NOVARA
CONSULTING GROUP

This document was translated from English by machine and may contain mistakes. The English original is at https://www.novaracg.com/2026/10/08/silence-speaks-built-for-the-moment-of-access-not-yet-for-the-moment-of-failure/.

Silêncio que Fala: Construído para o Momento do Acesso, Ainda Não para o Momento da Falha

Heather Grizzle · October 8, 2026

O Transit Assist da Silence Speaks torna fáceis de aceder os anúncios em língua gestual. Os seus documentos quase não referem o que acontece quando um deles está errado.

Conteúdo

1. Como este registo foi elaborado
2. Quatro segundos numa plataforma
3. Uma porta de entrada construída por pessoas que compreenderam o problema
4. Onde está a funcionar?
5. O que a documentação abrange
6. O que o treinou
7. O que ninguém mediu
8. Quando falha
9. Quem decide
10. O que um comprador deve perguntar
11. Perguntas colocadas à Silence Speaks
12. Silence Speaks′ response
13. Fontes

7 October 2026 · Heather M. Grizzle, Novara Consulting Group · Working record, pending Silence Speaks′ response

Um produto de transporte construído com cuidado genuíno para o momento em que um passageiro Deaf precisa dele, e com muito pouco cuidado para o momento em que algo corre mal

EM RESUMO

- Silence Speaks' Transit Assist is designed around the passenger: scan a QR code, no app or account, signed language detected automatically, captions for Deaf people who do not sign, and offline use for tunnels. The company has a Deaf chief operating officer and says it hired Deaf engineers from the start.
- Coverage and the company's own news page say it is working with Transport for London across more than 250 stations. Its transport page names no network, and NCG located nothing from TfL. Whether anything is in public service is the first open question.
- O único documento publicado que regula o produto é uma política de privacidade. Esta não menciona vídeo, localização, Transit Assist ou treino de modelos, e declara que a empresa não recolhe dados de categoria especial, incluindo dados biométricos. Não foram localizados termos de serviço.
- Não foi localizado nenhum valor de precisão, avaliação, revisor, mecanismo de recurso ou procedimento de incidente para um avatar oferecido para anúncios de transporte, cuidados de saúde, banca e exames.

Como este registo foi elaborado

This record rests only on what Silence Speaks and others have published, as retrieved on 7 October 2026: the company's homepage, solutions, transport, about and news pages and its privacy policy at silencespeaks.io; the Companies House register; and press coverage from Wired, MultiLingual, Positive News and others, some of which the company republishes on its own site. It updates NCG's public-evidence Snapshot of 1 August 2026. Before publication, NCG put seven questions to the company in writing, and its answers will be published here in full. Where something is described as not located, that means not found in the places searched on that date, not that it does not exist.

Quatro segundos numa plataforma

Uma mulher Deaf está parada numa plataforma em Londres quando o painel cintila e a partida que esperava desaparece. Está a tocar um anúncio. Ela não consegue ouvi-lo. Junto ao letreiro da plataforma há um código QR, e ela digitaliza-o. Abre-se uma página web sem lhe pedir para descarregar nada ou criar uma conta. Já descobriu em que estação ela se encontra e que ela usa a Língua Gestual Britânica. Alguns segundos depois, um intérprete digital no seu telemóvel diz-lhe que o comboio mudou para outra plataforma.

She is not a real person. She is a composite, built from how Silence Speaks describes its Transit Assist product, and she is here because the product was clearly designed by people who thought hard about her. What this record asks is the question the product's pages do not answer: what happens to her when the signer gets it wrong.

Uma porta de entrada construída por pessoas que compreenderam o problema

Silence Speaks Ltd is a British company, incorporated in December 2021 as Kinesics Meets Ltd and renamed in February 2025[1]. Its founder and chief executive is Pavan Madduru, a former AI leader at Vodafone[11]. Its product turns text, voice and video into signed language through an avatar, in photorealistic or animated styles, and its homepage offers British, Irish, Polish, American and Indian sign languages, with more to come[2]. It markets the avatar to nine sectors under separate product names, from Transit Assist for transport to Care Connect for healthcare, Secure Sign for banking and Class Connect, which promises to turn "course materials, exams, and key information into sign language"[3].

The transport product is where the design shows most. A passenger scans a QR code "at any station or onboard; no app needed." The web app "opens instantly, auto-detecting your location and preferred sign language," and delivers platform changes, disruption alerts and wayfinding "within seconds of the original announcements." It supports up to three hours of offline use for tunnels and poor coverage[4]. The company says captioning is built in for Deaf people who prefer or rely on text[5].

The people behind it matter too. The company's about page names Robert Tiffert as its Deaf chief operating officer, fluent in six sign languages[6]. The founder told Wired

he hired three full-stack engineers at the outset, all Deaf sign language users[7]. The company describes itself as "built by & for the Deaf Community"[2] and says it is "co-designing algorithms with deaf communities and linguists"[5]. It has also been candid about limits: the current system runs in the cloud and takes time to generate signing, real-time on-device translation is "at least a year away," and the team abandoned its first goal, translating sign language into text, because it "proved trickier than expected." Those are things a company says when it is being straight about what it has built.

Onde está a funcionar?

Tudo o que se segue depende de um facto que a NCG não conseguiu estabelecer: se o Transit Assist está em serviço público em algum lugar, e se sim, onde.

O que foi dito sobre a Transport for London, e por quem

Fonte	Data	O que diz sobre a Transport for London
Wired, republicado em silencespeaks.io	2025	TfL "plans to roll out" the avatar; TfL is responsible for more than 250 stations
MultiLingual	Maio de 2025	A partnership with Transport for London that will bring signed announcements to over 250 stations
Silence Speaks, "Breaking Barriers" (company's own site)	Sem data	Silence Speaks is "collaborating with Transport for London (TfL)"
Nimdzi Language Technology Radar	Sem data	A Silence Speaks trabalha com a TfL para fornecer informação pública acessível
Página de transportes da Silence Speaks	Ativa em 7 de outubro de 2026	Early pilots with major networks; no network, operator or station named
Transport for London	Pesquisado em 7 de outubro de 2026	Não foi localizada nenhuma publicação da TfL sobre a Silence Speaks ou o Transit Assist

Fonte: Fontes conforme listadas; todas recolhidas em 7 de outubro de 2026

The accounts move between a plan, a partnership and a collaboration, and the company's own current transport page says only "early pilots with major networks," without naming one. TfL is a public body with its own publications and freedom of information obligations, and NCG located nothing from it about the product. If Transit Assist is live on TfL stations, it is national public infrastructure serving people with a sta-

tutory right of access, and the questions below become urgent. If it is a plan, the record should say so plainly, and so should the company's marketing. NCG has asked.

O que a documentação abrange

The only published document governing Silence Speaks' products is its privacy policy[8]. It names Silence Speaks Ltd as data controller, gives its company number and an address at the Rutherford Appleton Laboratory in Harwell, and offers a complaint route to the Information Commissioner's Office. Those are the basics, and they are there. The policy carries no date, and the mirror copy NCG recorded at a second address in August now returns an error.

What the policy does not cover is the product. It does not mention video, signing, location, Transit Assist or QR codes. Its section on what data is collected promises a list and gives none. It says the company may share personal data "in connection with the licensing of our technology" and on a change of control, may store it outside the UK, and keeps it "as long as reasonably necessary." It says nothing about whether anything a user submits trains the company's models. And it states: "We do not collect any Special Categories of Personal Data about you," a category the policy itself defines to include health and biometric data.

Set that sentence beside the transport product. A Deaf passenger who scans the code is identified as someone who needs signed language, at a known station, at a known time. Information that reveals a disability can be health data under UK data protection law. The app detects location automatically. The company's other products take video as input. The policy may be right about what the company stores; it may be describing an older website rather than the product. But as written, it does not describe Transit Assist at all, and no other document does.

Não foram localizados termos de serviço. A NCG verificou as vias habituais em silencespeaks.io e todas devolveram um erro. Sejam quais forem os termos que regem um operador de transportes, um hospital ou um banco que compre o avatar, ou um passageiro que o utilize, nenhum é público.

O que o treinou

The company describes its training data in one phrase, repeated across its own news page and the coverage it republishes: datasets covering "regional dialects, contextual

language, and emotional tone"[5,7]. No corpus is named. Nothing says whether the signing was recorded by the company or drawn from elsewhere, who the signers were, what they agreed to, whether they were paid, or which regional varieties of BSL are covered. This is the same Corpus Question NCG has put to every company on its roster[9], and for an avatar that speaks for public bodies, the answer belongs in writing.

O que ninguém mediu

No accuracy figure of any kind was located. The company's own news page describes "remarkable accuracy"; Wired reports that the team has "set high standards for accuracy." Neither is a measurement. No evaluation method, sample or definition of a correct rendering is published, and no evaluation by anyone other than the company was found. The company's site lists membership badges for the National Deaf Children's Society and RNID and support from three universities[2], but none of these is described as having examined the output.

Quando falha

Voltemos à plataforma. A intérprete no telemóvel diz ao passageiro que o seu comboio mudou para a plataforma 4. Na verdade mudou para a plataforma 14. Ou o anúncio era uma instrução para sair da estação, e o avatar interpretou-o como um atraso.

A interpretação em tempo real significa que ninguém pode verificar essa frase antes de ela ser vista. Isso é um facto sobre a arquitetura, não uma falha, e é verdade em todos os sistemas em tempo real. O que importa é o que substitui essa verificação. A NCG não localizou nenhum: nenhum revisor, nenhuma amostragem posterior da produção em direto, nenhuma posição declarada sobre se anúncios de emergência ou de evacuação estão incluídos, nenhuma previsão para um passageiro sem smartphone, e nenhuma via para ele comunicar que a interpretação estava errada ou descobrir quem é responsável por ela.

No ponto de acesso	No ponto de falha
Digitalizar um código QR na estação ou no comboio	Nenhuma via para um humano quando a interpretação está errada
Sem aplicação, sem conta, sem configuração	Nenhuma previsão localizada para um passageiro sem smartphone
Localização e língua gestual preferida detetadas automaticamente	Processamento de localização não mencionado na política de privacidade
Interpretação entregue poucos segundos após o anúncio	A produção em direto não pode ser revista antes de o passageiro a ver
Legendagem para pessoas Deaf que não usam língua gestual	Nenhuma via publicada para comunicar uma interpretação errada
Até três horas de uso offline para túneis	Nenhuma posição declarada sobre conteúdo de emergência ou evacuação

The transport page also tells operators that the European Accessibility Act deadline of 28 June 2025 is approaching and cites fines of up to £425,000, with no source[4]. The site's code declares WCAG 2.1 AA conformance, but no accessibility statement was located, which a UK public-sector deployment would ordinarily require.

Quem decide

Silence Speaks has more Deaf people in senior roles than most companies on NCG's roster: a Deaf chief operating officer and, by its own account, Deaf engineers from the start. That is real, and it is credited. What the public record does not show is whether any Deaf role can stop a release, change what the avatar signs, or refuse a deployment. No advisory body, charter or documented route for the wider Deaf community was located.

O seu conselho de administração é descrito em termos políticos e médicos. O Companies House lista dois diretores: a fundadora, e Chloe Smith, antiga Secretária de Estado que liderou a legislação de 2022 que reconheceu a British Sign Language na legislação do Reino Unido, nomeada em junho de 2025 e descrita pela Wired como presidente[10,7]. A Positive News informou em janeiro de 2026 que o Dr. John LeeAllen, médico do NHS e investidor em tecnologia, integra o conselho[12]; ele não consta do

registo de diretores do Companies House, pelo que o seu papel poderá ser consultivo. A legitimidade legislativa é credibilidade genuína. Não é governação Deaf, e a NCG regista-a na composição do conselho, e não como prova de autoridade Deaf.

O que um comprador deve perguntar

Para um operador de transportes, as questões são concretas. O conteúdo de emergência e evacuação está incluído? Que latência devem os passageiros esperar? O que acontece quando uma interpretação falha, a rede cai ou o passageiro não tem telemóvel? Quem revê a produção em direto, e como pode um passageiro Deaf comunicar um erro? Para um hospital, um banco ou uma entidade examinadora, as questões são ainda mais exigentes, porque são contextos em que um sinal errado tem consequências que ninguém pode desfazer.

PERGUNTAS A COLOCAR A QUALQUER FORNECEDOR DE INTERPRETAÇÃO GESTUAL EM DIRETO

☐ O sistema está em serviço público atualmente, e onde? Pergunte ao operador, não apenas ao fornecedor.

☐ O conteúdo de emergência ou evacuação é interpretado, e, se sim, com que salvaguarda?

☐ Que controlo compensatório substitui a revisão prévia da produção em direto?

☐ O que recebe um passageiro sem smartphone?

☐ Que dados recolhe a aplicação sobre onde se encontra um passageiro Deaf, e quem os guarda?

☐ Quem treinou o modelo com a língua gestual de quem, e com que consentimento?

☐ Quem é responsável por uma interpretação errada, e como comunica um passageiro esse erro em língua gestual?

Perguntas colocadas à Silence Speaks

NCG has put the following questions to Silence Speaks in writing, with this record attached. The company's answers, and any corrections to the record above, will be published with it.

1. Is Transit Assist in public service anywhere today? What is the status of the work with Transport for London: live, piloting, contracted or planned, and at which stations or lines? Which "major networks" ran the early pilots, and has any of them published results?

2. Que dados treinaram o avatar? A linguagem gestual foi gravada pela Silence Speaks ou obtida noutro local, sob que licença, a partir de que sinalizantes, com que consentimento e compensação, e que variedades regionais da BSL abrange?

3. O resultado sinalizado foi avaliado quanto à exatidão por alguém além da empresa, por que método e com que resultado? Revisores Deaf verificam o resultado e, no caso de anúncios de transporte em tempo real, que controlo substitui a revisão prévia à divulgação?

4. What data does Transit Assist collect when a passenger scans a code, including location, how long is it kept, and is it linked to any identifier? How does the privacy policy's statement that the company collects no special category data apply to a service whose use reveals that the user is Deaf? Is anything a user submits used to train models, and which terms of service govern passengers and customers?

5. Os anúncios de emergência, evacuação ou outros anúncios críticos para a segurança estão no âmbito do Transit Assist? Qual é a latência típica, o que acontece quando uma renderização falha ou a rede está indisponível, e o que recebe um passageiro sem smartphone?

6. Beyond employment, can any Deaf role at Silence Speaks halt a release or deployment or change what the avatar signs? Is there a Deaf advisory body or other route for the wider community? What is Dr John LeeAllen's role, given that he does not appear on the Companies House register of directors?

7. Que via tem um utilizador Deaf, em linguagem gestual, para reportar uma renderização incorreta, e quem é responsável por isso, a Silence Speaks ou o operador que implementa o serviço? Existe uma declaração de acessibilidade para a aplicação web Transit Assist?

Silence Speaks' response

Silence Speaks' response will appear here in full when it is received.

Aviso legal.
This record states matters of public record as retrieved on the dates given and identifies interpretation as such. The passenger in the opening sections is a composite drawn from Silence Speaks' published product description and does not describe any real person. This record makes no allegation of misconduct and is not legal advice. Silence Speaks has been invited to correct any statement of fact before publication and to respond to the questions above.

Fontes

1. Companies House. SILENCE SPEAKS LTD, company number 13801399: company overview, including previous name Kinesics Meets Ltd (14 December 2021 to 13 February 2025). Retrieved 7 October 2026.
2. Silence Speaks Ltd. Homepage. https://silencespeaks.io/. Retrieved 7 October 2026.
3. Silence Speaks Ltd. Solutions. https://silencespeaks.io/solutions. Retrieved 7 October 2026.
4. Silence Speaks Ltd. Transport Solution (Transit Assist). https://silencespeaks.io/solutions/transport/. Retrieved 7 October 2026.
5. Silence Speaks Ltd. Breaking Barriers [news page, undated]. https://silencespeaks.io/news/breaking-barriers. Retrieved 7 October 2026.
6. Silence Speaks Ltd. About us. https://silencespeaks.io/about-us. Retrieved 7 October 2026.
7. Hill, S. (2025). This Startup Has Created AI-Powered Signing Avatars for the Deaf. Wired. Republished at https://silencespeaks.io/news/wired. Retrieved 7 October 2026.
8. Silence Speaks Ltd. Privacy Policy [undated]. https://silencespeaks.io/privacy. Retrieved 7 October 2026.
9. Grizzle, H. M. (2026, September 27). The Corpus Question. Novara Consulting Group. https://www.novaracg.com/2026/09/27/the-corpus-question/

10. Companies House. SILENCE SPEAKS LTD, company number 13801399: officers. Retrieved 7 October 2026.
11. Ideas Community. (2025, July 16). Speaking up through AI: how this South East StartUp Awards winner is making communication more inclusive. https://ideascommunity.beehiiv.com/p/speaking-up-through-ai-how-this-south-east-s-startup-awards-winner-is-making-communication-more-incl
12. Positive News. (2026, January 15). Three good things: UK projects to improve access for deaf people. https://www.positive.news/society/three-good-things-uk-projects-to-improve-access-for-deaf-people/

TIPS

Know something about a sign language AI system that the public should know? Send it to tips@novaracg.com. Every tip is read by me and kept confidential. If you work in the UK, writing to us is not by itself a protected disclosure under the Public Interest Disclosure Act 1998, so before you share employer information, check your options with Protect (protect-advice.org.uk), the free whistleblowing advice line.

SUPPORT NCG

NCG does this work without vendor money, so our findings stay ours. If it has been useful to you, you can support NCG's independent work here. NCG is a for-profit company, not a charity. Contributions are not tax-deductible and buy no service or influence.

Como citar

Grizzle, H. M. (2026, October 8). Silêncio que Fala: Construído para o Momento do Acesso, Ainda Não para o Momento da Falha. Novara Consulting Group. https://www.novaracg.com/pt/2026/10/08/silence-speaks-built-for-the-moment-of-access-not-yet-for-the-moment-of-failure/