linguísticos.
- d) Todos os/as ILGP que asseguram este serviço, devem conhecer os procedimentos inerentes ao atendimento e documentação associada, bem como o enquadramento institucional da FPAS.
- e) Todos os/as ILGP que asseguram este serviço no Call-center para Pessoas Surdas da FPAS têm de desempenhar as suas funções com ética, educação e cordialidade, respeitando o código de conduta inerente à profissão (alínea a) deste número).
- f) Qualquer situação que deixe o/a ILGP a sentir-se desconfortável, discriminado ou ofendido, a ligação será interrompida de imediato e a situação reportada à Direção da FPAS.

3

### 6. O/A Utilizador/a Surdo/a

- a) Qualquer Pessoa Surda (individual) com mais de 18 anos pode registar-se para utilizar este serviço, mediante o preenchimento de um formulário de registo em que aceita as condições do serviço, passando a ser um/a Utilizador/a registado/a.
- b) Os Utilizadores Surdos devidamente registados têm o direito a serem atendidos por um/a ILGP profissional, em função das circunstâncias enquadradas pelo número 1 deste documento.
- c) Os seguintes pontos constituem práticas abusivas que podem levar à exclusão como utilizador deste serviço:
  - Não são permitidos abusos de confiança nem tentativas de explorar o papel do/a ILGP.
  - O/A Utilizador não pode fazer qualquer referência (direta ou indireta) que possa denegrir o/a ILGP a nível pessoal e profissional, ridicularizando ou desrespeitando estes profissionais.

- O/A Utilizador não pode fazer perguntas pessoais sobre a vida do/a ILGP ou fazer qualquer referência à vida pessoal/familiar/profissional do/a ILGP.
- Não é permitido manifestar qualquer tipo de discriminação, seja em relação à raça, nacionalidade, religião, sexo ou idade, nem devem de algum modo subestimar a dignidade humana, incentivar ou apoiar atos de violência ou comportamentos ilícitos ou censuráveis.
- É proibida a utilização de linguagem ou material com conteúdo obsceno, de ódio, profano, racista, de sexo explícito ou de qualquer outra forma censurável, vídeos ou comentários.
- O/A Utilizador não poderá assediar, insultar, injuriar, difamar, caluniar, abusar ou ameaçar qualquer pessoa/instituição.
- O/A Utilizador não poderá denegrir o bom nome institucional da FPAS ou de qualquer membro da instituição.
- O/A Utilizador não poderá denegrir nenhuma instituição legítima do Movimento Associativo Surdo.
- Qualquer situação que deixe o/a ILGP a sentir-se desconfortável, discriminado ou ofendido, a ligação será interrompida de imediato e a situação reportada à Direção da FPAS.

### **7. Registo de Atendimento do Serviço<sup>2</sup>**

Os/As ILGP que asseguram este serviço utilizam para registo, um documento próprio (tabela de Excel), onde são registadas as informações básicas acerca de cada atendimento (o registo/ID de utilizador é mantido em registo interno e confidencial). As informações registadas são para efeitos estatísticos, nomeadamente data, hora e duração da chamada, género do/a utilizador, distrito de residência e tipologia de serviço/área a contactar – judicial, saúde, educação, quotidiano, etc. (o tratamento destas informações cumpre integralmente as normas internas e a legislação aplicada).

4

### **8. Política de Privacidade e Proteção de Dados da FPAS**

O Regulamento Geral de Proteção de Dados da FPAS encontra-se disponível no website [www.fpasurdos.pt](http://www.fpasurdos.pt).

### **9. Outras disposições**

Este documento foi desenvolvido em conformidade com os respetivos Estatutos e Regulamentos Internos da FPAS (nomeadamente o Regulamento Interno dos Apoios a disponibilizar às Pessoas Surdas e o Código de Ética e de Conduta da FPAS), bem como com o Código de Ética e Linhas de Conduta da Associação Nacional e Profissional da Interpretação – Língua Gestual (ANAPI-LG).

---

<sup>2</sup> Registo de Atendimento do Serviço Call-center para Pessoas Surdas da FPAS – Anexo 2

Este regulamento remete as normas regulamentares enquadradas para resolver os casos não previstos no presente documento, bem como aplica o regime legal de confidencialidade dos dados pessoais dos utilizadores.

#### **10. Entrada em vigor**

Este documento entra em vigor o dia 28 de fevereiro, podendo ser alterado pela Direção da FPAS que tem competência estatutária para este efeito.

#### **11. Anexos do Documento**

Anexo 1 – Registo de Adesão ao Serviço Call-center para Pessoas Surdas da FPAS

Anexo 2 – Registo de Atendimento do Serviço de Call-center para Pessoas Surdas da FPAS

NÃO COPIAR