

Respuesta de Metro de Barcelona

1. **¿Cuál es el tratamiento con el que se refieren o interpelan a sus usuarios en sus mensajes o comunicaciones? Ejemplo: señores y señoras, usuarios, viajeros, clientes... ¿Los tratan de usted, tú, vos?**

Tuteamos al cliente. Tratamos de utilizar un lenguaje cercano y, por ello, nos dirigimos al cliente tuteándolo para otorgar proximidad al mensaje. Se trata de que el usuario nos vea como una empresa cerca, ac

2. **¿Han implementado en sus comunicaciones o mensajes lenguaje incluyente?**

Siempre intentamos dirigirnos al cliente de la manera más respetuosa posible. Hacemos uso en las comunicaciones de un lenguaje inclusivo en aras de tratar con el máximo respeto a todos los usuarios.

3. **¿En sus piezas comunicacionales usan términos como todes, niñ@s, lxs?**

No, no usamos ni @ ni x.

4. **¿Los mensajes o comunicaciones para los usuarios o el público externo se realizan en varios idiomas?**

Sí, correcto. En nuestra web puedes seleccionar los contenidos en diferentes idiomas y por megafonía también se dan mensajes en esa línea y, en el resto de canales, dependiendo de qué se trata la comunicación (si son grandes afectaciones en el servicio, por ejemplo) o de la época (épocas de vacaciones o verano) hacemos comunicaciones además de en catalán y español en inglés.

5. **¿Cómo se dirigen en sus mensajes a las personas trans, no binarias o que hacen parte de la población LGBTQ+, tienen mensajes especiales o diferenciados para esta población?**

Cuando contacta con nosotros alguna persona, lo tratamos por el nombre al que se dirige a nosotros. Cuando hacemos comunicaciones, el lenguaje es inclusivo pero se trata de mensajes generales. Sí que se hacen campañas especiales para apoyar la diversidad.

6. **¿Poseen manuales de anuncios o de redacción que contengan las reglas o lineamientos para la elaboración de los comunicados con sus diferentes grupos de interés?**

Sí. Se está trabajando en TMB para disponer de manuales de lenguaje inclusivo para ir alineados en una comunicación inclusiva y respetuosa con todos los usuarios.

7. **¿Han implementado estrategias entre sus empleados para sensibilizarlos acerca de la importancia del uso del lenguaje incluyente, cuáles?**

Sí. Se hacen comunicaciones internas a todos los empleados para que esta información llegue a cada uno de los trabajadores. Sobre guías de lenguaje inclusivo, se está trabajando en ella para tener un marco de referencia para todos los trabajadores.

8. ¿Cuándo hacen uso del lenguaje incluyente en sus comunicaciones internas, cómo han sido las reacciones de los empleados o equipos de trabajo?

Son aceptadas con positividad. El lenguaje que se emplea en las comunicaciones internas es sensible con todos los trabajadores.

--

Resposta do Metrô de Barcelona

1. Qual é o tratamento com que você se refere ou questiona seus usuários em suas mensagens ou comunicações? Exemplo: senhores e senhoras, usuários, viajantes, clientes... Eles os tratam como você, você, você?

Protegemos o cliente. Procuramos utilizar uma linguagem familiar e, por isso, abordamos o cliente orientando-o para aproximar a mensagem. É sobre o usuário nos ver como uma empresa próxima, ac

2. Suas comunicações ou mensagens incluem linguagem implementada?

Procuramos sempre abordar o cliente da forma mais respeitosa possível. Usamos linguagem inclusiva nas comunicações para tratar todos os usuários com o máximo respeito.

3. Você utiliza termos como todes, niñ@s, lxs em suas peças de comunicação?

Não, não usamos @ ou x.

4. As mensagens ou comunicações para usuários ou público externo são realizadas em vários idiomas?

Sim correto. Em nosso site você pode selecionar o conteúdo em diferentes idiomas e as mensagens também são transmitidas via megafone nessa linha e, nos demais canais, dependendo do assunto da comunicação (se tiverem grande impacto no serviço, por exemplo) ou no momento (férias ou temporadas de verão) temos comunicações além de catalão e espanhol em inglês.

5. Como suas mensagens são direcionadas para pessoas trans, não binárias ou que fazem parte da população LGBTQ+, você tem mensagens especiais ou diferenciadas para essa população?

Quando alguém nos contacta, tratamo-lo pelo nome que nos dirige. Quando nos comunicamos, a linguagem é inclusiva, mas são mensagens gerais. Sim, campanhas especiais estão sendo realizadas para apoiar a diversidade.

6. Você possui manuais publicitários ou editoriais que contenham as regras ou diretrizes para a elaboração de comunicações com seus diferentes grupos de interesse?

Sim. Se você trabalha na TMB, tenha manuais em linguagem inclusiva para estar alinhado na comunicação inclusiva e respeitosa com todos os usuários.

7. Você implementou estratégias entre seus funcionários para conscientizá-los sobre a importância do uso de uma linguagem inclusiva, quais?

Sim. As comunicações internas são feitas a todos os colaboradores para que esta informação chegue a cada colaborador. Em relação aos guias de linguagem inclusiva, estamos trabalhando para ter um referencial para todos os trabalhadores.

8. Como você usa a linguagem, incluindo sua comunicação interna, como tem sido a reação dos funcionários ou equipes de trabalho?

Eles são aceitos positivamente. A linguagem utilizada nas comunicações internas é sensível a todos os colaboradores.