

RESUMO DO CASE

COOPERJOHNSON: TECNOLOGIA PROMOVE INCLUSÃO DE COOPERADOS SURDOS

COOPERATIVA

COOPERJOHNSON (COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA JOHNSON & JOHNSON)

PALAVRAS-CHAVE: inovação de processo, diversidade, intraempreendedorismo, inclusão

RAMO: crédito **REGIÃO:** Sudeste

CONTATO

ENNELISE CRISTINA CORRÊA

Analista de Marketing da CooperJohnson
lise.correa@cooperjohnson.com.br



contexto

COOPERATIVA

Nome: CooperJohnson (Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Johnson & Johnson)

Ramo: Crédito

Fundada em janeiro de 1973, em São José dos Campos (SP), por funcionários da Johnson & Johnson que entraram com capital próprio para atuar no segmento de oferta de crédito.

Tamanho: 5.514 cooperados

DESAFIOS

Promover inclusão no atendimento telefônico por meio da acessibilidade de cooperados surdos.

Identificar tecnologias e serviços que atendessem à demanda por atendimento por vídeo chamada.

Ampliar o entendimento acerca dos serviços e benefícios oferecidos aos cooperados surdos.



desenvolvimento

PONTO DE PARTIDA

O primeiro passo foi avaliar as alternativas de ferramentas capazes de trazer mais acessibilidade ao atendimento. A cooperativa encontrou alguns fornecedores que, em teoria, ofereciam os serviços digitais necessários para viabilizar a demanda por explicação no site. Entretanto, o atendimento telefônico ainda ficaria limitado.

PESQUISA

A pesquisa chegou até a tecnologia do ICOM, uma central de Libras com tradução simultânea em tempo real.

Na prática, a ICOM funciona da seguinte maneira: por meio de uma vídeo chamada o sistema faz a triangulação da comunicação entre o intérprete, o surdo e o ouvinte. Então, ao receber a ligação de um cliente surdo, o usuário aciona a central de tradução simultânea e estabelece a comunicação por vídeo. A partir daí o intérprete faz a intermediação da conversa, proporcionando clareza na troca de informação para ambos os lados.

IMPLANTAÇÃO

Foi esse modelo que atingiu as expectativas que a CooperJohnson tinha para essa iniciativa, dando início à implantação.

A intenção era proporcionar aos cooperados um sentimento de pertencimento à instituição, além de resolver os problemas de entendimento e uso dos benefícios e serviços oferecidos.



aprendizados e resultados

ENGAJAMENTO

A adoção da solução levou a um aumento perceptível na quantidade de contatos realizados pelos cooperados surdos.

APROXIMAÇÃO

Como consequência do atendimento inclusivo, a CooperJohnson também notou que os cooperados surdos se sentem incluídos e, por isso, mais próximos da cooperativa.

MÉTRICAS

A plataforma tecnológica adotada, além de ter sanado a dor do atendimento a cooperados surdos, também permite o acompanhamento de métricas diversas, como tempo de atendimento, dúvidas mais comuns, dentre outras.



próximos passos

Investir na promoção da inclusão dos cooperados, inserindo legendas em vídeos para as redes sociais, levando intérpretes de Libras para eventos e lives, oferecendo treinamentos em Libras aos colaboradores, além de incluir suporte em Libras para o site. A ideia é que em breve o site da cooperativa conte com uma tecnologia capaz de comportar o apoio em tempo real em Libras para entendimento dos assuntos e textos abordados no site.



Para acessar o case **CASE COMPLETO:** inova.coop.br/radar

RADAR DA
INOVAÇÃO

inova **coop**

 Sistema **OCB**