

GESTOS QUE VALEM PALAVRAS

EPAL implementa serviço inovador e diferenciador que permite à comunidade surda comunicar em língua gestual com a EPAL através de vídeo chamada.
É Simples e Gratuito!



Como funciona o serviço no Atendimento Presencial?

- 1 Aquando da deslocação às Lojas EPAL, o cliente deverá identificar-se ao atendedor
- 2 Inicia-se uma vídeo chamada através de um dispositivo móvel: **Tablet**
- 3 A Intérprete da Língua Gestual Portuguesa atende a chamada
- 4 O Cliente comunica com a intérprete em Língua Gestual, que paralelamente estará a interpretar e a falar com o atendedor da Loja, mantendo uma comunicação fluida com ambos

Como funciona o Serviço na Linha de Atendimento a Clientes da EPAL?

- 1 O cliente surdo faz uma vídeo chamada para o **Serviço - Portal do Cidadão Surdo**. Identifica-se e pede para falar com a EPAL
- 2 A intérprete telefona para a EPAL, identifica-se a si e ao surdo e explica a situação
- 3 O atendedor recebe a comunicação e esclarece o cliente tendo como intermediária a intérprete da Língua Gestual Portuguesa

Qual o horário em que poderá utilizar o serviço?

Na Linha de Atendimento a Clientes:

Das 8h00 às 23h00, de segunda a sexta-feira.

No atendimento presencial nas Lojas EPAL: Das 8h30 às 19h30, de segunda a sexta-feira

Linhas EPAL

24h por dia,
todos os dias

Atendimento a Clientes
Comunicação de Leituras
Faltas de Água
Comunicação de Roturas na Via Pública
Fax

213 221 111
800 201 101
800 222 425
800 201 600
213 251 397

Chamada
Gratuita

Site EPAL www.epal.pt | EPALnet

Lojas EPAL

Edifício Sede

Avª da Liberdade, 24 1250-144 Lisboa das 08h30 às 19h30 todos os dias úteis

Loja do Cidadão

Edifício Atlanta II, Rua Abranches Ferrão, 10-C 1600-001 Lisboa,

das 08h30 às 19h30 de Segunda a Sexta e das 09h30 às 15h00 ao Sábado

Correspondência - Direção Comercial - Edifício Sede