

GOVERNO ELETRÔNICO BRASILEIRO: ANÁLISE DAS PRÁTICAS DE DENÚNCIAS E FISCALIZAÇÃO PELA POPULAÇÃO COM DEFICIÊNCIA DE BARREIRAS DE ACESSIBILIDADE

Monique Scalco Soares Siqueira
André Pimenta Freire

Resumo

Esta pesquisa tem por objetivo investigar como tem sido as práticas de denúncias e fiscalização da acessibilidade de serviços públicos de governo eletrônico pela população com deficiência. A fim de realizar essa investigação, utilizou-se do método de pesquisa de dados públicos. Os dados coletados são referentes às denúncias realizadas ao Ministério Público de Minas Gerais no primeiro semestre de 2016. Na análise, foram pesquisados todos os procedimentos envolvendo denúncias de lesão a direitos de pessoas com deficiência ao Ministério Público. Ao todo, foram encontradas 1.146 denúncias. No entanto, verificou-se a inexistência de denúncias envolvendo barreiras de acessibilidade Web, tampouco denúncias sobre barreiras de acessibilidade aos portais governamentais, revelando a inércia da população com deficiência frente a essas barreiras. Diante disso, é importante a conscientização da sociedade em geral, sobretudo da população com deficiência, da necessidade de reivindicar o cumprimento dos padrões de acessibilidade pelos portais governamentais, seja diretamente, por meio de reclamações nas ouvidorias dos próprios portais governamentais, seja mediante denúncias oferecidas ao Ministério Público para que tome as medidas cabíveis.

Palavras-chave: Acessibilidade Web. Governo eletrônico. Denúncias

1.INTRODUÇÃO

O governo eletrônico é entendido pela Organização das Nações Unidas como a utilização das TICs pela administração pública com o escopo de facilitar e integrar fluxo de trabalhos e processos, gerenciar dados e informações, assim como aperfeiçoar o fornecimento de serviços públicos e ampliar canais de comunicação para engajamento da sociedade. Pode-se dizer que o governo eletrônico é um instrumento para promover uma administração melhor e mais eficiente (UNITED NATIONS, 2014).

A partir da implementação do governo eletrônico, propõe-se que haja uma mudança na maneira como o governo interage com a sociedade e como atinge seus objetivos para cumprimento do papel do Estado (DINIZ *et al.*, 2008). Pode-se dizer que o objetivo fundamental do governo eletrônico é a aproximação entre Estado e cidadãos, mediante a prestação de serviços com agilidade, eficiência e transparência, tendo como pressuposto o interesse público (MEDEIROS; GUIMARÃES, 2004). Diante disso, observa-se uma crescente informatização na prestação de serviços públicos.

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). Por meio dos portais governamentais, os cidadãos podem realizar diversas atividades essenciais do cotidiano, como a emissão de IPVA (Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores), nota fiscal, boletim de ocorrência, agendamento, inscrição em concursos, consulta em processos judiciais, dentre tantos outros.

A utilização Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) representa uma grande evolução para a sociedade, sobretudo para as pessoas com deficiência, que passam a ter maior autonomia e independência para a realização de suas atividades. Mas para que isso ocorra efetivamente, essas tecnologias devem ser acessíveis a todos, independente de limitações ou peculiaridades.

Desse modo, entende-se que o acesso de todas as pessoas aos portais governamentais é fundamental para a efetiva democratização do acesso ao governo (FREIRE; CASTRO; FORTES, 2009). É imprescindível que as informações e serviços disponíveis nos portais governamentais sejam 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).

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 (CARVALHO; CAGNIN; PAIVA, 2017; OLIVEIRA; ELER, 2015; MAIA, 2015).

Diante disso, esta pesquisa tem por objetivo investigar como tem sido as práticas de denúncias e fiscalização da acessibilidade de serviços públicos de governo eletrônico pela população com deficiência, como forma de participação dessas pessoas no processo de estabelecimento de efetivo acesso aos serviços.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Acessibilidade

A acessibilidade é um processo dinâmico relacionado ao desenvolvimento da sociedade. Abrange tanto o ambiente físico no qual as pessoas estão inseridas como o espaço digital (TORRES; MOZZONI; ALVES, 2002). De acordo com a Lei Brasileira de Inclusão, a acessibilidade pode ser definida como:

Possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (BRASIL, 2015).

O mesmo dispositivo legal acrescenta o conceito de barreiras de acessibilidade e os tipos existentes:

IV - barreiras: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em:

- a) barreiras urbanísticas: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;
- b) barreiras arquitetônicas: as existentes nos edifícios públicos e privados;
- c) barreiras nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes;
- d) barreiras nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;
- e) barreiras atitudinais: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas;
- f) barreiras tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias (BRASIL, 2015).

Esta pesquisa dedica-se à acessibilidade aos meios de informação e comunicação, os quais tem sido comumente negligenciados pelos órgãos governamentais. Thacher (2002) entende a acessibilidade Web enquanto à expectativa de que todo usuário, utilizando qualquer agente (software ou hardware) possa interagir com o conteúdo Web. De acordo com a *Web Accessibility Initiative (W3C, 2008)*, a acessibilidade Web está relacionada à condição do usuário em compreender, navegar, interagir e contribuir com o conteúdo Web.

As pessoas com deficiência navegam na Internet por meio de recursos de Tecnologia Assistiva. Trata-se de ferramentas de hardware e software destinadas a tornar a internet acessível mediante diferentes dispositivos de entrada (mouses especiais, software de reconhecimento de voz, dispositivos apontadores que valorizam movimento de cabeça, movimento de olho) e saída (leitores de tela, software para ajustes de cores e tamanhos das informações, impressoras braille, dentre outros) (BERSCH, 2008).

Observa-se que o desenvolvimento de um portal acessível deve considerar distintos níveis de escolaridade, idade, pouca experiência com a utilização de computador, assim como ser compatível com as tecnologias assistivas (e-MAG, 2014).

Ocorre que o acesso de todos os cidadãos às informações disponíveis em sítios e portais eletrônicos, bem como em seus respectivos aplicativos em dispositivos móveis ainda representa um desafio para a sociedade. O contexto atual tem apontado para o cerceamento do direito de pessoas com deficiência em terem o devido acesso aos portais governamentais. A realidade é que maioria dos portais Web ainda excluem parcela significativa da população (CGI.br, 2010; CARVALHO; CAGNIN; PAIVA, 2017; OLIVEIRA; ELER, 2015; MAIA, 2015).

Para Lazar, Goldstein e Taylor (2015), o governo tem falhado na cobrança do cumprimento das normas e políticas de acessibilidade. Em decorrência disso, observa-se a segregação de pessoas com deficiência, bem como a perda de autonomia para a realização de suas atividades, o que reduz as oportunidades na educação, sociedade e economia.

Jaeger (2013) observa que as leis e políticas de acessibilidade digital devem ser acompanhadas de uma organização que possa implementar, monitorar e fazer cumprir os direitos de igualdade de acesso para as pessoas com deficiência. Isso porque as leis não são auto-executáveis, sendo necessários instrumentos de execução (LAZAR; GOLDSTEIN; TAYLOR, 2015).

No Brasil, este papel é exercido pelo Ministério Público, instituição responsável pela defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses fundamentais.

Conforme o artigo 3º, caput, da Lei nº 7.853 de 1989, o Ministério Público é legítimo para propor medidas judiciais a fim de proteger os interesses coletivos, difusos, individuais homogêneos e individuais indisponíveis. Não obstante, dentre os principais âmbitos práticos de atuação do Ministério Público para a defesa dos direitos difusos e coletivos de pessoas com deficiência, destaca-se a fiscalização e implementação das condições de acessibilidade previstas sobretudo no Decreto nº 5.296/04 e na Lei Brasileira de Inclusão, Lei nº 13.146/15. (MACÊDO; AGRIZIO, 2016).

2.2 Legislação Brasileira sobre acessibilidade Web

O Brasil tem demonstrado crescente preocupação com questões de acessibilidade de pessoas com deficiência. A Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000, foi a primeira lei brasileira que tratou especificamente sobre questões de acessibilidade aos meios de comunicação e informação. Esta lei foi criada com objetivo de promover a acessibilidade de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e estabeleceu a competência do poder público na eliminação de barreiras na comunicação, tendo como pressuposto promover às pessoas com deficiência o direito de acesso à informação, comunicação, trabalho, transporte, cultura, esporte e lazer. No entanto, o referido dispositivo legal não fez menção específica sobre o acesso às Tecnologias de Informação, referindo-se tão somente ao direito de acesso à informação e comunicação.

Já em 2 de dezembro de 2004 foi promulgado o Decreto/Lei Nº 5.296, o qual estabeleceu um prazo de doze meses para que portais eletrônicos da administração pública se tornassem plenamente acessíveis às pessoas com deficiência visual. Vale ressaltar que o referido dispositivo legal possibilitou a prorrogação do prazo por igual período para os portais e sítios de grande porte. No entanto, 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 do então Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 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 WCAG, mas adaptado ao cenário brasileiro, tendo em vista suas necessidades e peculiaridades (FREIRE; CASTRO; FORTES, 2009).

Em 25 de agosto de 2009 entrou em vigor o Decreto 6.949, o qual ratificou a Convenção Internacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo. A Convenção estabelece que os Estados Partes devem promover às pessoas com deficiência o direito de viver com independência, podendo participar da vida social. Desse modo, deve-se garantir o acesso das pessoas com deficiência de forma igualitária com as demais, aos meios de informação e comunicação assim como aos sistemas e tecnologias de informação.

Por fim, em julho de 2015 foi promulgada a Lei 13.146 (Lei Brasileira de Inclusão), que regulamenta diversos direitos das pessoas com deficiência, como educação, previdência social, assistência social, saúde, esporte, cultura, lazer, transporte, acessibilidade aos meios de comunicação e informação, dentre outros. No que se refere à acessibilidade aos meios de comunicação e informação, destaca-se o artigo 63:

Art. 63. É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de

governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente (BRASIL, 2015)

Nota-se que até a promulgação da Lei Brasileira de Inclusão, apenas portais governamentais eram obrigados a serem acessíveis. No entanto, desde julho de 2015, essa obrigatoriedade se estende aos sítios da internet de empresas com sede ou representação comercial no país. Destaca-se também que, diferente do Decreto n° 5.296, o qual delimitava a obrigatoriedade de acessibilidade dos portais governamentais às pessoas com deficiência visual, esta Lei determina que a acessibilidade seja extensiva às pessoas com deficiência.

Nota-se que o Brasil tem um arcabouço jurídico robusto e sólido no tocante aos direitos de acessibilidade Web. No entanto, a realidade tem demonstrado que essas normas não têm sido observadas pelos portais governamentais. Em levantamento realizado pelo Comitê Gestor da Internet (CGI.br) em 2010, constatou-se que 98% das páginas de domínios .gov.br não estavam aderentes nem ao nível básico de acessibilidade dos padrões internacionais. Destarte, diversas pesquisas tem constatado a resistência dos portais governamentais brasileiros em adequar-se aos padrões de acessibilidade (CARVALHO; CAGNIN; PAIVA, 2017; OLIVEIRA; ELER, 2015; MAIA, 2015).

2.3 Padrões de Acessibilidade

Tendo em vista a crescente preocupação em promover acessibilidade aos meios de comunicação e informação, em 1999 o grupo W3C (*World Wide Web Consortium*) criou a primeira versão de diretrizes de acessibilidade para conteúdo Web (W3C, 2008). Trata-se do WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*), sendo principal referência mundial no que se refere à acessibilidade na web (FREIRE; CASTRO; FORTES, 2009; LAZAR; GOLDSTEIN; TAYLOR, 2015).

O WCAG, agora em sua versão 2.0, publicada em 2008, abrange diferentes tipos de deficiências e limitações. A atual versão contém 61 critérios de sucesso, os quais são baseados em quatro princípios que devem permear o desenvolvimento de páginas Web: perceptível, operável, compreensível e robusto (W3C, 2008). O grupo W3C dispõe de diversos documentos destinados a auxiliar os desenvolvedores na implementação das diretrizes previstas no WCAG (LAZAR; GOLDSTEIN; TAYLOR, 2015).

No Brasil foi instituído o e-MAG (Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico) em 2007 por meio da Portaria n° 3, emitido pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, para ser utilizado por todos os portais governamentais brasileiros. Este modelo baseia-se no conjunto de recomendações do W3C com o intuito de alcançar padronização e fácil implementação (FREIRE; CASTRO; FORTES, 2009).

Destarte, o e-MAG apresenta 45 recomendações e é adaptado às necessidades brasileiras e busca atender aos diversos tipos de usuários, levando em consideração aspectos como baixa escolaridade, diferentes idades e tipos de deficiências e pouca experiência na utilização de computadores (e-MAG, 2014). Vale ressaltar que o e-MAG foi criado para atender ao Decreto 5.296/04 (FREIRE; CASTRO; FORTES, 2009).

A fim de melhor compreender como funcionam as recomendações previstas no e-MAG, cita-se como exemplo a Recomendação 3.5 do e-MAG, que estabelece a necessidade da descrição dos links de forma clara e sucinta, de forma que o destino de cada link seja descrito de modo que faça sentido mesmo quando isolado do contexto da

página. É preciso ter cuidado para não repetir a descrição em links que tenham destinos distintos. Da mesma forma, links que remetem ao mesmo destino devem ter a mesma descrição. Diante disso, termos como “clique aqui”, “leia mais”, “saiba mais”, dentre outros, impossibilitam a navegação de pessoas com deficiência visual, pois não fazem qualquer sentido fora do contexto (e-MAG, 2014).

3. METODOLOGIA

Nesta pesquisa, buscou-se investigar como tem sido as práticas de denúncias e fiscalização da acessibilidade de serviços públicos de governo eletrônico pela população com deficiência. A fim de realizar essa investigação, foi utilizado o método de pesquisa de dados públicos, obtidos mediante a Lei de Acessibilidade a Informação (LAI), na modalidade transparência ativa. Os dados coletados são referentes às denúncias realizadas ao Ministério Público de Minas Gerais no primeiro semestre de 2016.

A pesquisa foi realizada no diário oficial eletrônico do Ministério Público de Minas Gerais a partir da busca pelo termo “pessoas com deficiência”. Foram pesquisados todos os procedimentos processuais e extraprocessuais para a resolução de conflitos envolvendo denúncias de lesão a direitos de pessoas com deficiência ao Ministério Público. Feita a coleta, todas as informações foram lançadas em planilha e organizadas por ordem cronológica para análise.

Ao todo, foram encontrados 1.146 denúncias envolvendo lesão a direitos de pessoas com deficiência. Na sequência, foi realizada a análise quantitativa mediante estatística descritiva dos números de denúncias relacionadas a acessibilidade. A partir do acesso às denúncias de acessibilidade em geral foi possível fazer um estudo comparativo entre questões relacionadas a denúncias sobre acessibilidade e demais denúncias, em termos de frequência, tipos de resolução, dentre outros. Ademais, foi possível verificar a inexistência de denúncias envolvendo barreiras de acessibilidade Web, tampouco denúncias sobre barreiras de acessibilidade nos portais governamentais.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Em pesquisa realizada pela autora no diário oficial do Ministério de Minas Gerais, foram encontradas 1.146 denúncias envolvendo lesão a direitos de pessoas com deficiência. Vale ressaltar que 214 procedimentos (18,67% do total encontrado) constam como sigilosos e não puderam ser analisados. Todas as denúncias foram registradas para estudo comparativo entre questões relacionadas a denúncias sobre acessibilidade e demais denúncias. Segue tabela com o número de denúncias realizadas envolvendo lesão a direitos de pessoas com deficiência.

Denúncia	Quantidade	Percentual
Risco e/ou Vulnerabilidade	401	34,99%
Sigiloso	214	18,67%
Acessibilidade (geral)	164	14,31%
Ensino	60	5,24%
Saúde	43	3,75%
Apuração de situação de vida	31	2,71%
Transporte	27	2,36%
Interdição	25	2,18%

Curatela	10	0,87%
Outros	171	14,92%
Total	1146	100%

A maioria das denúncias (34,99%) versam sobre questões de risco e/ou vulnerabilidade de pessoas com deficiência. Trata-se de 401 denúncias relacionadas a questões de abandono, apropriação indevida, uso indevido ou desvio de benefícios previdenciários por familiares e/ou curadores, maus tratos, negligência, agressão, abuso, omissão de cuidados, falta de moradia (pessoas com deficiência residindo na rua). Essas circunstâncias supramencionadas ensejam em situação de risco e vulnerabilidade de pessoas com deficiência, sendo necessário a intervenção do Ministério para por fim a essas atitudes abusivas e negligentes.

Em relação a denúncias de acessibilidade, foram encontradas 164 procedimentos (14,31%), dentre os quais destacam-se as seguintes temáticas: acessibilidade arquitetônica, transporte e urbanística, as quais serão estudadas adiante. Verificou-se 60 procedimentos (5,24%) envolvendo questões de ensino de pessoas com deficiência. Em geral, são denúncias sobre problemas que inviabilizam a efetivação de uma educação inclusiva, como a falta de professores de apoio nas escolas, o impedimento da realização de matrícula, dificuldades em providenciar transporte escolar, necessidade de intérprete de libras para acompanhamento durante as aulas e a falta de materiais didáticos compatíveis com a deficiência.

Na sequência, foram encontradas 43 denúncias (3,75%) sobre problemas envolvendo saúde. São procedimentos que discorrem sobre a omissão de atendimento médico, omissão da Secretaria Municipal de Saúde para o fornecimento de elementos necessários para tratamento de saúde, dificuldade de transporte para fins de tratamento de saúde e necessidade de internação. Destarte, foram detectadas 31 (2,71%) denúncias requerendo a intervenção do Ministério Pública para a apuração da condição de vida de pessoas com deficiência, não havendo maiores especificações.

Foram encontradas também 27 (2,36%) denúncias sobre problemas no transporte público que versam, em sua maioria, sobre a dificuldade na obtenção da carteirinha de passe-livre para pessoas com deficiência, a qual possibilita a gratuidade no transporte público. Identificou-se 25 (2,18%) procedimentos sobre pedido de interdição de pessoas com deficiência e 10 (0,87%) procedimentos sobre curatela, os quais incorporam pedidos de nomeação, revogação e mudança de curatela.

Além destes, há 171 (14,92%) denúncias sobre assuntos diversos envolvendo lesões a direitos de pessoas com deficiência, dentre os quais destacam-se: denúncia sobre descumprimento de legislação sobre a obrigatoriedade de agências bancárias em disponibilizar cadeira de rodas para pessoas com dificuldades de locomoção; problemas de convívio familiar; comportamento agressivo de pessoas com deficiência; inexistência de reserva de vagas em estacionamentos públicos e privados; discriminação; descumprimento de reserva de vagas para pessoas com deficiências em instituições públicas e privadas; violação do direito ao atendimento preferencial; situação precária de instituições de abrigo e casas de repouso; dificuldade em visitas em presídio em vistoria de órtese ou prótese; necessidade de cuidados; irregularidades no recebimento do benefício previdenciários; requerimento de cadeira de rodas e inexistência de familiares para cuidar da pessoa com deficiência após alta hospitalar.

Já em relação às denúncias sobre acessibilidade, nota-se que está em segundo lugar em termos de frequência, perdendo apenas para denúncias envolvendo questão de risco e vulnerabilidade. Essas denúncias são em sua maioria sobre barreiras

arquitetônicas, transporte e urbanística, respectivamente. As denúncias sobre barreiras arquitetônicas compreende aproximadamente 69% do total de denúncias de barreiras de acessibilidade, seguida de denúncias de barreiras no transporte, o qual compreende 13,41% e de barreiras urbanísticas, 12,80%. Foram encontradas também 5 denúncias que tratam de acessibilidade sem especificar as barreiras detectadas.

Identificou-se também uma denúncia que reúne aspectos urbanísticos, arquitetônicos e transporte. Trata-se de denúncia de transporte coletivo sem acesso, barreiras de acessibilidade nas calçadas e também no comércio. Por fim, foi encontrado uma denúncia sobre falta de acessibilidade em caixas eletrônicos de Banco e uma denúncia sobre a falta de acessibilidade de frota, pessoal e procedimentos. A seguir, tabela com a quantidade de denúncias sobre as diferentes barreiras de acessibilidade.

Denúncia	Quantidade	Percentual
Acessibilidade arquitetônica	113	68,90%
Acessibilidade transporte	22	13,41%
Acessibilidade urbanística	21	12,80%
Acessibilidade – não especificado	5	3,05%
Acessibilidade transporte, urbanística e arquitetônica	1	0,61%
Acessibilidade caixas de auto-atendimento Banco	1	0,61%
Acessibilidade - Adequação frota, pessoal e procedimentos	1	0,61%
Total	164	100,00%

Ante o exposto, pode-se observar a inexistência de denúncias sobre barreiras de acessibilidade Web, demonstrando a inércia da sociedade em relação ao tema. Diante disso, é importante a conscientização da sociedade em geral, sobretudo da população com deficiência, da necessidade de reivindicar o cumprimento dos padrões de acessibilidade pelos portais governamentais, seja diretamente, por meio de reclamações nas ouvidorias dos próprios portais governamentais, seja mediante denúncias oferecidas ao Ministério Público para que tome as medidas cabíveis.

5. CONCLUSÃO

O direito de acessibilidade de pessoas com deficiência aos portais governamentais tem sido comumente negligenciados pela Administração Pública, mesmo diante dos padrões de acessibilidade e de leis federais que determinam a obrigatoriedade de acessibilidade dos portais governamentais. Em particular, os problemas encontrados de falta de acessibilidade retratam limitações em garantir direitos a pessoas com deficiência previstos na Convenção Internacional dos Direitos Humanos da ONU, da qual o Brasil é signatário, bem como a Lei Brasileira de Inclusão, a Lei N o 13.146, de 6 de julho de 2015.

Nesse sentido, destaca-se o papel dos cidadãos na cobrança da efetividade das normas, acionando as instituições responsáveis para que tomem as medidas cabíveis. No caso de barreiras de acessibilidade aos portais governamentais, as pessoas podem denunciar diretamente nas ouvidorias dos portais governamentais ou oferecer denúncia ao Ministério Público, instituição responsável pela defesa da ordem jurídica, do regime

democrático e dos interesses fundamentais. A fim de fazer um levantamento sobre a existência de denúncias de barreiras de acessibilidade Web, foi realizada pesquisa no diário oficial do Ministério Público de Minas Gerais.

A partir da busca pelo termo “pessoas com deficiência”, foram encontrados 1.146 denúncias envolvendo lesão a direitos de pessoas com deficiência. Destes, apenas 164 tratam sobre acessibilidade, as quais versam em sua maioria sobre barreiras arquitetônicas, transporte e urbanística, respectivamente. Não obstante, não foi encontrado nenhuma denúncia de barreiras de acessibilidade Web.

Nesse sentido, observa-se a inércia da sociedade em relação ao tema. Esta pesquisa busca promover a conscientização da sociedade em geral, sobretudo da população com deficiência, da necessidade de reivindicar o cumprimento dos padrões de acessibilidade pelos portais governamentais. Ademais, pesquisas futuras podem buscar compreender os fatores que influenciam no comportamento de pessoas com deficiência no sentido de denunciar barreiras de acessibilidade Web.

REFERÊNCIAS

BERSCH, Rita. Introdução à tecnologia assistiva. **Porto Alegre: CEDI, 2017.**

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**. Brasília, DF, 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm>. Acesso em 02 de fev. de 2018.

_____. 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.

_____. 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.

_____. Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. **Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007**. Brasília, DF, 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm>. Acesso em: 12 de mai. 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

CARVALHO, V. F.; CAGNIN, M. I.; DÉBORA, M. B. P. Avaliação de acessibilidade de web sites de governos estaduais do Brasil. In: **Proceedings of the XIII Brazilian Symposium on Information Systems**. Lavras: UFLA, p. 116 – 123, 2017.

CGI.br. Comitê Gestor da Internet no Brasil. **Dimensões e características da web brasileira: um estudo do gov.br** - Busca de Informação, CGI.br, 2010. Disponível em <<http://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/2/cgibr-nicbr-censoweb-govbr-2010.pdf>> Acesso em 10 de jun. de 2017.

DINIZ, E. H. 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.

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 Administração Pública**, v. 43, n. 2, p. 395-414, 2009.

FREIRE, A. P.; RUSSO, C. M.; FORTES, R. R. M. A survey on the accessibility awareness of people involved in web development projects in Brazil. W4A'08: Proceedings of the 2008 International Cross-Disciplinary Conference on Web Accessibility, W4A, p.87-96, 2008.

GOVERNO BRASILEIRO. Modelo de acessibilidade de governo eletrônico — versão 3.1, 2008. Disponível em: <<http://emag.governoeletronico.gov.br/>> . Acesso em: 12 de jan. 2018.

JAEGER, P. 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. ISSN 1552-9215.

LAZAR, J.; GOLDSTEIN, D. F.; TAYLOR, A. **Ensuring digital accessibility through process and policy**. Morgan Kaufmann, 2015.

MACÊDO, M. P. Q.; OGRIZIO, A. C. **Manual do Promotor de Justiça: Teoria e Prática**. 3. ed. rev., atual. e ampl. Salvador: Editora Jus Podivm, 2016. 608 p.

MAIA, Lucinéia Souza. Uma análise preliminar da acessibilidade web dos sites de serviços de divulgação e acesso a informação pública no Brasil com base no e-mag. In: **XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**. João Pessoa: UFPB, 2015. v. 16. Não paginado.

MEDEIROS, P. H. R.; DE AQUINO GUIMARÃES, T. O estágio do governo eletrônico no Brasil em relação ao contexto mundial. **Revista do Serviço Público**, v. 55, n. 1-2, p. 49, 2004.

OLIVEIRA, Alberto Dumont Alves; ELER, Marcelo Medeiros. Accessibility in Electronic Government: a study on the implementation of web standards in sites gov.br. In: **Proceedings of the XI Brazilian Symposium on Information System**. Goiânia: UFG, Instituto de Informática, 2015. p. 691 – 698.

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.

UNITED NATIONS, O. **United Nations E-Government Survey 2014 “E-Government for the Future We Want”**. New York: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2014.

THATCHER, J et al. **Constructing accessible web sites**. ed. 1. Glasshaus, 2002. 415 p.

TORRES, Elisabeth Fátima; MAZZONI, Alberto Angel; DA MOTA ALVES, João Bosco. A acessibilidade à informação no espaço digital. **Ciência da Informação**, v. 31, n. 3, 2002.

W3C. **Web content accessibility guidelines- 2.0**. Acessibilidade para o WAI. Disponível em: <http://www.w3.org/WAI/intro/accessibility.php>. Acesso em 19 de mar. de 2018.