

Respuesta del Metro de Oporto

- 1. ¿A qué tratamiento se refieren o cuestionan sus usuarios en sus mensajes o comunicaciones? Ejemplo: señoras y señores, usuarios, viajeros, clientes... ¿Te tratan como a ti, a ti, a ti?**

Metro do Porto busca brindar a los usuarios de la red información de comunicación en un lenguaje neutro, sin mención de género y adoptando un lenguaje que promueva la igualdad entre mujeres y hombres.

Cuando comunique mensajes sonoros, utilice, por ejemplo:

“Le informamos que, a partir de mañana, se aplicarán los nuevos horarios” o “Metro do Porto informa que, a partir de mañana, se aplicarán los nuevos horarios”

y no se usa

“Estimados Clientes, les informamos que, a partir de mañana, se aplicarán los nuevos horarios”, no utilizado “Estimados Clientes, les informamos que, a partir de mañana, se aplicarán los nuevos horarios”.

En la comunicación de las campañas en la red de Metro do Porto, se utiliza un tratamiento “tú” para las campañas dirigidas a un segmento de clientes más jóvenes. Utilice el tratamiento de "voz" para campañas dirigidas a un público más amplio.

En la comunicación utilizada en consultas y/o comunicaciones formales dirigidas a clientes, utilizar, por ejemplo, “Estimado Cliente”.

- 2. ¿Implementa un lenguaje inclusivo en sus comunicaciones o mensajes?**

No existe un manual de Lenguaje Inclusivo para uso en la comunicación de Metro do Porto pero, como regla general, la comunicación utilizada busca ser neutral y libre de interpretaciones discriminatorias.

- 3. En vuestras habilidades de comunicación, ¿usáis el termo como todo el mundo, chavales, verdad?**

No.

4. ¿Los mensajes o comunicaciones a los usuarios o audiencias externas se realizan en varios idiomas?

Toda la señalización de información pública estática en las estaciones de Metro do Porto y el material rodante es bilingüe (portugués/inglés).

Dentro de todas las flotas de material rodante de Metro do Porto, toda la información sonora y dos pantallas dinámicas de información para Clientes están en formato bilingüe (portugués/inglés).

La información más relevante de la comunicación que se presenta en el sitio web de Metro do Porto también está disponible en inglés.

En operaciones especiales que requieran el refuerzo del servicio de transporte metropolitano, asociadas fundamentalmente a eventos que atraen un gran número de usuarios de la red Metro do Porto de otros países, también se pregrababan mensajes sonoros en formato bilingüe (portugués/inglés) y escrito para su difusión en el sistema dinámico de información al público de las estaciones.

5. ¿Cómo se dirige en sus mensajes a las personas trans, no binarias o personas que forman parte de la población LGTBQ+, tiene mensajes especiales o diferenciados para esta población?

No hay diferencia en los mensajes. La comunicación utilizada busca ser de lenguaje neutral y sin mención de género.

6. ¿Cuenta con manuales o textos publicitarios que contengan las normas o lineamientos para preparar la comunicación con sus diferentes grupos de interés?

No existen manuales específicos en Metro do Porto como guía para el uso del tema Lenguaje Inclusivo.

Aun así, en Portugal, las entidades públicas deben seguir como referencia algunas normativas y recomendaciones nacionales y de la Unión Europea que establecen reglas para el uso del Lenguaje Inclusivo. Adscrito al reglamento de la “Estrategia Nacional para la Igualdad y No Discriminación 2018-2030”, aprobado por Resolución de Consejo de Ministros nº una Recomendación para Prevenir y Combatir el Sexismo (REC, 2019, 1), una Recomendación sobre Normas y Mecanismos para la Igualdad de Género (REC, 2007, 17) y una Recomendación sobre la Eliminación del Sexismo en el Lenguaje (REC, 1990, 4) que fomenta el uso del lenguaje conforme al principio de igualdad entre mujeres y hombres, tanto en la educación, en los medios de comunicación y en los documentos oficiales.

7. ¿Ha implementado estrategias entre sus empleados para concientizarlos sobre la importancia de utilizar un lenguaje inclusivo, cuál?

No.

Quando utiliza un lenguaje inclusivo en sus comunicaciones internas, ¿cómo han reaccionado los empleados o equipos de trabajo?

No tenemos registro interno de reacciones a este asunto.

--

Resposta do Metro do Porto

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

A Metro do Porto procura passar para os utilizadores da rede ruma informação de comunicação com linguagem neutra, sem qualquer menção de género e adotando linguagem que seja promotora da igualdade entre mulheres e homens.

Na comunicação de Mensagens Sonoras usa-se, por exemplo:

“Informamos que, a partir de amanhã, entram em vigor os novos horários” **ou então** “A Metro do Porto informa que, a partir de amanhã, entram em vigor os novos horários”

e não se usa

“Estimados Clientes, informamos que, a partir de amanhã, entram em vigor os novos horários”, **nem se usa** “Estimadas Clientes, informamos que, a partir de amanhã, entram em vigor os novos horários”.

Na comunicação em campanhas na rede do Metro do Porto usa-se um tratamento por “tu” para campanhas dirigidas a um segmento de clientes mais jovens. Usa-se tratamento por “você” para campanhas dirigidas a um público mais geral.

Na comunicação usada em inquéritos e/ou comunicações formais dirigidas aos clientes usa-se, por exemplo, “Caro/a Cliente”.

2. Você implementou linguagem inclusiva em suas comunicações ou mensagens?

Não existe um manual de Linguagem Inclusiva para uso na comunicação do Metro do Porto mas, por regra geral, a comunicação usada procura ser neutra e livre de interpretações discriminatórias.

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

Não.

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

Toda a sinalética estática de informação ao público, nas estações e no material circulante do Metro do Porto, está em formato bilingue (Português/Inglês).

No interior de todas as frotas de material circulante do Metro do Porto toda a informação sonora e dos displays dinâmicos de informação aos Clientes é em formato bilingue (Português/Inglês).

Também é disponibilizada em Inglês informação mais relevante na comunicação que é apresentada no website da Metro do Porto.

Em operações especiais que exigem reforço de serviço de transporte por metro, essencialmente associadas a eventos que atraiam um elevado número de utilizadores da rede do Metro do Porto provenientes de outros países, também são pré-gravadas em formato bilingue (Português/Inglês) mensagens sonoras e escritas para difusão no sistema dinâmico de informação ao público das estações.

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

Não é feita qualquer diferenciação nas mensagens. A comunicação utilizada procura ser em linguagem neutra e sem menção de género.

6. Você tem manuais de publicidade ou redação que contêm as regras ou diretrizes para preparar comunicações com seus diferentes grupos de interesse?

Não existem manuais específicos na Metro do Porto como guia de uso na temática da Linguagem Inclusiva.

Todavia, em Portugal, as entidades públicas devem seguir como referência algumas normativas e recomendações Nacionais e da União Europeia que estabelecem regras de uso de Linguagem Inclusiva. Designadamente a normativa da “Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não Discriminação 2018-2030”, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros nº 61/2018, de 21 de maio, e as recomendações do Conselho da Europa nessa área, nomeadamente, a Recomendação Para Prevenir e Combater o Sexismo (REC, 2019, 1), a Recomendação sobre Normas e Mecanismos para a Igualdade de Género (REC, 2007, 17) e a Recomendação sobre a Eliminação do Sexismo na Linguagem (REC, 1990, 4) que incentiva o uso de uma linguagem de acordo com o princípio de igualdade entre mulheres e homens, tanto na educação, como na comunicação social e em documentos oficiais.

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

Não.

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

Não temos registos internos de reação sobre esse tema.