
Casos

de Marketing Público y No Lucrativo

Vol 8, pp: 230-236

casos-aimpn.org (ISSN 2530-3422)

DOI: <https://doi.org>

de Marketing Público e Não Lucrativo

SPEAK NO COMBATE AO ISOLAMENTO IMPOSTO PELA COVID-19

Arminda Paço

(Instituto Politécnico de Setúbal, Escola Superior de Ciências Empresariais, CICE e BRU-IUL, Portugal)

Paulo Duarte

(Universidade da Beira Interior, Portugal)

Sofia Lopes

Resumo:

O projeto SPEAK teve início em 2014 e foi fundado por Hugo Menino Aguiar, leiriense que até então trabalhara como Software Engineer na OutSystems e como Product Manager na Google. Este projeto tem como objetivo combater as barreiras de inclusão social que os “não locais” sentem ao chegar a uma nova cidade, sendo estas a dificuldade de criação de uma rede de contactos com locais e a língua. Já em 2017 foi, então, criada a empresa não lucrativa que se dedica exclusivamente ao desenvolvimento do SPEAK, a SHARE YOUR WORLD. Devido à pandemia causada pela COVID-19, o SPEAK viu-se obrigado a adaptar a sua metodologia de trabalho, passando a operar online. Deste modo, o projeto pôde continuar a apoiar os membros da sua comunidade, não interrompendo o seu processo de integração, e ainda foi possível combater a solidão que muitos cidadãos experienciaram no período de quarentena, ao poderem estar presentes em eventos e sessões de línguas em plataformas online.

Abstract:

The project SPEAK started in 2014 and was founded by Hugo Menino Aguiar, leiriense that until then worked as a Software Engineer at OutSystems and as a Product Manager at Google. This project aims to fight against the barriers of social inclusion that newcomers feel when they arrive to a new city, these being the difficulty of creating a network of contacts with locals and the language. In 2017, the nonprofit organization exclusively dedicated to the development of SPEAK was created, the SHARE YOUR WORLD organization. Due to the pandemic caused by COVID-19, SPEAK was forced to adapt its work methodology, starting to function online. This way, SPEAK was able to continue to give support to the members of the community, not interrupting their process of integration, and it was still possible to fight the loneliness that many citizens experienced in the quarantine period, by being able to be present at events and language sessions on online platforms.

1. Introdução

O projeto SPEAK surgiu em 2014, na cidade de Leiria, e é desenvolvido pela organização não lucrativa SHARE YOUR WORLD, surgida em 2017, que se apresenta como uma organização de empreendedorismo social dedicando-se exclusivamente à gestão do projeto SPEAK (SPEAK, 2020d). O SPEAK foi desenvolvido com o objetivo de conectar migrantes, refugiados e locais que vivem na mesma cidade, através da partilha de experiências culturais e linguísticas, tentando resolver o problema da exclusão social e ultrapassando “duas das grandes causas do problema”, sendo estas “a barreira linguística” e “a falta de oportunidade de encontro para conhecer o “outro” (SPEAK, 2020b).

De forma a tornar o SPEAK, e o seu objetivo, exequíveis, foi desenvolvida uma plataforma online (ver figura 1) onde é possível inscrever-se para aprender e/ou para ajudar a aprender uma língua, sendo os primeiros denominados de participantes e os segundos designados de *buddies* (SPEAK, 2020b). Deste modo, são criadas sessões de línguas presenciais onde é permitido, tanto aos *buddies* como aos participantes, comunicar, “quebrar preconceitos, estigmas e criar amizades”, tudo isto através da constituição de uma “rede informal de apoio” que facilita a “resolução dos seus próprios problemas” (SPEAK, 2020b).

Devido à pandemia causada pelo SARS-CoV- 2, a população foi obrigada a ficar em isolamento, agravando o estado de solidão principalmente em grupos mais vulneráveis como migrantes, refugiados e idosos (SPEAK, 2020a). Neste contexto, o SPEAK teve de adaptar a sua metodologia de trabalho, de modo a que os membros da comunidade local e não local continuassem a ter oportunidade para partilhar as suas ideias, e a desenvolver relações com outros, fazendo com que uns não se sentissem desvalorizados nesta comunidade (SPEAK, 2020a).

Figura 1. Ecrã inicial da página web oficial do SPEAK.



Fonte: [<https://www.speak.social/>].

2. Desenvolvimento do caso

A organização SHARE YOUR WORLD apresenta-se como uma organização não lucrativa e de empreendedorismo social que se dedica somente à gestão da iniciativa SPEAK, iniciativa esta que tem como finalidade acabar com a exclusão social sentida principalmente por migrantes, refugiados e “não locais” da cidade onde se encontram (SPEAK, 2020d). Segundo Boris (1999), uma organização não lucrativa apresenta-se numa sociedade como um mecanismo que dá oportunidade para a participação ativa e para o envolvimento de um número alargado de pessoas na sua comunidade, servindo também como um canal essencial através do qual são expressas as necessidades dessa mesma comunidade. Estas organizações estão frequentemente associadas a iniciativas de empreendedorismo social.

O empreendedorismo social pode ser definido como “a capacidade de reconhecer oportunidades para criar valor social” enquanto o processo para o empreendedorismo social compreende a “construção, avaliação e busca por oportunidades” de modo a que seja possível alcançar a mudança social, de acordo com os autores Roberts & Woods (2005). No entanto, Fisac et al. (2011) definem empreendedorismo social como a procura pela “criação de valor social por meio da atividade económica”. Attouni & Mustaffa (2014) afirmam que a importância das organizações não lucrativas na sociedade reflete-se na sua capacidade de criar relação e interação entre cidadãos, resultando em “relacionamentos, confiança e capital social que tornam possível

as comunidades operarem eficientemente a todos os níveis”. Ao fazer com que as pessoas tenham uma ligação, as organizações não lucrativas mobilizam os cidadãos a ações coletivas e fazem com que estes “tenham voz nos assuntos de interesse público” (Backman & Smith, 2000).

O projeto SPEAK, cujo financiamento deriva de apoios residuais do Governo português e de entidades como a Google e a Comissão Europeia, foram ambos criados por Hugo Menino Aguiar, atual co-founder e CEO da iniciativa (SPEAK, 2020d). Hugo Aguiar trabalhava como *Software Engineer* na OutSystems e como *Product Manager* na Google quando se deparou com um problema social ocorrente na sua cidade natal (Leiria) – não conhecia qualquer membro integrante da comunidade migrante desta mesma cidade, pois não havia oportunidades para estas pessoas conhecerem os locais num ambiente informal, onde lhes fosse igualmente permitido estabelecer uma rede de contactos e criar amizades (SPEAK, 2020d).

De modo a facilitar a inclusão social, foi criado o SPEAK que se apresenta como uma plataforma online (www.speak.social) a que todos podem ter acesso, e onde os visitantes podem aceder às sessões de línguas que irão decorrer na cidade onde moram (SPEAK, 2020b). Além disso, os cidadãos podem contactar o SPEAK no horário laboral, de forma a obter resposta, através da submissão de um formulário que inclui email, assunto e descrição, completando o pedido com a cidade da pessoa, qual o motivo do contacto e ainda a possibilidade de anexar documentos para que a resposta seja o mais esclarecedora possível (SPEAK, 2020g). Para ter acesso a este contacto, os visitantes da página online da iniciativa terão de consultar o *Help Center* e aceder à questão “Como posso entrar em contacto com a equipa SPEAK?” (SPEAK, 2020g).

A comunidade que o SPEAK é composta por mais de 37000 participantes, de 166 nacionalidades diferentes, que se encontram presentes em 27 cidades e 12 países, com mais de 2865 sessões de línguas dadas e 1124 eventos organizados (SPEAK, 2020d). As sessões são destinadas a participantes com idade mínima de 18 anos e lideradas por *buddies* – voluntários que se inscrevem na página online do SPEAK para poderem partilhar o seu conhecimento sobre uma língua e cultura com os participantes, permitindo o estabelecimento de relações entre todos os intervenientes no processo (SPEAK, 2020b), e, para que as sessões aconteçam, o SPEAK estabelece parcerias de espaço, ou seja, parcerias com organização que disponibilizam salas para o SPEAK fazer os seus grupos de línguas presenciais (SPEAK, 2020k). Para além dos parceiros de sala, o SPEAK tem também parceiros de comunicação que têm como finalidade ajudar a divulgar os grupos de línguas e os eventos, sendo este o meio usado pela iniciativa para fazer chegar a mesma aos “não locais” (SPEAK, 2020m). Para qualquer uma das parcerias referidas anteriormente se concretizar, as organizações em questão terão de aceder ao formulário disponível no *Help Center* no website do SPEAK e preencher o questionário referente às parcerias (SPEAK, 2020m).

O SPEAK procura promover espaços onde os migrantes e refugiados possam ter a oportunidade de partilhar os seus valores com os demais, e de desenvolver relações com os locais, “fazendo com que não se sintam inferiores” (SPEAK, 2020d). Este tipo de abordagem gera um sentimento de autoestima nos “não locais”, “ajuda a construir redes de apoio entre cidadãos e favorece o sentimento de pertença” nos recém-chegados à cidade (SPEAK, 2020d). O SPEAK considera que “construir uma comunidade forte, que combate conjuntamente o isolamento social, e contribui ativamente para criar soluções, assim como certificar-se que ninguém fica de fora, é absolutamente necessário” e verificar que locais, migrantes e refugiados estão rodeados por solidariedade, apoio, orientação, informação e empatia pode ser fulcral para evitar as “consequências da intimidação social, económica e política” feitas sentir atualmente (SPEAK, 2020d). A avaliação de impacto do ano 2019 mostrou que no final de 12 sessões de um grupo de línguas, 73% dos participantes migrantes e refugiados, construíram relações de amizade através da iniciativa gerida pela SHARE YOUR WORLD e 82% do número total de participantes passaram a “sentir-se em casa na nova cidade onde vivem” (SPEAK, 2020d).

Como modelo de negócio, o SPEAK aplica na sua atividade o franchising social (SPEAK, 2020d) que, de acordo com Maciejewski et al. (2018), é um “modelo (...) amplamente utilizado para apoiar o rápido dimensionamento bem-sucedido de certos tipos de iniciativas sociais” e “uma forma de permitir que modelos de empresas sociais de sucesso sejam reproduzidos num contexto local de uma forma que combine impacto social e sustentabilidade financeira” (Hurley, 2016, pp. 14). A execução do *social franchising* no SPEAK é visível através do programa “Take SPEAK to your city”, onde a equipa partilha a sua marca, ferramentas e conhecimentos para dar apoio aos SPEAK *Founders* (SPEAK, 2020h). A equipa SPEAK dará apoio neste programa através de um *onboarding training*, que consiste num conjunto de vídeos, documentos e ferramentas que contém informação necessário para o SPEAK *Founder* ter conteúdo para

iniciar o programa na cidade selecionada, e também com o permanente contacto com um membro da equipa que irá garantir que o SPEAK *Founder* tem tudo o que necessita, incluindo o acesso à plataforma de gestão do SPEAK (2020i).

O programa “Take SPEAK to your city” permite expandir a iniciativa para o maior número de países e cidades possível, podendo qualquer pessoa levar o projeto até à cidade onde habita, tornando-se o anteriormente designado SPEAK *Founder* (SPEAK, 2020d). Assim, o SPEAK apresenta 4 cidades orgânicas, isto é, cidades onde a equipa SPEAK instalou o projeto, sendo estas, Leiria, Lisboa, Porto e Torino; e outras 23 cidades que integram o programa “Take SPEAK to your city”, fazendo parte desta rede Alicante, Londres, Ipswich, Bruxelas, Luxemburgo, Castelo Branco, Aveiro, Braga, Caldas da Rainha, Almada, Coimbra, Ericeira, Amarante, Utrecht, Amesterdão, Kaunas, Lagos, Dhaka, Faro, Madrid, Dublin, Berlim e Nápoles (SPEAK, 2020d).

Com o surgimento da pandemia causada pelo vírus SARS-CoV-2, e a imposição de normas como o isolamento e distanciamento social, para combater o vírus, inúmeros cidadãos em todo o mundo viram as suas vidas mudar, fazendo-se sentir um grande impacto social e emocional, incluindo o sentimento de solidão, na população (SPEAK, 2020). As consequências económicas foram igualmente devastadoras, sendo o principal impacto incidido sobre as comunidades mais vulneráveis, como as de migrantes, refugiados e idosos (SPEAK, 2020a).

Sendo o principal objetivo do SPEAK ajudar comunidades como as referidas anteriormente a sentirem-se incluídas socialmente, partilhar os seus valores e desenvolver relações significativas com os locais, transmitindo que todos os cidadãos são iguais, o projeto teve de colocar em prática aquilo que o faz ser tão resiliente para fazer face à pandemia – a sua capacidade de adaptação a novos contextos (SPEAK, 2020a). Assim, e tendo a capacidade de se adaptar, o SPEAK tomou a iniciativa de transferir a sua “metodologia de aprendizagem para o ambiente online”, de forma a permanecer relevante para a comunidade, pois a comunidade do projeto acredita que a situação pandémica não deve levar os cidadãos a desconectar com os demais e nem “dificultar a integração numa nova comunidade, cultura ou idioma” (SPEAK, 2020a).

Com a implementação das sessões online (ver figura 2), todos os cidadãos, de qualquer localização geográfica, passaram a ter oportunidade de “aprender uma nova língua, conhecer novas culturas e, ao mesmo tempo, ajudar a achatar a curva” (SPEAK, 2020a). O SPEAK apresentou esta solução para combater o isolamento social e certificar-se que as pessoas não perderiam as suas conexões, evitando um “interrompimento repentino no seu processo de integração”, em março de 2020 (SPEAK, 2020a).

Figura 2. Alguns dos grupos que decorreu no período de quarentena com a implementação da metodologia de sessões online.



Fonte: [<https://www.noticiasdeleiria.pt/startup-leiriense-combate-isolamento-social-atraves-do-intercambio-de-linguas-e-culturas-online/>], retirado a 01/11/2020.

No Para divulgar a implementação da nova metodologia, o SPEAK recorreu ao seu website para o fazer, explicando como é que os eventos e as sessões iriam passar a funcionar, e aos seus parceiros de comunicação presentes nas cidades SPEAK, que através das suas plataformas online permitiram que esta informação chegasse a mais cidadãos (SPEAK, 2020e). Assim, as sessões e eventos que aconteciam presencialmente passaram a ter lugar em plataformas online, como o Zoom e o Skype (SPEAK, 2020a). Estas mesmas sessões aconteciam todos os dias úteis da semana durante duas semanas, com 90 minutos de

duração cada sessão, sendo a língua e respetivo nível assim como os dias e horas definidos pelos *buddies*, pois o SPEAK dava a liberdade a estes de escolher o horário das sessões (SPEAK, 2020^a). Todos os grupos de línguas tinham um total de 10 sessões e foi aplicada uma metodologia de pagamento que permitia que os participantes pagassem pelas sessões o montante que pudessem disponibilizar no momento (SPEAK, 2020^a).

“Em três semanas, mais de 3000 pessoas juntaram-se à comunidade, mais de 20 línguas estão a ser partilhadas e famílias de refugiados localizadas em Portugal, Grécia, Reino Unido e Síria estão inscritas em grupos de línguas online”, relatou o SPEAK em abril do mesmo ano, o que prova que a metodologia online mostrava-se eficaz no desempenho e no objetivo do projeto (SPEAK, 2020a).

Na nova abordagem foi igualmente permitido a todos os cidadãos tornarem-se *buddies*, isto é, pessoas que “estão dispostas e são capazes de dar parte do seu tempo para ajudar as pessoas a aprender um novo idioma ou cultura”, ou participantes. No entanto, estes papéis passaram a ter um impacto muito maior na comunidade, pois, para além de ajudarem a combater o isolamento social, ajudavam também a promover a diversidade cultural” através de um meio nunca antes utilizado (SPEAK, 2020a).

O SPEAK registou mais de 9000 pessoas, entre migrantes, refugiados e locais, na sua missão para combater o isolamento social. No modelo online, “mais de 25 línguas diferentes foram partilhadas”, incluindo nestas Espanhol, Alemão, Marathi e Curdo (SPEAK, 2020c). Deste modo, a *start-up* leiriense, que tenta fazer a diferença na sociedade em que vivemos desde 2014, conta com mais de 37000 membros na sua comunidade, com a representação de 166 nacionalidades diferentes, nos dias que decorrem (SPEAK, 2020c).

Em setembro de 2020, o SPEAK voltou a adaptar a sua metodologia de trabalho passando a ter em funcionamento o modelo híbrido, ou seja, trabalhando presencialmente e por via online (SPEAK, 2020e). Com isto, as sessões e eventos online e a sua metodologia permanecem iguais, mas as sessões presenciais voltaram a fazer parte do SPEAK através da disponibilização de espaço para estas por parte dos parceiros de sala do projeto (SPEAK, 2020e) e, tanto as sessões online como presenciais, têm um custo de, no máximo, 35€, podendo este valor variar consoante o país em questão (SPEAK, 2020l). Contudo, o SPEAK continua a ter disponível a sua bolsa destinada a cidadãos migrantes, refugiados e em situação de desemprego, de maneira a que nenhum cidadão fique sem o apoio do SPEAK por motivos financeiros, tendo esta bolsa estando acessível aos membros da comunidade mesmo no período de quarentena obrigatória (SPEAK, 2020f). O objetivo atual do SPEAK, relativamente às suas sessões e eventos, é voltar gradualmente ao modelo presencial pois acreditam que a interação social é uma medida que faz a diferença na integração dos “não locais” e em todo a iniciativa (SPEAK, 2020j).

3. Perguntas para a discussão

Pergunta 1. Qual o objetivo do projeto SPEAK e os meios utilizados para o atingir, desenvolvido pela organização não lucrativa SHARE YOUR WORLD?

O SPEAK passa por tentar acabar com a exclusão social, quer seja de migrantes ou refugiados, na cidade para a qual decidem iniciar uma nova vida. Para que isto seja possível, o SPEAK disponibiliza grupos de línguas para os “não locais”, com o intuito de ultrapassar a barreira linguística, e promove a criação de relacionamentos entre locais e não locais, de modo a que estes se sintam mais integrados na sociedade e para que tenham acesso a um maior número de oportunidades que podem surgir com o desenvolvimento destes mesmos relacionamentos.

Pergunta 2. Qual o modelo de negócio utilizado pelo SPEAK? Como se chama o programa do SPEAK que coloca em prática o seu modelo de negócio?

O SPEAK aplica o modelo de negócio de franchising social. Para colocar o seu modelo de negócio em prática, o SPEAK apresenta um programa designado “Take SPEAK to your City”, permitindo que qualquer cidadão possa levar o SPEAK para a sua cidade, ajudando na inclusão social da mesma.

Pergunta 3. Qual a metodologia que o SPEAK teve de adotar para fazer frente às adversidades causadas pela pandemia Covid-19?

De modo a fazer face às adversidades causadas pelo vírus SARS-CoV-2, o SPEAK optou por adaptar a sua metodologia presencial a sessões de línguas e eventos online, de forma a que os membros da comunidade SPEAK não estagnassem no processo de integração social e permitindo que novos cidadãos que chegassem às sociedades onde o SPEAK se encontra não ficassem sem o apoio do projeto quando assim solicitado. Para que os cidadãos ficassem a par desta adaptação, o SPEAK divulgou-a nas suas redes sociais e pelas páginas online dos seus parceiros de comunicação para que fosse possível atingir um maior número de pessoas. As sessões online funcionam 3 vezes por semana, em dias e horas definidos pelo SPEAK e pelos *buddies* que lideram as sessões, com duração de 90 minutos, tendo um total de 12 sessões cada grupo de línguas.

Pergunta 4. Qual o alcance da metodologia referida anteriormente na sociedade? E no futuro, a organização pretende prosseguir com esta metodologia, ou pelo contrário, voltará ao modo presencial?

Com a implementação da metodologia online, o SPEAK conseguiu juntar 9000 pessoas, das quais migrantes e refugiados, nas suas sessões e eventos online durante o período de quarentena, onde foram partilhadas 25 línguas, desde Espanhol a Marathi e Curdo. Desde de setembro que a iniciativa se encontra a trabalhar com o modelo híbrido, isto é, presencial e online, voltando a estar disponível só para as cidades em que o SPEAK já se encontrava e para as novas cidades SPEAK, modelo este que continuará a operar enquanto não for possível voltar a ter todas as sessões presenciais devido à pandemia.

4. Conclusões

O projeto SPEAK, gerido pela organização sem fins lucrativos SHARE YOUR WORLD e criado por Hugo Menino Aguiar, tem como principal objetivo acabar com a exclusão social sentida por não locais, como migrantes e refugiados, nas novas cidades onde se inserem, ajudando estes a ultrapassar a barreira linguística e a desenvolver uma rede de contactos com os locais (SPEAK, 2020).

As sessões de línguas partilhadas no SPEAK são lideradas por *buddies*, locais voluntários que têm gosto pela partilha da sua língua e cultura, e estão abertas a todos os cidadãos que tenham interesse em se juntar aos grupos do projeto (SPEAK, 2020). Antes da pandemia, os grupos e eventos do SPEAK tinham acontecimento presencial, o que tornava mais fácil a criação e consequente desenvolvimento de relacionamentos entre cidadãos locais e não locais, contudo, em março com a implementação do confinamento obrigatório em grande parte do mundo, o SPEAK teve de adaptar a sua metodologia de trabalho, sessões e eventos para o online, de modo a que os SPEAKers (membros da comunidade SPEAK) não se sentissem desamparados a meio do seu progresso de integração (SPEAK, 2020).

O modelo de *social franchising* utilizado pelo SPEAK permite que a iniciativa chegue rapidamente a quem mais necessita de ajuda em qualquer parte do mundo, principalmente com a metodologia de expansão do programa “Take SPEAK to your city” que permite que qualquer pessoa leve o projeto para a cidade de residência e que tenha todo o apoio da equipa central na expansão do SPEAK na cidade em questão.

Com a adaptação da metodologia, foi possível à iniciativa continuar a dar apoio aos migrantes e refugiados que ainda não se sentiam integrados na nova cidade de residência, no entanto, estes poderiam continuar a sentir-se sozinhos, pois mesmo com sessões em três dias por semana e com eventos online muitos destes continuavam sem companhia em casa e a sentirem-se isolados. No entanto, o alcance que o SPEAK teve durante o período de quarentena imposto em março mostrou que muitas comunidades não queriam deixar a experiência proporcionada pelo projeto e que, apesar de se encontrarem a viver uma situação atípica, os cidadãos tentavam combater o isolamento social envolvendo-se em novas atividades, quer tenham sido sessões ou eventos.

No meu ponto de vista, a metodologia online ao permitir que todos os cidadãos, de todas as partes do mundo, fizessem parte do SPEAK, fez com que o um maior número de pessoas tivesse conhecimento do projeto e do seu propósito, aumentando a sua comunidade, que não seria possível se a metodologia adotada se limitasse somente aos cidadãos das cidades SPEAK.

Assim, na minha opinião, o SPEAK deveria continuar com a iniciativa disponível para todas as sociedades, de toda a parte do mundo, de modo a ter um maior alcance e poder ajudar o maior número de pessoas possível, quer seja na integração numa nova comunidade como na superação do isolamento social que por sua vez pode levar à solidão.

Bibliografia

- Attouni, M., & Mustaffa, C. (2014): How do Non-profit Organizations in Lybia Adopt and Use Social Media to Communicate with The Society. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 155, 92-97.
- Backman, E., & Smith, S. (2000): Healthy Organizations, Unhealthy Communities? *Nonprofit Management and Leadership*, 10(4), 355-373.
- Boris, E. T. (1999): The nonprofit sector in the 1990s. *Philanthropy and the nonprofit sector in a changing America*, 1-33.
- Fisac, R., Moreno, A., Mataix, C., & Palacios, M. (2011): La empresa social: revisión de conceptos y modelo para el análisis organizativo. *Revista Española del Tercer Sector*, 41-66.
- Hurley, K. (2016): From social enterprise to social franchise. *Centre for Social Innovation*, 14.
- Maciejewski, B., Jaana, M., Keely, E., Crowe, L., & Liddy, C. (2018): Social franchising: Scale and spread of innovation in Canada. *Health Policy and Technology*, 7(2), 217-223.
- Roberts, D., & Woods, C. (2005): Changing the world on a shoestring: The concept of social entrepreneurship. *University of Auckland Business Review*, 7(1), 45-51.
- SPEAK (2020a): Connecting newcomers and locals in times of COVID-19 (internal document).
- SPEAK (2020b): Prémio MAM (documento interno).
- SPEAK (2020c): Press Release Leiria_November (internal document).
- SPEAK (2020d): SDG Action Awards (internal document).
- SPEAK (2020e): Página web oficial do SPEAK [www.speak.social], consultada a 20/11/2020.
- SPEAK (2020f): Não consigo pagar o grupo de línguas – posso candidatar-me a uma bolsa? [<https://speak.zendesk.com/hc/pt/articles/360001007829-N%C3%A3o-consigo-pagar-o-grupo-de-1%C3%ADnguas-posso-candidatar-me-a-uma-bolsa->], consultado a 19/11/2020.
- SPEAK (2020g): Como posso entrar em contacto com a equipa SPEAK? [<https://speak.zendesk.com/hc/pt/articles/360001162189-Como-posso-entrar-em-contacto-com-a-equipa-SPEAK->], consultado a 19/11/2020.
- SPEAK (2020h): Como posso abrir o SPEAK na minha cidade? [<https://speak.zendesk.com/hc/pt/articles/360001162165-Como-posso-abrir-o-SPEAK-na-minha-cidade->], consultado a 20/11/2020.
- SPEAK (2020i): Take SPEAK to your city [<https://www.speak.social/pt/take-speak-to-your-city/>], consultado a 20/11/2020.
- SPEAK (2020j): Têm grupos de línguas online? [<https://speak.zendesk.com/hc/pt/articles/360001007429-T%C3%AAm-grupos-de-1%C3%ADnguas-online->], consultado a 20/11/2020.
- SPEAK (2020k): Como é que a minha organização pode ser parceira do SPEAK? [<https://speak.zendesk.com/hc/pt/articles/360001162145-Como-%C3%A9-que-a-minha-organiza%C3%A7%C3%A3o-pode-ser-parceira-do-SPEAK->], consultado a 20/11/2020.
- SPEAK (2020l): Qual o preço dos grupos de línguas? [<https://speak.zendesk.com/hc/pt/articles/360001456569-Qual-%C3%A9-o-pre%C3%A7o-dos-grupos-de-1%C3%ADnguas->], consultado a 20/11/2020.
- SPEAK (2020m): Como é que a minha organização pode ser parceira do SPEAK? [<https://speak.zendesk.com/hc/pt/articles/360001162145-Como-%C3%A9-que-a-minha-organiza%C3%A7%C3%A3o-pode-ser-parceira-do-SPEAK->], consultado a 20/11/2020.