

Cartilha

ACESSIBILIDADE NA WEB

W3C BRASIL



Fascículo II

Benefícios, Legislação e Diretrizes de Acessibilidade na Web

Uma publicação:

W3C
Brasil **nic.br** **cgi.br**

 **CAO** DIREITOS HUMANOS
CENTRO DE APOIO OPERACIONAL CIVIL E DE TUTELA COLETIVA

MPSP Ministério Público
DO ESTADO DE SÃO PAULO

Parceiros

Prefeitura do Município de São Paulo, Secretaria da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida

Governo do Estado de São Paulo, Secretaria dos Direitos da Pessoas com Deficiência

Ministério do Planejamento, Secretaria de Tecnologia da Informação



Secretaria de
Tecnologia da Informação

Ministério do
Planejamento



Apoio

AACD – Associação de Assistência à Criança Deficiente

ABRADI – Associação Brasileira das Agências Digitais

Brasscom – Associação Brasileira de Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação

Camara-e.net – Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico

Conselho de Transparência da Administração Pública do Estado de São Paulo

Corregedoria Geral da Administração do Estado de São Paulo



ATRIBUIÇÃO USO NÃO COMERCIAL 3.0 BRASIL

VOCÊ PODE:



copiar, distribuir, exibir e executar a obra sob as seguintes condições:



ATRIBUIÇÃO:

Você deve dar crédito ao autor original, da forma especificada pelo autor ou licenciante.



USO NÃO COMERCIAL:

Você não pode utilizar esta obra com finalidades comerciais.

Aviso: Para qualquer reutilização ou distribuição, devem ser deixados claros a terceiros os termos da licença à qual se encontra submetida esta obra.

Cartilha
ACESSIBILIDADE NA WEB
W3C BRASIL

Fascículo II
Benefícios, Legislação e Diretrizes de Acessibilidade na Web



Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br
www.cgi.br

COORDENADOR GERAL Virgílio Almeida
SECRETÁRIO EXECUTIVO Hartmut Glaser

Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR – NIC.br
www.nic.br

DIRETOR-PRESIDENTE: Demi Getschko

W3C Escritório Brasil
www.w3c.br

GERENTE GERAL Vagner Diniz

Cartilha de Acessibilidade na Web do W3C Brasil – Fascículo II – Benefícios, Legislação e Diretrizes de Acessibilidade na Web
Esta cartilha foi produzida pelo W3C escritório Brasil em parceria com o Ministério Público do Estado de São Paulo e com a revisão e contribuição dos colaboradores listados abaixo.

COORDENAÇÃO GERAL Reinaldo Ferraz
REDAÇÃO Lêda Spelta e Horácio Soares
ILUSTRAÇÕES Monica Lopes
PROJETO GRÁFICO E EDITORAÇÃO DB Comunicação Ltda.
REVISÃO E CONTRIBUIÇÃO GT de Acessibilidade na Web do W3C Brasil

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Cartilha acessibilidade na Web [livro eletrônico] : fascículo 2 : benefícios, legislação e diretrizes da acessibilidade na Web. -- São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2015.
1,53 Mb ; PDF.

ISBN 978-85-5559-008-5

1. Acessibilidade 2. Inclusão Digital 3. Internet (Rede de computadores)
4. Internet - Leis e legislação 5. Tecnologia da informação 6. Web 2.0.

15-09849

CDD- 303.4833

Índices para catálogo sistemático:

1. Inclusão Digital e exclusão social : Acesso às tecnologias
de informação e comunicação : Sociologia 303.4833

Índice

- 05 Capítulo 1
Benefícios de tornar acessível um sítio *web*
- 15 Capítulo 2
Legislação brasileira e diretrizes sobre acessibilidade na Web
- 25 Capítulo 3
O que fazer quando sítios *web* têm problemas de acessibilidade
- 35 Referências bibliográficas



CAPÍTULO 1

Benefícios de tornar acessível um *sítio web*

1.1. Benefícios da acessibilidade para as empresas

As empresas que se preocupam com acessibilidade recebem, certamente, o benefício de conquistar melhor imagem perante o público, o que acarreta ganho indireto nos negócios. Porém, a melhoria da imagem não é o único benefício de implementar acessibilidade na Web nas empresas, nem mesmo pode ser considerado o maior deles.

Os principais benefícios desfrutados pelas empresas e instituições que zelam pela acessibilidade de seus sítios e serviços *web* estão listados a seguir. Essa lista abrange tanto os benefícios ligados à imagem da empresa quanto ao crescimento do número de visitantes do sítio e a maior facilidade de manutenção das páginas *web*.

1.1.1. Responsabilidade social

Um dos princípios fundamentais da responsabilidade social é o respeito pelo Estado de direito, que implica em ações dentro das empresas, que ultrapassam o ato de estar em conformidade com as leis. As empresas devem reconhecer que a responsabilidade social tem de ser conduzida com base em valores éticos, sempre priorizando o respeito ao ser humano e à promoção da cidadania [1].

A acessibilidade na Web é um aspecto da responsabilidade social das empresas.

[Pode] causar impacto em funcionários, acionistas e membros da diretoria, fornecedores e vendedores, parceiros e colaboradores, clientes, entre outros. A acessibilidade na Web é, portanto, parte integrante da responsabilidade social, demonstrando o compromisso da organização em estabelecer a igualdade de oportunidades. Assim como um sítio acessível pode demonstrar comprometimento com a responsabilidade social, a sua inacessibilidade pode arruinar outros esforços da organização em relação à responsabilidade social. [2]

1.1.2. Melhoria da imagem da empresa, com o consequente fortalecimento da marca

Ações de responsabilidade social costumam melhorar a imagem das empresas junto ao público em geral. No caso da acessibilidade, porém, os ganhos na imagem vão além dessa associação e são mais diretos. Quando um sítio se torna acessível, ele resgata a imagem da empresa para aqueles usuários que não conseguiam acessá-lo anteriormente e que se encarregam de fazer a propaganda para parentes e amigos, inclusive por meio de redes sociais. Além disso, um sítio acessível é mais amigável e facilmente utilizável por todas as pessoas.

1.1.3. Aumento da visibilidade do sítio pelos sistemas de busca

Em um sítio *web*, para que a informação contida em uma imagem se torne acessível por pessoas com deficiência visual (ou que tenham dificuldade para interpretar imagens, ou que estejam utilizando um navegador que não carrega imagens), é necessário criar uma descrição textual com a informação. Essa descrição poderá ser lida com a utilização de programas especiais, conhecidos como leitores de telas, capazes de ler textos, mas não de interpretar imagens.

Da mesma forma que esses programas interpretam os textos alternativos às imagens, os sistemas de busca também utilizam textos contidos e figuras nas páginas *web* para indexarem suas pesquisas [3]. Além disso, para que uma pessoa cega consiga navegar e orientar-se numa página, esta deve ser codificada de forma semanticamente¹ correta,

¹ A semântica, no que diz respeito a códigos usados para construir uma página, refere-se ao uso de marcações estritamente de acordo com os propósitos para os quais foram criadas. Serve, assim, para hierarquizar e dar significado ao conteúdo, tanto para humanos como para máquina/robôs (por exemplo, ferramentas de busca).

por exemplo, com indicações dos títulos e subtítulos e das diferentes regiões da página *web* (cabeçalho, menu, conteúdo principal, rodapé etc.) para melhor identificar áreas significantes da página. Essas marcações também são usadas pelos sistemas de busca, que atribuem maior peso às palavras que estiverem semanticamente marcadas e conseqüentemente serão melhor posicionadas em resultados de busca. *Softwares* leitores de tela assemelham-se aos buscadores pelo fato de o conteúdo relevante estar necessariamente marcado de modo semântico no código; ou seja, um cabeçalho não deve apenas ter aparência de cabeçalho, mas precisa ser marcado como um cabeçalho, utilizando a codificação em HTML recomendada.

1.1.4. Fidelização de usuários e clientes

As pessoas que têm dificuldade para acessar a Web, devido à deficiência ou por outros motivos, tendem a tornar-se clientes fiéis e visitantes assíduos dos sítios que lhes oferecem facilidade de acesso. Pessoas com deficiência e mobilidade reduzida totalizam uma quantidade nada desprezível de brasileiros. Segundo dados do IBGE, 23,9% da população brasileira (mais de 45 milhões) declaram ter alguma limitação relacionada à deficiência [4], 11% (cerca de 20 milhões) são idosos [5], e os analfabetos funcionais totalizam 20,4% da população acima de 15 anos [6].

1.1.5. Crescimento da audiência do sítio *web*

Todos os itens relacionados anteriormente podem conduzir ao crescimento da audiência do sítio *web*, com possibilidade de atingir 100% do público-alvo.

1.1.6. Vantagem competitiva

Em um mercado no qual, ainda hoje, a maioria ignora a importância da acessibilidade e, em se tratando do ambiente *web*, no qual a concorrência está a um clique de distância, deveria ser óbvio para uma empresa ter um sítio em que o seu cliente não tenha barreiras de acesso ao que procura, e que consiga realizar com facilidade as transações que deseja. É uma grande vantagem competitiva em relação a uma empresa que tenha um sítio com problemas de acessibilidade.

1.1.7. Canal aberto de comunicação com usuários e clientes

Quando uma página não é acessível, a comunicação entre o proprietário do sítio e usuários e clientes pode se tornar difícil, muitas vezes impossível pelas eventuais barreiras de acesso que possam ser encontradas. Conseqüentemente, perde-se a oportunidade de aproveitar o potencial da Web para conhecer o grau de satisfação/insatisfação do usuário, bem como suas necessidades e problemas, tanto em relação ao sítio como em relação aos produtos e serviços que constituem o negócio. A facilidade de comunicação promove o aperfeiçoamento contínuo de todo o processo, possibilitando até o aumento da qualidade do serviço prestado.

1.1.8. Diminuição dos custos com manutenção

Um dos pilares técnicos para a criação de páginas *web* acessíveis é que elas devem estar codificadas de acordo com padrões *web* [7] estabelecidos internacionalmente pelo W3C (*World Wide Web Consortium*). Isso significa que os códigos não devem possuir erros e que, além disso, devem estar separados em três camadas: a primeira para o conteúdo (a informação propriamente dita) e a estrutura (a organização da informação em listas, tabelas, títulos, formulários, etc.); a segunda para a apresentação (*layout* da página, tipos e tamanhos das fontes, cores, bordas etc.); e a terceira para o comportamento (ações que são realizadas quando se acionam os elementos da página).

Uma das consequências benéficas dessa correção, organização e separação do código é a redução de custos com manutenção, que se torna muito mais fácil e rápida.

1.1.9. Melhoria do desempenho

O desempenho é um dos elementos mais ignorados no desenvolvimento de páginas *web*, mas é, certamente, um dos mais relevantes para a acessibilidade. Segundo pesquisas realizadas pela Akamai e Gomez.com [8], quase 50% dos usuários de dispositivos móveis esperam que um sítio carregue em até 2 segundos, e eles tendem a abandonar a página se o tempo for superior a 3 segundos.

Considerando-se as conexões banda larga, 3G e discada em um país como o Brasil, com dimensões continentais, páginas com o desempenho otimizado não somente podem oferecer melhores experiências para todos os usuários/clientes, como também contribuem significativamente para melhorar na experiência de navegação de pessoas com deficiência visual, que utilizam leitores de telas e só podem começar a interagir com uma página quando seu último elemento for carregado. Por esse motivo seguir padrões de desenvolvimento de páginas *web* acessíveis auxilia o processo de tornar o carregamento de uma página *web* mais eficaz.

1.1.10. Aumento da interoperabilidade

A construção de páginas em conformidade com os padrões *web* estabelecidos pelo W3C, implementados amplamente pelo mercado mundial de agentes de usuário e tecnologia assistiva, aumenta a portabilidade e a compatibilidade com todos os dispositivos, plataformas, sistemas, tecnologia assistiva e navegadores e possibilita que mais pessoas, que utilizam os mais diversos dispositivos e *software* (inclusive tecnologia assistiva), tenham acesso pleno ao conteúdo da Web.

1.2. Benefícios para as pessoas

A acessibilidade na *web* traz benefícios para todas as pessoas, mas é fato que os maiores beneficiados são aquelas com deficiências e mobilidade reduzida, além de idosos, leigos no uso do computador e analfabetos funcionais (pessoas com baixo letramento, incapazes de interpretar um texto).

Sem acessibilidade na Web, pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, em diferentes graus e contextos, têm de abrir mão de sua autonomia e contar com a boa vontade alheia para executarem tarefas simples e essenciais, como: fazer compras em um supermercado e outras lojas virtuais (inclusive por causa das barreiras de acesso para utilizar a loja física); realizar consultas, pagamentos e outras transações bancárias via Internet; agendar uma entrevista para tratar de seu benefício no INSS; fazer uma pesquisa para um trabalho escolar; procurar informações sobre seu artista ou clube de futebol favorito; manter-se atualizado em sua profissão; cumprir com suas obrigações relativas à entrega da declaração do Imposto de Renda, tais como fazer *download* e instalação do programa, preencher os dados, transmitir a declaração e acompanhar a restituição do imposto.

Quando os sítios *web* são acessíveis, é possível presenciar cenários cotidianos como os seguintes:

- Pessoas cegas que utilizam programas leitores de tela no computador navegam sem dificuldade pelos sítios *web*, preenchem formulários, acionam botões por meio de comandos do teclado e conseguem acessar, inclusive, as informações que estão em imagens, por meio de textos alternativos.
- Pessoas com baixa visão, usando ou não programas ampliadores de tela, não têm dificuldade com o contraste, nem para identificar e clicar em *hiperlinks*, barras e botões, nem para aumentar o tamanho das letras.

- Pessoas que não conseguem identificar algumas cores não se confundem nem perdem informações, porque todas as informações apresentadas por meio de cores são transmitidas também de outras formas.
- Pessoas surdas ou com deficiência auditiva acessam informações em áudio e vídeo com legendas, transcrições e traduções em LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais).
- Pessoas com deficiência motora e mobilidade reduzida que utilizam apenas o teclado para acessar os conteúdos dos sites *web* navegam com facilidade por todos os menus e seus subitens, formulários, serviços e informações disponíveis.
- Pessoas com deficiência intelectual ajustam a velocidade das animações e têm acesso a conteúdos em texto, áudio e vídeo para aprimorarem seus estudos.
- Pessoas com baixa experiência computacional aprendem com facilidade a utilizar serviços fundamentais para seu dia a dia e encontram com rapidez todas as informações de que necessitam.
- Pessoas com idade avançada conseguem encontrar todas as informações de que necessitam devido ao bom contraste, assim como pelo tamanho dos textos, navegabilidade e baixa complexidade das interações.
- Pessoas com problemas de conexão com a Internet acessam as páginas *web* com facilidade e navegam com ótimo desempenho.
- Pessoas com dispositivos móveis acessam serviços e informações na Web, mesmo utilizando telas e teclados muito pequenos e com velocidade de conexão e capacidade de processamento e armazenamento reduzidas.

Quando os sites *web* não apresentam acessibilidade, os conceitos de inclusão, igualdade e autonomia são afetados diretamente pelas barreiras de acesso às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. A predominância de sites acessíveis torna a Web mais funcional e fácil de ser utilizada pela maioria das pessoas, já para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, a predominância de sites acessíveis torna a Web possível.



CAPÍTULO 2

Legislação brasileira e diretrizes sobre acessibilidade na Web

2.1. Leis federais sobre acessibilidade na Web

Nossa primeira aliada na promoção da acessibilidade na Web é, certamente, a Constituição Federal de 1988 [9]. Em seu Título I, Dos Princípios Fundamentais, a cidadania e a dignidade da pessoa humana estão incluídas entre os fundamentos do Estado democrático de direito. Além disso, estabelece, entre os objetivos fundamentais da República, a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, a redução das desigualdades sociais, assim como a promoção do bem de todos, sem preconceitos. No Título II, Dos Direitos e Garantias Fundamentais, são garantidas a liberdade e a igualdade, sendo o acesso à informação um dos meios para alcançá-las.

A Constituição Federal estabelece em seu Artigo 24, XIV que: “Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre: [...] proteção e integração social das pessoas portadoras de deficiência”.

Após a promulgação da Constituição, o primeiro avanço efetivo na legislação brasileira em relação à acessibilidade, em seu sentido amplo, foi a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 [10], que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e dá outras providências. Essa lei foi regulamentada pelo Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004 [11]. Considerando-se que, naquela época, para a maioria das pessoas, acessibilidade ainda era um conceito confuso, que significava pouco mais do que rampas para cadeiras de rodas, esse decreto representou um grande avanço, pois estabelece, no seu conceito de acessibilidade, a “utilização, com segurança e autonomia, [...] dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação”. Estabelece ainda que são:

- d) barreiras nas comunicações e informações: qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos dispositivos, meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa, bem como aqueles que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação. [11]

Ao tratar especificamente do acesso à Internet, em seu Artigo 47, o Decreto nº 5.296/2004 estabelece que:

No prazo de até doze meses a contar da data de publicação deste Decreto, será obrigatória a acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos da administração pública na rede mundial de computadores (internet), para o uso das pessoas portadoras de deficiência visual, garantindo-lhes o pleno acesso às informações disponíveis. [11]

Apesar de representar um inestimável avanço para a acessibilidade na Web, esse decreto apresenta duas grandes limitações. A primeira, estar restrito às pessoas com deficiência visual, em vez de garantir a acessibilidade a todos os cidadãos, ou ao menos a todas as pessoas com deficiência, que são as mais prejudicadas. A segunda limitação, estar restrito aos sítios da administração pública.

Cinco anos depois, em 25 de agosto de 2009, foi assinado o Decreto nº 6.949 [12], que promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007. A partir de então, a Convenção fica incorporada à Constituição Federal (no Título II – Dos Direitos e Garantias Fundamentais). A convenção estabelece, em seu Artigo 9, parágrafo 1, G, que: “Os Estados Partes tomarão as medidas apropriadas para: [...] Promover o acesso de pessoas com deficiência a novos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, inclusive à Internet”. E seu Artigo 21 estabelece que:

“Os Estados Partes tomarão todas as medidas apropriadas para assegurar que as pessoas com deficiência possam exercer seu direito à liberdade de expressão e opinião, inclusive à liberdade de buscar, receber e compartilhar informações e ideias, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas e por intermédio de todas as formas de comunicação de sua escolha, conforme o disposto no Artigo 2 da presente Convenção, entre as quais: [...]

c) Urgir as entidades privadas que oferecem serviços ao público em geral, inclusive por meio da Internet, a fornecer informações e serviços em formatos acessíveis, que possam ser usados por pessoas com deficiência;” [12]

Um grande avanço com relação aos direitos da pessoa com deficiência foi a Lei nº 13.146, Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, sancionada em 6 de julho de 2015, destinada a “assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania” [13].

O documento conta com um capítulo dedicado exclusivamente ao acesso à informação e à comunicação e um artigo que aborda a acessibilidade pelos sítios *web* no Brasil. O artigo 64 estabelece que:

“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.”[13]

2.2. Diretrizes de acessibilidade na Web

Para viabilizar o cumprimento das leis referidas anteriormente, existem diretrizes técnicas – que serão apresentadas a seguir – para se implementar acessibilidade nas páginas *web*, destinadas a todos os programadores, *designers*, *webwriters*, entre outros profissionais envolvidos na concepção, arquitetura, *design*, desenvolvimento e testes de sítios *web*.

As diretrizes internacionais de acessibilidade são desenvolvidas pela Iniciativa para a Acessibilidade na Web (WAI – *Web Accessibility Initiative*), do W3C [14], criada em 1997,

três anos depois da fundação do consórcio. A WAI é formada por grupos de trabalho que desenvolvem – em parceria com a indústria, organizações para pessoas com deficiência, governos, organizações de pesquisa em acessibilidade etc.– estratégias, recomendações, diretrizes e recursos para ajudar a tornar a Web mais acessível para as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

2.2.1. Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web 1.0

Em 1999, dois anos após a criação da WAI, foi lançada a primeira versão das Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web, o *WCAG 1.0 (Web Content Accessibility Guidelines)* [15], como documento oficial do W3C. Essas diretrizes passaram, a partir de então, a ser utilizadas por governos e empresas como padrão para o desenvolvimento de projetos *web* acessíveis.

Para cada diretriz, o WCAG 1.0 apresenta critérios objetivos de avaliação da acessibilidade. De acordo com o cumprimento desses critérios, as páginas acessíveis são classificadas em três níveis, sendo, “A” o de menor acessibilidade e “AAA” o de maior acessibilidade.

Por exemplo, a diretriz 1 do WCAG 1.0 indica que todo *sítio web* deve “fornecer alternativas ao conteúdo sonoro e visual”. Isso significa proporcionar conteúdo que transmita as mesmas funções e finalidades, mas que seja acessível às tecnologias usadas pelas pessoas que utilizam a Web, tais como *softwares* leitores de telas e navegadores. Dessa forma, ainda que algumas pessoas não consigam utilizar imagens, filmes, sons etc., elas continuam podendo utilizar páginas que incluam informações equivalentes a esse conteúdo. Assim, o equivalente textual de uma imagem de uma seta para cima, que estabelece a ligação a um índice, poderia ser “Ir para o índice”.

2.2.2. Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web 2.0

Em dezembro de 2008, nove anos depois do lançamento da primeira versão, a WAI lançou a segunda versão das Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web, as WCAG 2.0 [16]. A nova versão do documento foi necessária para atender às novas tecnologias que surgiram entre 1999 e 2008.

Essas diretrizes estão organizadas segundo quatro princípios, que constituem o fundamento da acessibilidade na Web. De acordo com esses princípios, para ser acessível, o conteúdo das páginas *web* deve ser: perceptível, operável, compreensível e robusto.

As WCAG 2.0 foram desenvolvidas em coordenação com esforços internacionais para serem harmonizadas em um único padrão para conteúdo *web*. No dia 15 de outubro de 2012 as WCAG 2.0 tornaram-se padrão ISO/IEC International Standard (ISO/IEC 40500:2012) e em 24 de outubro de 2014 o documento ganhou uma versão traduzida para português do Brasil autorizada pelo W3C [17].

2.2.3. e-MAG – Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico Brasileiro

Para dar suporte e facilitar o processo de introdução da acessibilidade nos diversos sítios do governo brasileiro, o governo eletrônico lançou, em 2005, o Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-MAG) [18]. A primeira versão do e-MAG foi baseada no conjunto de recomendações do documento WCAG, do W3C, mas o texto brasileiro procurou se manter dentro do contexto e das necessidades brasileiras.

Em 2007, com o objetivo de assegurar de forma progressiva a acessibilidade de serviços e sistemas de Governo Eletrônico, o e-MAG foi institucionalizado pela Portaria nº 3, de 7 de maio de 2007 e seu uso passou a ser obrigatório para todos os sítios e portais do governo federal brasileiro [19].

A versão mais atual do e-MAG, na época da publicação deste fascículo da cartilha, é a 3.1, de abril de 2014 [20], baseada nas recomendações do WCAG 2.0, e contou com a participação de diversos especialistas em acessibilidade na Web para sua confecção.

2.2.4. Avaliação da acessibilidade

Os *softwares* avaliadores de acessibilidade realizam uma análise automática do código da página *web*, procurando detectar a existência de erros e omissões que possam se constituir em barreiras para a acessibilidade. De acordo com o resultado dessa análise, quando uma página não apresenta erros em sua validação, uma classificação é feita, conforme os três níveis de acessibilidade estabelecidos pelo WCAG: “A”, “AA” e “AAA”.

A WAI disponibiliza em seu sítio uma lista com diversas ferramentas para validação de acessibilidade [21].

Apesar de se constituírem em um grande auxílio para os desenvolvedores, esses avaliadores automáticos não são suficientes para garantir a acessibilidade de uma página *web*, em nenhum nível. Por isso, são necessários outros *softwares* e, principalmente, a avaliação humana por usuários e especialistas. Assim, é possível comparar os *softwares* avaliadores de acessibilidade aos *softwares* corretores gramaticais, os quais, mesmo quando não encontram nenhum erro no texto, não podem garantir sua qualidade e a compreensão pelos leitores.

2.2.5. A acessibilidade como um processo contínuo de aperfeiçoamento

Ainda que uma página *web* não apresente erro em nenhum dos avaliadores e demais *softwares* utilizados para validar a acessibilidade, mesmo que seja considerada acessível por todos os especialistas e usuários que a tenham avaliado, é sempre possível que apresente barreiras para algum tipo de usuário, em alguma situação. Isso se deve à variedade de tecnologias e

ambientes utilizados para o desenvolvimento de páginas *web* e também à diversidade de navegadores, de dispositivos, de sistemas operacionais e suas versões, bem como à interação de todos esses fatores com os recursos de tecnologia assistiva utilizados pelos usuários com deficiência. Além disso, a utilização de novas tecnologias e os procedimentos de manutenção e inserção de conteúdo também podem, a qualquer momento, comprometer a acessibilidade já alcançada por um sítio.

Por todos esses motivos, é muito importante que os sítios *web* mantenham um canal de comunicação simples e acessível com os usuários. Assim, por meio dele, desenvolvedores, gestores e responsáveis pelo conteúdo do sítio terão mais uma forma de aferir se seus propósitos estão sendo alcançados. Afinal, não se faz acessibilidade para programas avaliadores, mas para seres humanos; e a última palavra, a que importa, é a do usuário final.



CAPÍTULO 3

O que fazer quando sítios *web* têm problemas de acessibilidade

O cidadão que encontrar barreiras de acesso em um *sítio web* tem alguns recursos que podem auxiliá-lo no acesso à informação e ao conteúdo da página. Basta seguir esse roteiro.

- a. Sempre busque em primeiro lugar o responsável pelo *sítio* com problemas. Geralmente os *sítios* possuem formas de contato. É bem provável que ele possa atender o que você deseja.
- b. Caso você tenha mais conhecimento sobre acessibilidade que o responsável pelo *sítio*, não hesite em ajudá-lo a entender o problema.
- c. Você também pode ajudá-lo passando referências sobre acessibilidade na Web.
- d. Cobre por respostas. Insista no diálogo.
- e. Se nada disso funcionar, há outras organizações que podem ajudá-lo.

Leia abaixo um detalhamento desse roteiro, que pode ajudá-lo a obter acesso à informação.

3.1. Procurar o responsável pelo *sítio*

O primeiro canal de contato deve ser diretamente entre o usuário que encontrou barreiras de acesso em um *sítio web* e os responsáveis da página. Muitas vezes, a barreira de acesso é um problema simples de ser resolvido pela equipe técnica, e é possível que o responsável não faça ideia que seu *sítio* tenha problemas de acessibilidade.

A WAI produziu um documento que auxilia as pessoas no contato com os responsáveis pelo *sítio web*, com relação a barreiras de acessibilidade [22]. Leia o passo-a-passo:

Analise sua abordagem

Ao entrar em contato com uma organização sobre a acessibilidade de seu *sítio*, considere que a abordagem vai obter os resultados que você deseja. O tom de seus *e-mails*, telefonemas e outras comunicações terá um impacto em como as pessoas reagem e respondem.

Peça ajuda

Se você não tem certeza sobre o uso de sítios e tecnologia assistiva, peça a alguém para auxiliá-lo a compreender o problema e ajudá-lo a comunicar aos proprietários do sítio.

Identifique os principais contatos

A melhor coisa a fazer é descobrir o responsável pela página *web* ou aplicativo que está inacessível, ou a pessoa responsável pela acessibilidade na organização. Se isso for difícil, use qualquer contato que puder encontrar. Procure por *links* na página *web*, tais como:

- Acessibilidade
- Editor; Autor; Proprietário da página; *Webmaster*
- Fale conosco; Opiniões; Comentários
- Ajuda; Suporte; Atendimento ao cliente; FAQ (perguntas mais frequentes)

Alguns *links* serão endereços de *e-mail*, e alguns vão para formulários *on-line* ou outros meios de entrar em contato com organização.

A WAI disponibiliza modelos de *e-mails* que podem ser utilizados como base no contato com as instituições e adaptados conforme a sua necessidade. A versão em português está disponível na página do W3C Brasil [23].

Descreva o problema

Para ajudar a organização a diagnosticar e corrigir barreiras de acessibilidade, descreva claramente onde ocorreu o problema, qual é o problema, o que você estava tentando fazer e qual computador e *software* você está usando. Considere incluir uma captura de tela da página Web que tem o problema. Inclua o endereço *web* (também chamado de URL) ou uma descrição da página. Forneça detalhes sobre o que você estava tentando fazer e por que foi difícil ou impossível fazê-lo.

Forneça também detalhes sobre o seu computador e *software*. Se você não sabe, talvez um amigo, parente ou colega possa ajudá-lo.

Não revele informações pessoais, como senhas, por *e-mail* ou outra forma. Não forneça qualquer informação que você não esteja confortável em divulgar.

Indique fontes para mais informações

Considere informar à instituição sobre os recursos para ajudá-la a entender essas questões de acessibilidade na Web, tais como as diretrizes de acessibilidade do W3C [17] e a Iniciativa de Acessibilidade na Web do W3C (WAI) [14].

Solicite resposta

Peça à instituição para responder a sua mensagem e inclua como quer que ela entre em contato, por exemplo, por *e-mail*. Se você estiver confortável, inclua um número de telefone para o caso de ela querer aprender mais sobre o problema.

Esteja disponível para acompanhar

Os desenvolvedores do sítio podem precisar obter mais informações com você para ajudar a diagnosticar e corrigir o problema.

Mantenha os registros para acompanhamentos futuros, pois você pode precisar de informações se for o caso de tomar medidas adicionais mais tarde. Preste atenção nos seguintes pontos:

- Faça cópias do sítio quando você encontrar o problema, ou quando houver qualquer mudança no sítio. Você pode fazer uso de capturas de tela, salvando as páginas localmente ou pode até imprimir aquelas que contenham o problema.
- Mantenha também cópias impressas ou eletrônicas de toda a correspondência entre você e a organização contatada, incluindo *e-mails*, cartas ou formulários *on-line*.
- Mantenha registros das chamadas telefônicas, incluindo datas e nomes daqueles com quem você conversou, além de anotações sobre o que foi dito.

Obtendo uma resposta

Diversas instituições têm diferentes culturas e sistemas de gestão de correspondência para comentários e reclamações. Algumas organizações podem responder rápido, outras podem levar mais tempo por causa de seu tamanho ou até de processos internos.

Às vezes, você obterá uma resposta que é apenas um aviso de que a instituição recebeu o seu contato. Isso pode ser gerado automaticamente, especialmente se você usou um formulário de contato *on-line*. A instituição deve, depois, enviar uma resposta direta à sua questão. Outras vezes, as instituições não têm experiência em acessibilidade e podem não compreender o seu comentário. Elas podem assumir que o problema é com seu navegador ou com a sua tecnologia assistiva.

Se você não receber respostas satisfatórias num prazo razoável, considere tomar outras medidas, descritas a seguir. Note que, em alguns casos, a organização pode corrigir o problema e não notificá-lo.

3.2. Como o Ministério Público pode ajudar

Como abordado anteriormente, a acessibilidade na Web é um direito das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida garantido por lei. Na defesa desse direito, o cidadão tem como principal aliado o Ministério Público (MP), o qual tem como função a defesa de direitos difusos coletivos e individuais homogêneos de certos segmentos, como é o caso das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, previsto no Artigo 127 da Constituição Federal. [9]

Como funciona o MP

O Ministério Público brasileiro abrange os Ministérios Públicos estaduais e o Ministério Público da União (MPU). O MPU subdivide-se em: Ministério Público Federal (MPF), Ministério Público do Trabalho (MPT), Ministério Público Militar (MPM) e Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT). O MPF:

“[...] age por meio de diferentes instrumentos, entre eles a recomendação a órgãos ou prestadores de serviços públicos, para que respeitem os direitos humanos e as normas legais e constitucionais que protegem o cidadão; a ação civil pública, destinada a proteger interesses difusos ou coletivos; a audiência pública, para ouvir as partes envolvidas; e o termo de ajustamento de conduta, pelo qual o denunciado se compromete a sanar a irregularidade. A instituição também desenvolve campanhas e interage com os ministérios públicos dos estados e com representantes da sociedade para aprimorar o cumprimento dos direitos do cidadão em diversos temas, entre os quais se destacam: [...] direitos das pessoas com deficiência e dos idosos” [24].

“O Procurador-Geral da República é o chefe do Ministério Público Federal, do Ministério Público da União e da atuação do MP na área eleitoral, como procurador-geral Eleitoral.” [25]

Cada um dos 26 estados da federação possui um Ministério Público estadual, que atua, por meio de suas Promotorias de Justiça, em todos os seus municípios. Isso significa que cada município brasileiro possui ao menos uma promotoria de justiça responsável por atuar em seu território, mesmo quando ela não está localizada fisicamente no próprio município.

Os Ministérios Públicos estaduais possuem como chefe institucional o Procurador-Geral de Justiça. Os procuradores de justiça e os promotores de justiça são os responsáveis pela fiscalização do cumprimento da lei e defesa da sociedade. Os promotores são os representantes do MP na primeira instância, atuando nos processos em tramitação nos fóruns de todas as comarcas do estado. Os procuradores atuam na segunda instância, representando o MP perante o Tribunal de Justiça do Estado.

Obtendo ajuda do Ministério Público

Qualquer pessoa que entrou em contato com o responsável pelo *sítio* por causa de barreiras de acesso e não obteve uma resposta, posição satisfatória ou que ainda encontra barreiras de acesso, pode entrar em contato com o Ministério Público, desde que tenha documentação adequada que comprove as barreiras de acesso, mesmo que não tenha nenhum vínculo com a empresa proprietária do *sítio* ou com a questão dos direitos da pessoa com deficiência e mobilidade reduzida. Todos os direitos tutelados pelo MP são sociais por excelência, de modo que não se exige do denunciante um interesse particular pelo tema. Isso pode ser feito apenas por ter consciência do seu papel de cidadão.

Existe mais de uma forma de contatar o Ministério Público. Você pode se dirigir ao Ministério Público de seu município pessoalmente, nas instalações do MP, ou pelo *sítio web* ou telefone, caso o MP estadual disponha desses serviços. O endereço do *sítio* do MP estadual é www.mpxx.mp.br, substituindo xx pela sigla do estado em letras minúsculas. Na página você pode encontrar os endereços das promotorias de justiça do Ministério Público do Estado. Os MP estaduais têm autonomia para implementar diferentes protocolos de trabalho e, por essa razão, existem diferenças entre cada estado.

Em São Paulo, por exemplo, você pode contatar o Ministério Público pela Ouvidoria Geral do Ministério Público do Estado de São Paulo, por meio de formulário disponibilizado no seu portal, no endereço <http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Ouvidoria/Formulario>. Após o seu contato, a Ouvidoria, ressalvadas as hipóteses de sigilo, informa ao interessado, no prazo máximo de trinta dias, as providências tomadas [26].

Após receber o contato, o MP faz uma análise para determinar se os fatos são de sua alçada, bem como se se trata de matéria relativa ao Estado ou à União. Se for o caso, você poderá ser orientado a contatar o MP que tem a devida competência para levar o assunto adiante. Essa análise determinará também se existem dados precisos e suficientes para que o MP verifique os fatos.

O ideal é que você tenha entrado em contato com o responsável pelo *sítio* antes e, assim, obtido o máximo de informações possíveis sobre as barreiras e problemas de acessibilidade, como descrito no item anterior sobre como contatar as empresas por falta de acessibilidade nos *sítios*. A falta de detalhes e documentação pode impedir o prosseguimento de verificação dos fatos.

A fim de auxiliar a análise pelo Ministério Público, as informações devem ser passadas na forma mais detalhada e precisa possível: nome, qualificação, endereço do representante e identificação do autor do fato (nome do detentor do *sítio*); descrição das dificuldades encontradas, a comprovação dos fatos noticiados ou a indicação do meio pelo qual podem ser comprovados. Caso decida ir pessoalmente ao Ministério Público, você poderá receber, no ato, um número de protocolo para o seu acompanhamento.

Verificada a procedência do informe, o Ministério Público enviará uma comunicação para a empresa/instituição em questão, informando e orientando sobre os problemas identificados, bem como indicando as providências necessárias.

Essas orientações variam de acordo com as barreiras de acessibilidade encontradas no *sítio* e com a experiência em acessibilidade dos peritos e/ou consultores externos.

Caso as orientações não sejam acatadas, o MP ainda poderá realizar um acordo para que não seja necessário entrar em litígio judicial. O acordo, quando possível, é selado com a assinatura do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), documento que vai além de uma recomendação e, como o nome já indica, é um compromisso de ajuste de conduta, por meio do qual a empresa/instituição se compromete a solucionar os problemas identificados dentro de um prazo acordado. Contudo ainda não é uniforme a maneira dos MPs avaliarem a acessibilidade dos sítios.

Inviabilizadas as iniciativas referidas, o órgão do MP poderá levar a causa à justiça, por meio de uma Ação Civil Pública. É importante esclarecer que, além do MP, também poderá ser autor dessa Ação Civil Pública qualquer associação constituída há mais de um ano e que tenha, por finalidade, a proteção desse direito.²

A disseminação da acessibilidade na Web depende da conscientização dos envolvidos no processo, tanto o usuário quanto os responsáveis pelos sítios *web* e empresas. A orientação sobre barreiras de acesso começa sempre com o contato direto entre o usuário e o responsável pela página *web*. Criar essa consciência de reportar ao responsável e o acompanhamento do processo são fundamentais para aumentar a preocupação e o cuidado com a acessibilidade na Web.

Por outro lado, caso o usuário não obtenha uma resposta e/ou solução satisfatórias ele pode contatar o Ministério Público. Dirigir-se ao Ministério Público sem antes ter contactado os responsáveis pelo sítio e sem estar de posse do material que comprove as barreiras de acessibilidade pode dificultar e inviabilizar o trabalho do MP.

² Artigo 5º, Lei nº 7.347/85.

Referências para consulta³

1. Brasil. NBR26000 – 2010 – Diretrizes sobre responsabilidade social.
Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_65.pdf>.
2. W3C. *Social Factors in Developing a Web Accessibility Business Case for Your Organization* – Em inglês.
Disponível em: <<http://www.w3.org/WAI/bcase/soc.html#responsible>>.
3. Ceweb.br. Explorando Atributos Web Relacionados à Acessibilidade Em Imagens e Seu Impacto Sobre a Indexação por Ferramentas de Busca.
Disponível em <<http://ceweb.br/publicacao/explorando-atributos-web-relacionados-a-acessibilidade-em-imagens-e-seu-impacto-sobre-a-indexacao-por-ferramentas-de-busca/>>.
4. Brasil. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Demográfico 2010.
Disponível em: <http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf>.
5. Brasil. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Demográfico 2010.
Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/tabelas_pdf/Brasil_tab_1_12.pdf>.
6. Brasil. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pnad 2011.
Disponível em: <<http://seriesestatisticas.ibge.gov.br/series.aspx?no=7&op=2&vcodigo=PD384&t=taxa-analfabetismo-funcional>>.
7. W3C. Padrões Web do W3C. Disponível em: <<http://www.w3c.br/Padroes>>.
8. How Loading Time Affects Your Bottom Line – Em inglês
Disponível em: <<http://blog.kissmetrics.com/loading-time>>.
9. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.
Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>.
10. Brasil. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.
Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L10098.htm>.
11. Brasil. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e a nº 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.
Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm>.

³ Acesso em 16 de dezembro de 2015.

12. Brasil. 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. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6949.htm>.
13. 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). Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm>.
14. Iniciativa de Acessibilidade na Web do W3C (*Web Accessibility Initiative*) – Em inglês
Disponível em: <<http://www.w3.org/WAI/>>.
15. W3C. WCAG 1.0. *Web Content Accessibility Guidelines* 1.0 – Em inglês
Disponível em: <<http://www.w3.org/TR/WCAG10/>>.
16. W3C. WCAG 2.0. *Web Content Accessibility Guidelines* – Em inglês
Disponível em: <<http://www.w3.org/TR/WCAG/>>.
17. W3C. WCAG 2.0. Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.0.
Disponível em: <<http://www.w3.org/Translations/WCAG20-pt-br/>>.
18. e-MAG. Modelo de Acessibilidade do Governo Brasileiro.
Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-MAG>>.
19. e-MAG. Portaria nº 3, de 7 de maio de 2007.
Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/portaria-no-03-de-07-05-2007>>.
20. e-MAG 3.1. Disponível em: <<http://emag.governoeletronico.gov.br/emag/>>.
21. W3C. *Web Accessibility Evaluation Tools List* – Em inglês
Disponível em: <<http://www.w3.org/WAI/ER/tools/>>.
22. Como contatar organizações sobre sítios inacessíveis.
Disponível em <<http://www.w3c.br/pub/Materiais/PublicacoesW3C/websites-inacessiveis.htm>>.
23. Como contatar organizações sobre sítios inacessíveis – Exemplos de *e-mails*
Disponível em <<http://www.w3c.br/pub/Materiais/PublicacoesW3C/websites-inacessiveis.htm#samples>>.
24. Procuradoria Geral da República. Direitos do Cidadão.
Disponível em: <<http://www.pgr.mpf.mp.br/areas-de-atuacao/direitos-do-cidadao-1>>.
25. Procuradoria Geral da República. Atuação geral.
<<http://www.pgr.mpf.mp.br/conheca-o-mpf/sobre-a-instituicao/atuacao-geral>>.
26. Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo.
Disponível em: <<http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/Ouvidoria>>.

Uma publicação:



Parceiros



Apoio

