

FISCALIZAÇÃO E POLÍTICAS PÚBLICAS DE ACESSIBILIDADE WEB DE SERVIÇOS PÚBLICOS: UMA REVISÃO DE ESCOPO DA LITERATURA

Monique Scalco Soares Siqueira

Resumo

A expansão da internet nos últimos anos tem ocorrido de forma extremamente rápida e traz diversos benefícios aos seus usuários, como otimização de tempo e economia de recursos. Entretanto, muitas pessoas estão excluídas da “Sociedade da Informação” por não terem o devido acesso aos portais Web e respectivos aplicativos em dispositivos móveis. Embora existam padrões de acessibilidade como o brasileiro e-MAG (Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico), o padrão internacional WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*), e leis federais que determinam a obrigatoriedade de acessibilidade dos portais governamentais, os mesmos têm frequentemente negligenciado estes parâmetros, impondo barreiras aos seus usuários. O objetivo desta pesquisa é reunir trabalhos relevantes na área de controle e fiscalização de acessibilidade web de portais governamentais referentes aos últimos 15 anos e observar se os mesmos discorrem sobre políticas de controle e implementação de portais governamentais acessíveis. Para isso, foi utilizado o método de revisão de escopo, buscando reunir trabalhos relevantes na área de fiscalização e controle de acessibilidade Web de portais governamentais. A princípio, foram encontrados 82 artigos e revisões e após os procedimentos de filtragem, foram selecionados 31 artigos e revisões. Ao final, constatou-se a existência de muitas pesquisas tratando de avaliações de portais governamentais mas nenhuma pesquisa abordando o papel o Estado na implementação de políticas públicas de acessibilidade Web bem como de fiscalizador dos portais governamentais.

Palavras-chave: Acessibilidade Web. Governo. Políticas públicas

1. INTRODUÇÃO

A partir dos preceitos da Nova Administração Pública, governos tem utilizado das TICs como instrumento de gestão mais eficaz para o desenvolvimento da governança, através da informatização de seus serviços e aproximação entre Estado e cidadãos. A utilização das TICs pela administração pública denomina-se governo eletrônico ou e-governo (MEDEIROS; GUIMARÃES, 2005).

No Brasil, o Programa de Governo Eletrônico foi institucionalizado no início da década de 2000, na gestão do presidente Fernando Henrique Cardoso, e desenvolveu-se de forma extremamente rápida naquele período (DINIZ *et al.*, 2008).

Pinho (2008) entende o governo eletrônico como a utilização das TICs pela Administração Pública para promover a informatização das atividades internas e o fornecimento de serviços e informações online aos cidadãos, empresas e para outras esferas do governo. Um aspecto essencial da informatização é a implantação de portais governamentais, através dos quais a administração pública manifesta sua identidade, objetivos, atividades, além de fornecer informações e serviços diversos à sociedade. Destarte, o governo eletrônico promove maior transparência e participação dos cidadãos.

Jaeger (2008) afirma que governo eletrônico se refere ao emprego das TICs pela administração pública com o objetivo de disponibilizar serviços e informações

governamentais aos cidadãos, empresas e outras agências governamentais.

Conforme o Collins English Dictionary (2014), governo eletrônico pode ser definido como a prestação de serviços e informações governamentais por meio da internet e outros recursos computacionais.

Promover o acesso de todas as pessoas aos portais governamentais é fundamental para a efetiva democratização do acesso ao governo (FREIRE *et al.*, 2009). O acesso aos portais governamentais oferece benefícios a todos, especialmente para pessoas com deficiência, tendo em vista que através dos portais Web é possível que essas pessoas tenham autonomia para realizar atividades simples e essenciais do cotidiano.

Diante disso, é imprescindível que as informações e serviços disponíveis nos portais governamentais sejam acessíveis a todos (JAEGER, P. T., 2004; JAEGER, 2006; 2008; FREIRE *et al.*, 2009; LAZAR *et al.*, 2013). Desde 1990, diversos países começaram a empregar esforços no sentido de promover acessibilidade de pessoas com deficiência (Hong *et al.*, 2008).

No entanto, diversas pesquisas tem demonstrado que portais governamentais de diferentes países têm negligenciado quanto aos padrões de acessibilidade (ELLISON, 2004; PARIS, 2004; LOIACONO *et al.*, 2005; MANCINI *et al.*, 2005; HONG *et al.*, 2008; FREIRE *et al.*, 2009; KUZMA, 2010; GOODWIN *et al.*, 2011; ESKANDAR; RAMAN, 2013; LAZAR *et al.*, 2013; GALVEZ; YOUNGBLOOD, 2014; WENTZ *et al.*, 2014; CARVALHO *et al.*, 2016; GAMBINO *et al.*, 2016; SAM-ANLAS; STABLE-RODRÍGUEZ, 2016).

É nesse sentido que essa pesquisa busca reunir trabalhos relevantes na área de controle e fiscalização de acessibilidade web de portais governamentais referentes aos últimos 15 anos, com foco em questões sobre políticas públicas de acessibilidade. A princípio, foram encontrados 82 artigos e revisões e após os procedimentos de filtragem, foram selecionados 31 artigos e revisões.

2- FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Acessibilidade Web: um direito de todos

Os serviços e informações disponíveis em portais eletrônicos somente podem ser utilizados se dois requisitos forem observados, quais sejam, acessibilidade e alfabetização tecnológica (HOCHTL; PARYCEK; SACHS; 2011). Pode-se entender por acessibilidade a capacidade de todas as pessoas em ter acesso às informações disponibilizadas na internet de maneira igualitária, independente de fatores como idioma, cultura e deficiência e de dispositivos utilizados, hardware e software (SALVADOR-OLIVÁN E FERNÁNDEZ-RUIZ, 2012). Thacher (2002) afirma que acessibilidade na Web se refere à expectativa de que todo usuário, utilizando qualquer agente (software ou hardware que recupera e serializa conteúdo Web) possa compreender e interagir com o conteúdo Web.

Os portais Web devem ser acessíveis a todos, independente de capacidade ou ambiente de navegação, sendo esta condição indispensável para que a Web possa atingir seu verdadeiro potencial de facilitador para o maior público possível (SLOAN *et al.*, 2006). Assim sendo, os sites e portais eletrônicos devem ser projetados levando em consideração as peculiaridades de seus usuários bem como os diferentes dispositivos utilizados.

Para promover acessibilidade nos portais Web, faz-se necessário o provimento igual ou similar a todos os usuários bem como o fornecimento de meios compatíveis com as

tecnologias assistivas (JAEGER, 2006). Para que se possa ter uma melhor compreensão do tema, é oportuno trazer o que se entende por pessoa com deficiência. De acordo com Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, da qual o Brasil é signatário, tem-se a seguinte definição:

Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas (ONU, 2006).

Desde 1990, diversos países começaram a empregar esforços no sentido de promover acessibilidade de pessoas com deficiência (HONG *et al.*, 2008). Os Estados Unidos está entre os países pioneiros ao promulgar a “*Section 508*” da Lei de Reabilitação com o objetivo de eliminar barreiras no acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação (PATERNO; SCHIAVONE, 2015).

Em seguida, no ano de 1999, criou-se o WCAG 1.0, primeira versão de diretrizes de acessibilidade para conteúdo Web, tornando-se a “principal referência mundial em termos de acessibilidade na web” (FREIRE *et al.*, 2009). Em 2000, o Conselho Europeu aprovou o plano de ação “*eEurope*”, iniciativa política com o escopo de promover uma sociedade fundada no conhecimento, acessível a todos os cidadãos europeus, sobretudo a pessoas com deficiência (HONG *et al.*, 2008). No Japão também tem sido empregado esforços nesse sentido, no qual a Fujitsu tem elaborado diretrizes de acessibilidade bem como promovido assistência aos portais governamentais visando ao aperfeiçoamento dos mesmos (NAGANO *et al.*, 2009; ITO; SUZAKI, 2005; TAKAMOTO; NAGANO, 2005).

No Brasil, observa-se a crescente preocupação com questões de acessibilidade de pessoas com deficiência. Em 2000 foi promulgada a Lei 10.098 estabelecendo a competência do poder público na eliminação de barreiras na comunicação de modo a proporcionar a pessoas com deficiência o direito de acesso à informação, comunicação, trabalho, transporte, cultura, esporte e lazer.

Já em 2004 foi promulgado o Decreto nº 5.296, o qual estabeleceu um prazo de doze meses para que portais eletrônicos da administração pública se tornassem acessíveis às pessoas com deficiência visual. Entretanto, ainda não havia um modelo nacional de acessibilidade em governo eletrônico, o qual só veio a ser institucionalizado em 2007.

Em vista disso, em 7 de maio de 2007 foi publicada a portaria nº 3, a qual institucionalizou o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG) no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Informações e Informática (SISP), tornando sua observância obrigatória nos portais do governo brasileiro. O e-MAG tem recomendações baseadas nas regras previstas no W3C, mas adaptado ao cenário brasileiro, tendo em vista suas necessidades e peculiaridades (FREIRE *et al.*, 2009).

Não obstante, a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência estabelece:

Os Estados Partes também tomarão medidas apropriadas para:
(...)

g) Promover o acesso de pessoas com deficiência a novos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, inclusive à Internet;

h) Promover, desde a fase inicial, a concepção, o desenvolvimento, a produção e a disseminação de sistemas e tecnologias de informação e comunicação, a fim de que esses sistemas e tecnologias se tornem acessíveis a custo mínimo (ONU, 2006).

Conforme o último senso feito pelo IBGE (2010), considerando a população residente no país, 23,9% da população brasileira possui pelo menos uma das deficiências investigadas: visual, auditiva, motora e mental ou intelectual. A deficiência visual é a que apresentou a maior ocorrência, compreendendo 18,6% da população. Em segundo lugar está a deficiência motora, ocorrendo em 7% da população, seguida da deficiência auditiva, em 5,10% e da deficiência mental ou intelectual, em 1,40%.

Embora existam padrões de acessibilidade como o brasileiro e-MAG (Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico), o padrão internacional WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), e leis federais que determinam a obrigatoriedade dos portais governamentais serem acessíveis a todos, os mesmos têm frequentemente negligenciado quanto aos parâmetros de acessibilidade, impondo barreiras aos seus usuários.

Diversas pesquisas tem demonstrado que portais governamentais de diferentes países tem descumprido os padrões de acessibilidade (ELLISON, 2004; PARIS, 2004; LOIACONO *et al.*, 2005; MANCINI *et al.*, 2005; HONG *et al.*, 2008; FREIRE *et al.*, 2009; KUZMA, 2010; GOODWIN *et al.*, 2011; LAZAR *et al.*, 2013; GALVEZ; YOUNGBLOOD, 2014; WENTZ *et al.*, 2014; CARVALHO *et al.*, 2016; GAMBINO *et al.*, 2016; SAMANLAS; STABLE-RODRÍGUEZ, 2016). Diante disso, pessoas com deficiência acabam sendo menos propensas ao uso regular da internet (JAEGER, 2008).

Por conseguinte, os sites devem ser projetados para serem acessíveis desde o início de seu desenvolvimento (JAEGER, 2008; RUBAII-BARRETT; WISE, 2008; ALGERMISSEN; DERMAN; NIEHAVES, 2005). Para isso, Jaeger (2008) enfatiza a necessidade de testes feitos por pessoas com deficiência durante o desenvolvimento de portais Web, dentre outros instrumentos que promovem o desenvolvimento de portais acessíveis. No entanto, a capacitação e conscientização dos desenvolvedores ainda é muita restrita. Ante o exposto, é imprescindível que exista maior intervenção do Estado a fim de implementar as leis e diretrizes de acessibilidade.

2.2 Políticas de inclusão digital em portais governamentais

Existem diversos trabalhos buscando divulgar melhores práticas para criação de design Web acessível e o desenvolvimento de tecnologias assistivas, entretanto a acessibilidade Web ainda está muito aquém no nível aceitável (SLOAN *et al.*, 2006). A falta de acessibilidade em portais governamentais pode ser atribuída a diversos fatores, como ausência de recursos financeiros, carência de entendimento sobre como observar as diretrizes de acessibilidade bem como a ignorância destas, falta de noções técnicas pelos desenvolvedores, resistência institucional, dentre outros aspectos que inviabilizam a elaboração de portais acessíveis (JAEGER, 2004)

Diante disso, há uma crescente preocupação com os direitos das pessoas com deficiência enquanto usuárias da Web o qual têm se expressado através da elaboração de políticas de combate à discriminação e criação de diversas leis (Sloan *et al.*, 2006). Ocorre que essas medidas podem contribuir para uma melhora no contexto de exclusão de pessoas com deficiências mas não têm promovido efetivamente a acessibilidade.

Gambino (2016) avaliou portais governamentais das principais cidades da Itália e observou a existência de diversos erros de acessibilidade e sintaxe. Wentz (2014) avaliou

os sistema de informações de emergência emitidos pelo governo dos Estados Unidos e também encontrou diversas barreiras de acessibilidade. Carvalho (2016) fez avaliação mais ampla dos portais governamentais de Portugal, a fim de analisar qualidade destes no que se refere à conteúdo, usabilidade, eficiência e acessibilidade e foram encontrados aspectos críticos nos portais portugueses. Sam-Anlas e Stable-Rodriguez (2016) fizeram avaliação dos portais da administração pública do Peru o que revelou a presença de barreiras nos mesmos. Goodwin (2011) fez avaliação dos portais governamentais de todos os Estados-membros na ONU e em todos foram observados barreiras de acessibilidade em diferentes níveis.

Jaeger (2013) observa que os Estados Unidos, embora disponha de uma série de leis e regulamentos para promover o acesso de pessoas com deficiência aos portais Web, mais robusto e abrangente do que qualquer outra nação, apresenta portais governamentais com diversas barreiras de acessibilidade.

No Brasil, a partir dos resultados obtidos pela pesquisa efetuada, somente foi encontrado uma avaliação dos portais governamentais. Freire (2009) buscou analisar o progresso da acessibilidade nos portais governamentais no período compreendido entre 1996 e 2007. Esse período foi escolhido tendo em vista a promulgação do Decreto 5.296, de 2004, o qual determinou prazo de 12 meses para que todos os portais governamentais se adaptassem às diretrizes de acessibilidade.

No entanto, a pesquisa demonstrou que a legislação pouco refletiu na efetiva melhoria na acessibilidade de portais governamentais. Por conseguinte, o autor observa a necessidade de políticas públicas mais robustas e efetivas a fim de promover o respeito e cumprimento da legislação e diretrizes de acessibilidade pelos portais governamentais bem como a verdadeira inclusão de pessoas com deficiência na “Sociedade da Informação” (FREIRE, 2009). Nesse sentido, Jaeger (2013) afirma que as leis são de pouco valor se não forem exigíveis, sendo essencial a existência de um organização que possa implementar, monitorar e fazer cumprir os direitos de igualdade de acesso para as pessoas com deficiência. Para Brown (2014), o maior empecilho ao provimento de portais web acessíveis se refere à falta de consciência da sociedade sobre a deficiência. Para o autor, a conscientização da sociedade é mais relevante do que a criação de tecnologias ou de políticas públicas.

3. METODOLOGIA

Esta pesquisa foi feita utilizando o método de revisão de escopo, buscando reunir trabalhos relevantes (ANDRADE; LOBATO, 2010) na área de fiscalização e controle de acessibilidade Web de portais governamentais.

A revisão de escopo pode ser utilizada para analisar de modo criterioso determinada temática, com o intuito de identificar possíveis lacunas existentes na literatura (ARKSEY; O'MALLEY, 2005). Esse método foi escolhido tendo em vista ser mais amplo que a revisão sistemática, pois possibilita diversas questões de pesquisa além de proporcionar um retorno maior de estudos (ANDRADE; LOBATO, 2010).

Esta revisão teve como objetivo encontrar trabalhos sobre a implementação de políticas públicas de acessibilidade Web, visando ao cumprimento das leis e diretrizes de acessibilidade.

A revisão foi feita na base Scopus, em títulos, resumos e palavras-chaves, pelas seguintes expressões em inglês: (“Web” AND “accessibility”) AND (“public sector” OR “governmente” OR “public administration”) AND (“policy” OR “legal” OR “law” OR

“surveillance” OR “complaint” OR “laws” OR “complaint” OR “laws” OR “complaints” OR “lawsuit”).

Foram utilizados os filtros período de publicação, de 2002 até 2017 e tipo de documento “artigos e revisões”. A princípio foram obtidos 82 resultados e após a leitura de títulos, palavras-chave e resumos, foram selecionados 31 trabalhos dentre artigos e revisões.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Na revisão de escopo da literatura sobre questões de fiscalização e controle de acessibilidade de portais governamentais, foram encontrados 31 trabalhos. Dentre os trabalhos estudados, 19 artigos e revisões fazem avaliação de portais governamentais e apenas 4 discorrem sobre políticas acessibilidade digital. Não foi encontrado nenhum trabalho abordando o papel do Estado como fiscalizador desses portais governamentais. Os demais artigos e revisões trabalham a questão de acessibilidade Web sob outros aspectos.

Desse modo, observa-se que a maioria das pesquisas relacionadas à acessibilidade ao governo eletrônico promovem avaliações dos portais governamentais. Esses estudos ora propõem um novo modelo de avaliação centrado no usuário, ora avaliam determinado serviço utilizando algum modelo já existente. Esses trabalhos são relevantes mas não serão detalhados nesta pesquisa pois não aprofundam nas questões de controle, fiscalização e políticas de acessibilidade Web.

O primeiro trabalho é de Lazar (2009), o qual trata do impacto das políticas públicas sobre a interação humano-computador, usabilidade e design interativo. O autor discorre sobre o papel dos pesquisadores como influenciadores na elaboração de políticas públicas. Observa-se que a elaboração da primeira versão do WCAG foi baseada, dentre outros aspectos, em pesquisas científicas. O WCAG é referência mundial de diretrizes de acessibilidade no mundo e já está em sua segunda versão. Deste modo, observa-se o impacto das pesquisas científicas sobre a criação e implementação de instrumentos de combate à exclusão digital.

Paterno (2015) analisa a evolução histórica de políticas e leis de acessibilidade Web no mundo. A preocupação com essa questão iniciou-se em 1990. Os Estados Unidos está entre os países pioneiros ao promulgar a “Section 508” da Lei de Reabilitação. Em 1999 criou-se a primeira versão do WCAG, referência mundial de diretrizes de acessibilidade Web. Em 2000, o Conselho Europeu aprovou o plano de ação “eEurope” com o objetivo de eliminar barreiras de acessibilidade (PATERNO; SCHIAVONE, 2015).

Na sequência, diversos países criaram leis com o objetivo de eliminar barreiras de acessibilidade de portais governamentais, a saber: Alemanha (BITV – 2002), Itália (Stanca Act- 2004), França (Loi Handicap – 2005), Espanha (*Reglamento sobre la condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías – 2007*), Canadá (*Common Look and Feel- 2000*), Japão (JISX8341 – 2004), Brasil (e-MAG – 2007) e outros (PATERNO E SCHIAVONE, 2015).

O objetivo em comum de todas as leis supracitadas fundamenta-se em promover portais governamentais acessíveis às pessoas com deficiência de modo que estas pessoas possam usufruir de tudo que as TICs têm a oferecer. O autor propõe a utilização de validadores automáticos como ferramentas importantes na criação e implementação de políticas de inclusão digital bem como de portais governamentais acessíveis (PATERNO; SCHIAVONE, 2015).

O trabalho que melhor aborda essa temática é de Rubaii-Barret e Wise (2008). Os autores investigam os fatores que influenciam no desenvolvimento de portais governamentais acessíveis a partir de uma análise comparativa entre os Estados. A variável mais importante observada pelos autores diz respeito à forma como uma política é formulada, tendo em vista aspectos como clareza dos objetivos bem como a capacidade de execução.

Os autores observam que embora exista uma crescente preocupação com o tema de acessibilidade Web, mediante elaboração de leis, políticas e diretrizes de acessibilidade, os Estados continuam insistindo em ignorar as limitações de seus usuários. Diante disso, conclui-se que apenas criação de políticas não é suficiente para a promoção de portais governamentais acessíveis (RUBAII-BARRET; WISE, 2008).

Por fim, Jaeger (2008) faz um estudo sobre avaliação centrada no usuário e discorre sobre a importância de compreender como as políticas de acessibilidade tem sido implementadas, sendo este um dos elementos fundamentais no processo de avaliação. Além destes, vale destacar o estudo realizado por Jaeger (2004), o qual analisa o histórico de leis sobre acessibilidade digital nos Estados Unidos. O autor estuda os requisitos legais de acessibilidade bem como a maneira pela qual as leis são aplicadas.

Os demais artigos analisam a questão da acessibilidade em portais governamentais sob outros enfoques, como participação eletrônica, design universal, mapeamento da elaboração de portais acessíveis. No entanto, estes trabalhos não discorrem sobre políticas de controle e implementação de portais governamentais acessíveis, demonstrando a necessidade de estudos focando nesse tema.

5. CONCLUSÃO

Pesquisadores e profissionais de governo eletrônico tem demonstrado crescente preocupação com o temática “acessibilidade digital”. Tendo em vista a rapidez pela qual o governo eletrônico tem sido adotado pelos países bem como a diversidade de serviços e informações oferecidos, é de suma importância que todos, independente de limitações, tenham acesso ao seu conteúdo.

No entanto, conforme restou demonstrado na pesquisa, o acesso ao governo eletrônico ainda não é estendido a todos. Pessoas com deficiência são diariamente constrangidas pelas barreiras presentes em portais governamentais. Nesse sentido, a presente pesquisa buscou trabalhos relevantes sobre controle e fiscalização de acessibilidade de portais governamentais. Foram encontrados 31 artigos e revisões, sendo a maioria focados em avaliações de portais governamentais ou propondo um novo modelo de avaliação centrado no usuário.

As pesquisas que discutiram sobre políticas públicas para a promoção de acessibilidade digital foram superficiais. Destarte, não foi encontrado nenhum trabalho que aborde o papel do Estado como fiscalizador desses portais governamentais. Assim, observa-se a existência de muitas pesquisas tratando de avaliações de portais governamentais mas nenhuma pesquisa abordando o papel o Estado na implementação de políticas públicas de acessibilidade Web bem como de fiscalizador dos portais governamentais.

REFERÊNCIAS

ALGERMISSSEN, L.; DEMANN, G.; NIEHAVES, B. Accessibility of the Websites of public administration. **Wirts chafts informatik**. v. 47, n. 5, p. 378-382, 2005.

ANDRADE, H. DE; LOBATO, L. Uma discussão sobre Métodos Sistemáticos para a revisão de trabalhos científicos em Engenharia de Software. **Enacomp**, 2010.

ARKSEY, H.; O'MALLEY, L. Scoping studies: towards a methodological framework. **International journal of social research methodology**, v. 8, n. 1, p. 19-32, 2005. ISSN 1364-5579.

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004. **Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências**. Brasília, DF, 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em 14 de jul. 2017.

_____. Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000. **Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências**. Brasília, DF, 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm>. Acesso em 14 de jun. 2017.

_____. Portaria nº3, de 07 de maio de 2007. **Institucionaliza o modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – e-MAG no âmbito do sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática – SISP**. Brasília, DF, 2007. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/documentos-e-arquivos/portaria3_eMAG.pdf>. Acesso em 18/07/2016

BROWN, J.; HOLLIER, S. The challenges of Web accessibility: The technical and social aspects of a truly universal Web. **First Monday**, v. 20, n. 9, 2015.

CARVALHO, R. M *et al.* Quality of the Portuguese public administration websites. **RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao**, v. 20, p. 78-98, 2016.

COLLINS ENGLISH DICTIONARY. **e-government Collins**: 12th Edition. HarperCollins, , 2014. Disponível em: <<http://www.thefreedictionary.com/e-government>>. Acesso em 05 de fev. de 2018.

DINIZ, E. *et al.* O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 43, n. 1, 2008. ISSN 0034-7612.

ELLISON, J. Assessing the accessibility of fifty United States government Web pages: Using Bobby to check on Uncle Sam. **First Monday**, v. 9, n. 7, 2004.

ESKANDAR, A.; RAMAN, M. State e-Government Portals in Malaysia: An Empirical Investigation. **International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)**, v. 9, n. 2, p. 19-46, 2013.

FREIRE, A. P.; DE CASTRO, M.; FORTES, R. P. M. Accessibility of Brazilian state government websites: A quantitative analysis between 1996 and 2007. **Revista de Administracao Publica**, v. 43, n. 2, p. 395-414, 2009.

GALVEZ, R. A.; YOUNGBLOOD, N. E. e-Government in Rhode Island: what effects do templates have on usability, accessibility, and mobile readiness? **Universal Access in the Information Society**, 2014.

GAMBINO, O.; PIRRONE, R.; GIORGIO, F. D. Accessibility of the Italian institutional web pages: a survey on the compliance of the Italian public administration web pages to the Stanca Act and its 22 technical requirements for web accessibility. **Universal Access in the Information Society**, v. 15, n. 2, p. 305-312, 2016.

GOODWIN, M. et al. Global web accessibility analysis of national government portals and ministry web sites. **Journal of Information Technology and Politics**, v. 8, n. 1, p. 41-67, 2011.

HÖCHTL, Johann; PARYCEK, Peter; SACHS, Michael. E-participation readiness of Austrian municipalities. **Transforming Government: People, Process and Policy**, v. 5, n. 1, p. 32-44, 2011

HONG, S.; KATERATTANAKUL, P.; LEE, D. Evaluating government website accessibility: Software tool vs human experts. **Management Research News**, v. 31, n. 1, p. 27-40, 2008.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Cartilha do censo de 2010: pessoas com deficiência**. Disponível em: <<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficiencia-reduzido.pdf>>. Acesso em: 13 de jun. 2017

ITO, T; SUZAKI, M. Web accessibility assist tool: WebUD. **FUJITSU Sci. Tech. J**, v. 41, n. 1, p. 123-129, 2005

JAEGER, P. T. Beyond Section 508: The spectrum of legal requirements for accessible e-government Web sites in the United States. **Journal of Government Information**, v. 30, n. 4, p. 518-533, 2004.

_____. The social impact of an accessible e-democracy: Disability rights laws in the development of the federal e-government. **Journal of Disability Policy Studies**, v. 15, n. 1, p. 19-26, 2004. ISSN 1044-2073.

_____. Assessing Section 508 compliance on federal e-government Web sites: A multi-method, user-centered evaluation of accessibility for persons with disabilities. **Government Information Quarterly**, v. 23, n. 2, p. 169-190, 2006.

_____. User-centered policy evaluations of section 508 of the rehabilitation act: Evaluating e-government web sites for accessibility for persons with disabilities. **Journal of Disability Policy Studies**, v. 19, n. 1, p. 24-33, 2008.

_____. Internet justice: Reconceptualizing the legal rights of persons with disabilities to promote equal access in the age of rapid technological change. **Review of Disability Studies: An International Journal**, v. 9, n. 1, 2013.

KUZMA, J. M. Accessibility design issues with UK e-government sites. **Government Information Quarterly**, v. 27, n. 2, p. 141-146, 2010.

LAZAR, J. Interacting with public policy. **Interactions**, v. 17, n. 1, p. 40-43, 2009.

_____. et al. A longitudinal study of state government homepage accessibility in Maryland and the role of web page templates for improving accessibility. **Government Information Quarterly**, v. 30, n. 3, p. 289-299, 2013.

LOIACONO, E. T.; MCCOY, S.; CHIN, W. Federal web site accessibility for people with disabilities. **IT Professional**, v. 7, n. 1, p. 27-31, 2005.

MANCINI, C.; ZEDDA, M.; BARBARO, A. Health information in Italian public health websites: moving from inaccessibility to accessibility. **Health information and libraries journal**, v. 22, n. 4, p. 276-285, 2005.

MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos; DE AQUINO GUIMARÃES, Tomás. Contribuições do governo eletrônico para a reforma administrativa e a governança no Brasil. **Revista do Serviço Público**, v. 56, n. 4, p. 449, 2005.

NAGANO, Y; SUGINOME, K; YOSHIMOTO, K; TSUCHIYA, Y. Activities for Improving Web Accessibility. **Fujitsu Scientific & Technical Journal**, v. 45, n. 2, p. 239-246, 2009.

PARIS, M. Website accessibility: A survey of local e-government websites and legislation in Northern Ireland. **Universal Access in the Information Society**, v. 4, n. 4, p. 292-299, 2004.

PATERNO, F.; SCHIAVONE, A. G. The role of tool support in public policies and accessibility. **Interactions**, v. 22, n. 3, p. 60-63, 2015.

PINHO, José Antonio Gomes de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. 2008.

RUBAIL-BARRETT, N.; WISE, L. R. Disability access and e-government: An empirical analysis of state practices. **Journal of Disability Policy Studies**, v. 19, n. 1, p. 52-64, 2008.

SALVADOR-OLIVÁN, J. A.; FERNÁNDEZ-RUIZ, M. J. Mapa de procesos de un sistema de gestión de accesibilidad en un servicio web de la administración pública: el Ayuntamiento de Zaragoza. **Profesional de la Informacion**, v. 21, n. 3, p. 312-318, 2012.

SAM-ANLAS, C. A.; STABLE-RODRÍGUEZ, Y. Evaluating accessibility in Peruvian Government websites. **Revista Espanola de Documentacion Cientifica**, v. 39, n. 1, 2016.

SLOAN, D. et al. Contextual web accessibility-maximizing the benefit of accessibility guidelines. Proceedings of the 2006 international cross-disciplinary workshop on Web accessibility (W4A): Building the mobile web: rediscovering accessibility?, 2006, ACM. p.121-131.

TAKAMOTO, Y; NAGANO, Y. Fujitsu's Web Accessibility Solutions. **FUJITSU Sci. Tech. J**, v. 41, n. 1, p. 54-61, 2005.

WALLIS, J. The web, accessibility, and inclusion: Networked democracy in the United Kingdom. **Library Review**, v. 54, n. 8, p. 479-485, 2005.

WENTZ, B. et al. Danger, danger! Evaluating the accessibility of Web-based emergency alert sign-ups in the northeastern United States. **Government Information Quarterly**, v. 31, n. 3, p. 488-497, 2014.