

Magalu lança atendimento em Libras

Em parceria com a startup Personalize, o novo canal de atendimento dará sequência à missão de minimizar a desigualdade brasileira e potencializar a experiência de surdos e deficientes auditivos na prática

São Paulo, 12 de janeiro de 2021 - O Magalu, ecossistema de varejo multicanal, anuncia um novo canal de atendimento exclusivo em Libras. A iniciativa, em parceria com a startup Pessoalize, tem como objetivo facilitar o acesso à informação e atuar de forma resolutiva e direta com a comunidade surda que faz uso da Língua Brasileira de Sinais. A partir de agora, o consumidor poderá realizar atendimento pós-venda por videochamada, com uma equipe formada majoritariamente por surdos treinados exclusivamente para atender clientes em Libras. A companhia será a primeira varejista a oferecer o serviço no país.

“Este projeto está sendo muito importante. Nós surdos sofremos tantas barreiras por conta da acessibilidade, e agora ter essa oportunidade é um sentimento libertador, pois não precisaremos ficar dependendo de outras pessoas para resolver os nossos problemas. Agora, nós mesmos podemos resolver. Ter esse tipo de oportunidade de trabalho onde ouvintes e surdos trabalham em conjunto é gratificante, nos sentimos incluídos, compartilhando as mesmas coisas, aprendendo juntos. Isso sim, é igualdade”, relata Nicolly Neves, surda e integrante da equipe do atendimento em Libras do Magalu.

De acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia Estatística (IBGE), o Brasil tem mais de 10 milhões de cidadãos com deficiência auditiva. O novo canal se sustenta em uma das missões do Magalu, a excelência em atendimento. “Oferecer este serviço em Libras é mais um passo da empresa para inclusão e acessibilidade. Queremos nos adaptar integralmente e sermos cada vez mais eficientes para todos os nossos clientes” afirma Ricardo Querino, gerente de Atendimento ao Cliente do Magalu.

A Pessoalize, startup de atendimento digital, foi escolhida para fazer parte da construção do projeto, pois é especialista em experiência digital inclusiva. “Nossa missão é conectar marcas e pessoas de forma humanizada, integrativa e inteligente, reduzindo as barreiras digitais de comunicação. Em parceria com a comunidade surda, construímos uma solução resolutiva, tornando o atendimento acessível de verdade.” afirma Joseph Lee Kulmann, CEO da Pessoalize.

Alguns consumidores já utilizaram o canal com a opção de atendimento em Libras. É o caso de Cíntia Santos de Oliveira, de Fortaleza-CE, que experimentou o serviço no dia 5 de janeiro: “Eu me senti emocionada quando do outro lado da tela surgiu uma pessoa para se comunicar comigo em libras. Essa nova opção de atendimento do Magalu tem uma importância muito grande, afinal, quebra muitas barreiras e torna o atendimento mais acessível. A partir de agora eu não vou mais depender de familiares ou de amigos para interagir com a empresa. Me sinto mais leve e segura”.

O serviço já está disponível, basta entrar no site do Magalu, clicar em “Atendimento” e depois selecionar “Libras”. Lá, o cliente será direcionado para receber atendimento de um agente fluente em Libras. O horário de atendimento desse novo canal é de segunda à sexta-feira, das 9h às 18h, não sendo necessário o agendamento prévio. Além do atendimento em Libras, temos os canais de texto (chat, e-mail e redes sociais) para os surdos que preferem se comunicar por escrito em português.