

**A ACESSIBILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: a  
potencialização do acesso e a efetivação do exercício dos direitos  
fundamentais dos cidadãos.**

**LA ACCESIBILIDAD EN LOS SITES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: la  
potencialización del acceso y la efectivación del ejercicio de los derechos  
fundamentales de los ciudadanos.**

Gislaine Ferreira Oliveira<sup>1</sup>

Priscila Valduga Dinarte<sup>2</sup>

**RESUMO:** Após a inserção da administração pública na sociedade informacional surge a necessidade da criação de ferramentas e mecanismos que permitam o acesso a todos, considerando a diversidade cultural, econômica e capacidades físico-motoras dos usuários. Essa nova forma de interação entre o governo e os cidadãos facilita a participação na gestão pública e proporciona uma nova forma de exercício da cidadania. Nesse sentido, o presente artigo tem como escopo analisar a acessibilidade dos portais governamentais *online* que ofertam informações e serviços aos cidadãos. Este trabalho aborda especificamente as ferramentas que têm por objetivo auxiliar o acesso, independentemente de qualquer necessidade, como as de redimensionamento da fonte, de contraste, do mapa do *site*, as teclas de atalho para ir para página inicial e de busca, a disponibilização de vídeos, áudios e imagens como conteúdo alternativo e a política de acessibilidade. O enfrentamento do tema foi feito a partir da pesquisa bibliográfica coligada à observação direta, sistemática e não-participativa nas páginas e portais governamentais do Poder Executivo Federal, com a finalidade de verificar se as disposições dos documentos e orientações exaradas pelo Poder Público Federal estão de acordo com a realidade das páginas *online* que os cidadãos têm acesso. Deste modo, foi possível perceber que, embora as Cartilhas tenham recomendações de quais ferramentas devem ser ofertadas e os locais correspondentes, muitos portais ainda não seguem tais disposições, negligenciando o papel fundamental que a acessibilidade tem no contexto democrático e de exercício da cidadania. Portanto, ainda há um longo caminho a ser percorrido nos *sites* governamentais no tocante às políticas de acessibilidade, uma vez que acaba por ser descurada na maioria dos portais analisados.

**PALAVRAS-CHAVE:** Acessibilidade, Administração Pública, Cidadania, Governo Eletrônico.

---

<sup>1</sup> Acadêmica do Curso de Direito da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Integrante do Núcleo de Direito Informacional (NUDI). Integrante do Projeto de Pesquisa: “A Gestão Pública na sociedade informacional”, financiado pelo CNPq, coordenado pela Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Rosane Leal da Silva. E-mail para contato: gikoliveira@hotmail.com.

<sup>2</sup> Acadêmica do Curso de Direito da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Integrante do Núcleo de Direito Informacional (NUDI). Integrante do Projeto de Pesquisa: “A Gestão Pública na sociedade informacional”, financiado pelo CNPq, coordenado pela Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Rosane Leal da Silva. E-mail para contato: priduga@hotmail.com.

**RESUMEN:** Después de la inserción de la administración pública en la sociedad informacional surgió la necesidad de la creación de herramientas y mecanismos que permitan el acceso a todos, considerando la diversidad cultural, económica y capacidades físico-motoras de los usuarios. Esa nueva forma de interacción entre gobierno y los ciudadanos facilita la participación en la gestión pública y proporciona una nueva forma de ejercicio de la ciudadanía. En ese sentido, el presente artículo tiene como objetivo analizar la accesibilidad de los portales gubernamentales *online* que ofertan informaciones y servicios a los ciudadanos. En este trabajo aborda específicamente las herramientas que tienen como objetivo auxiliar el acceso, independientemente de cualquiera necesidad, como las de redimensionamiento de la fuente, de contraste, del mapa del *site*, las teclas de atajo para ir para la página inicial y de busca, la disponibilización de vídeos, áudios y imágenes como contenido alternativo y la política de accesibilidad. El enfrentamiento del tema fue hecho a partir de la pesquisa bibliográfica coligada a la observación directa, sistemática y no-participativa en las páginas y portales gubernamentales del Poder Ejecutivo Federal, con la finalidad de verificar si las disposiciones de los documentos y orientaciones hechas por el Poder Público Federal están de acuerdo con la realidad de las páginas *online* que los ciudadanos tienen acceso. Deste modo, fue posible perceber que, no obstante las cartillas tengan recomendaciones de cuales herramientas deben ser ofertadas y los locales correspondientes, muchos portales aún no sigan tales disposiciones, negligenciando el papel fundamental que la accesibilidad tiene en el contexto democrático y de ejercicio de la ciudadanía. Por tanto, aún haya un largo camino a ser trillado en los *sites* gubernamentales en lo tocante a las políticas de accesibilidad, una vez que acaba por ser descuidada en la mayoría de los portales analizados.

**PALABRAS CLAVE:** Accesibilidade, Administração Pública, Cidadania, Governo Eletrônico.

## INTRODUÇÃO

As tecnologias de informação e comunicação (TIC's) transformaram o mundo em que vivemos. Quando consideramos o impacto da *internet* em nossa vida, notamos a revolução que esta causou em diversos setores do cotidiano das pessoas, empresas e governos. Agora temos a oportunidade de realizar compras em um simples *click* de *mouse* e sem sair de casa, tem-se, convenientemente à disposição diversas fontes de informação, bem como, surgem novas formas de interação com a administração pública, sendo esses simples exemplos do impacto que este meio *online* proporciona. Nesse diapasão, a possibilidade de acesso a notícias e serviços governamentais é uma maneira de aproximação entre cidadãos e governo, tal iniciativa que se convencionou chamar de Governo Eletrônico (E-Gov) é importante para reforçar a democracia, possibilitar a transparência e conferir publicidade aos atos públicos.

Nesse sentido, a inserção da administração pública na sociedade informacional proporcionou mais vias de contato com os cidadãos, as quais permitiram uma maior

participação dos mesmos na gestão da coisa pública, a partir da disponibilização de informações e ferramentas que permitem o contato direto dos internautas com a administração, por meio da discussão, envio de sugestões, críticas e dúvidas. Ainda, a possibilidade de utilização de *sites* e portais do governo para o acesso de serviços é uma inegável vantagem, já que o usuário pode resolver sua demanda através de um computador com acesso à *internet*, sem a necessidade de intermediação de terceiros.

Como dito, os portais governamentais adquiriram um importante papel no que diz respeito a facilitar a comunicação com o cidadão. Desse modo, o acesso dos usuários que necessitam de algum auxílio, tenham alguma dificuldade física ou mobilidade reduzida também é tema relevante, já que um dos objetivos buscados pelo governo na criação de seus *sites* é que as páginas sejam acessíveis e permitam o acesso a todos.

O presente trabalho busca analisar como o tema da acessibilidade é tratado nos documentos oficiais do Poder Executivo Federal e verificar se as diretrizes convencionadas nestas cartilhas são seguidas na realização e desenvolvimento dos portais e páginas *online*. Para alcançar tal objetivo, utilizou-se o método bibliográfico de maneira a apreender o que os doutrinadores discorrem sobre o assunto, bem como, a observação direta, sistemática e não participativa de cento e vinte e dois (122) *sites* e portais governamentais, realizada no mês de julho de 2012. As páginas foram eleitas a partir de uma lista de duzentos (200) *sites* que integraram o estudo quantitativo, publicado no mês de agosto de 2011 pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (BRASIL, 2011a). A seleção para a análise priorizou os *sites* dos serviços considerados de maior interesse, uma vez que são mais acessados pelos cidadãos. Com tais observações pretende-se verificar e expor criticamente a situação das páginas governamentais no que concerne a políticas de acessibilidade e, também, usabilidade, uma vez que os dois conceitos se entrelaçam.

Dessa forma, sem o intuito de esgotar o assunto, dividiu-se o artigo em duas partes. Na primeira, há explanação e considerações sobre os principais conceitos e construções teóricas sobre a problemática em que se assenta o presente trabalho, o qual engloba a *internet*, a existência do Governo Eletrônico, o exercício de cidadania. Na segunda parte, realiza-se a análise dos portais *online* do governo, examinando-se as ferramentas que proporcionam maior acessibilidade e usabilidade. Assim, observaram-se as ferramentas de redimensionamento da fonte, de contraste, do mapa do *site*, as

teclas de atalho para ir para página inicial e de busca, a disponibilização de vídeos, áudios e imagens como conteúdo alternativo e a política de acessibilidade, cotejando o encontrado com as orientações existentes na esfera federal.

## **1 A ACESSIBILIDADE E AS CARTILHAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL: o acesso como promotor do exercício da cidadania nos sites governamentais.**

Com o advento das tecnologias de informação e comunicação (TIC's) comunicar tornou-se um verbo recorrente no vocabulário globalizado, uma vez que ficou mais fácil obter uma série de informações, possibilitando que se construa um conhecimento a partir de uma pluralidade de fontes. Segundo Manuel Castells (2003, p. 40):

[...] um novo sistema de comunicação que fala cada vez mais uma língua universal digital tanto está promovendo a integração global da produção de palavras, sons e imagens de nossa cultura como personalizando-os ao gosto das identidades e humores dos indivíduos. As redes interativas de computadores estão crescendo exponencialmente, criando novas formas e canais de comunicação, moldando a vida e, ao mesmo tempo, sendo moldadas por ela.

Nesse sentido, percebe-se que a *internet* teve o condão de diminuir fronteiras, aproximar realidades, interligar o mundo, conforme nos ensina Lévy (2010, p.51) “[...] o ciberespaço encoraja um estilo de relacionamento quase independente de lugares geográficos (telecomunicação, telepresença) e da coincidência dos tempos (comunicação assíncrona)”. Porém, essa revolução tecnológica que aproxima, une, também exclui aqueles que não se adaptam.

Verifica-se que a Era Digital em que vivemos é responsável pela alteração do cotidiano de milhares de pessoas apresenta vantagens e desvantagens. É imperativo que se trata de uma nova realidade e, como todos os setores da sociedade, o governo também busca inserir-se nela. Assim, chega-se ao conceito de Governo Eletrônico (E-Gov), o qual se caracteriza pela disposição de *sites* e portais governamentais aos cidadãos, com vistas a facilitar a comunicação destes com a administração pública, seja através da busca de informações, seja por acesso a serviços oferecidos *online*, segundo definição de Rover (2006, p.99):

Governo eletrônico é uma infra-estrutura única de comunicação compartilhada por diferentes órgãos públicos a partir da qual a tecnologia da

informação e da comunicação é usada de forma intensiva para melhorar a gestão pública e o atendimento ao cidadão. Assim, o seu objetivo é colocar o governo ao alcance de todos, ampliando a transparências das suas ações e incrementando a participação cidadã.

Desta forma, é evidente que um dos objetivos do E-Gov é oportunizar a todos o acesso à administração pública. É uma diretriz que, sem exceção, todos os cidadãos possam navegar pelos *sites* governamentais, em igualdade de condições. Com isso, percebe-se a importância que a acessibilidade atinge nessa seara, orientação exposta na Cartilha do e-MAG versão 3.0 produzida pelo governo, a qual dispõe que “a acessibilidade à Web refere-se a garantir acesso facilitado a qualquer pessoa, independente das condições físicas, dos meios técnicos ou dispositivos utilizados” (BRASIL, 2011b, p. 11).

Por isso, observa-se que os portais governamentais precisam abranger as necessidades relacionadas à diversidade de cidadãos que irão navegar pelo *site*, muitos dos quais podem apresentar alguma dificuldade. Tendo em mente que:

[...] um sítio desenvolvido considerando a acessibilidade deve englobar diferentes níveis de escolaridade, faixa etária e pouca experiência na utilização do computador, bem como ser compatível com as diversas tecnologias utilizadas para acessar uma página da Web. (BRASIL, 2011b, p. 7-8).

Constata-se que, através do Governo Eletrônico, busca-se abreviar a distância entre cidadãos e a administração pública, concedendo aos primeiros acesso a informações e serviços, com vistas a dar maior transparência aos atos públicos. Para tanto é preciso adequar uma série de mecanismos e proporcionar alternativas que supram as diversas necessidades dos usuários das páginas. Conforme Canotilho (2003, p 427) “é preciso delinear os contornos do princípio da igualdade em sentido material”, ou seja, no caso das páginas governamentais, devem-se ser observadas as particularidades de seus usuários, sendo necessária a oferta de ferramentas que facilitem e oportunizem a navegação, contemplando, assim, a acessibilidade nos *sites*.

Então, tal preocupação em oportunizar a participação de todos na busca por dados e serviços públicos é tema de vital importância, uma vez que está diretamente ligada com o exercício da cidadania por parte desses cidadãos. Assim, percebe-se que a acessibilidade dos *sites* e o conceito de cidadania se entrelaçam, pois “a cidadania na sociedade em rede depende também do domínio dos instrumentos que nos permitem lidar com a mídia como mais uma linguagem natural, o desenvolvimento de uma habilidade além da sua definição mais tradicional” (CARDOSO, 2007, p. 313).

Nesse contexto, a definição de cidadania assume lugar de destaque, na qual conforme Nicola (2007, p.14) “[...] a cidadania expressa um conjunto de direitos que concede ao indivíduo uma possibilidade de agir ativamente como partícipe das escolhas da vida do povo e do governo.” Dessa forma, como poderá alguém participar de forma ativa nas decisões relacionadas à administração pública, se nem ao menos tem acesso ao conteúdo disponibilizado pelas páginas governamentais, se não consegue navegar em tais portais em vista de suas dificuldades. Este posicionamento está em consonância com o entendimento de Pereira e Morigi (2011, p.258):

[...] a Internet vem como resposta ao amplo acesso à informação, à comunicação e à participação, que se constituem em direito de cidadania e maior condição para seu exercício. Contudo, para conseguir usar informação e ampliar o exercício da cidadania, é necessário que se sejam desenvolvidas competências que possibilitem a apropriação das TICs e da informação, de forma que estas passem a fazer parte da vida das pessoas.

Percebe-se que o cidadão tem o direito de acessar informações públicas, de modo que possa questionar, apoiar, reivindicar e influenciar as decisões em sociedade com postura crítica, embasada, em pleno exercício de sua cidadania. Com isso, podemos considerar que houve um reforço ao direito fundamental à informação assegurado no art. 5, inciso XIV, da Constituição Federal de 1988<sup>3</sup>. Nesse sentido, o surgimento do Governo Eletrônico e a participação dos cidadãos nos *sites* e portais acompanhando as notícias e utilizando os serviços ofertados redimensionou e ampliou o acesso às informações governamentais.

No entanto, para que todos tenham condições de utilizar páginas e portais governamentais, a administração pública federal tem empreendido várias ações com vistas ao acesso pleno. Dentre os procedimentos, destaca-se o resultado do Projeto Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG, do Programa de Governo Eletrônico do Governo Federal, a partir do qual foram emitidos documentos que oferecem diretrizes para a construção e desenvolvimento dos *sites*, sendo a acessibilidade um dos tópicos dessas orientações, uma vez que permite a difusão das informações e serviços, tornando transparente a administração pública, cumprindo, dessa maneira, um dos objetivos do E-Gov.

Para a realização desse intento o governo entende que são necessários padrões mínimos, considerando imprescindível que os portais governamentais sejam acessíveis

---

<sup>3</sup> Art. 5º, XIV, Constituição Federal de 1988: “é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional”. [grifo nosso] (BRASIL, 1988).

e funcionais, parâmetros que estão contidos nas Cartilhas exaradas pelo Poder Executivo. A análise desses documentos se reveste de grande importância, mas antes é necessário que se faça a distinção entre dois conceitos utilizados ao longo do trabalho, quais sejam o de usabilidade e acessibilidade, sendo que:

Acessibilidade trata do acesso a locais, produtos, serviços ou informações efetivamente disponíveis ao maior número e variedade possível de pessoas independente de suas capacidades físico-motoras e perceptivas, culturais e sociais, já a usabilidade trata da facilidade de uso. Um sítio pode ser acessível, mas difícil de ser utilizado ou; ser fácil de ser utilizado, mas inacessível a parte da população. (BRASIL, 2010, p. 9).

Feita a devida diferenciação, cabe agora pontuar que essa preocupação da administração pública em buscar a padronização dos *sites* e portais, para ampliar a efetividade no acesso e comunicação com a sociedade resultou em várias cartilhas, destacando-se a Cartilhas de Usabilidade emitida em abril de 2010 e o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico e-MAG versão 3.0, exarada em agosto de 2011, importantes para o presente artigo.

Primeiramente, a Cartilha de Usabilidade fornece recomendações de boas práticas para aperfeiçoar o contato, o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal. Neste documento a usabilidade é definida como:

[...] o estudo ou a aplicação de técnicas que proporcionem a facilidade de uso de um dado objeto, no caso, um sítio. A usabilidade busca assegurar que qualquer pessoa consiga usar o sítio e que este funcione da forma esperada pela pessoa. Em resumo, usabilidade tem como objetivos a:

- facilidade de uso;
- facilidade de aprendizado;
- facilidade de memorização de tarefas;
- produtividade na execução de tarefas;
- prevenção, visando a redução de erros;
- satisfação do indivíduo. (BRASIL, 2010, p. 7).

É essencial que os *sites* e portais governamentais ao serem construídos, tenham a preocupação em criar uma página que atenda aos mais diversos cidadãos, antecipando as diversas dificuldades e obstáculos que podem se deparar. As pessoas, ao utilizarem os portais do Governo Eletrônico, buscam facilidade de acesso, procuram uma via direta, mais rápida e simples para encontrar o que desejam, mas para isso as barreiras devem ser eliminadas, tornando a experiência positiva e segura, o que as fará retornarem àquele *site*.

Destarte, tendo como protagonista o cidadão e as suas necessidades, com foco na facilidade de uso, na prevenção, na redução de erros e na satisfação do usuário, a

Cartilha de Usabilidade fornece diversas recomendações. É conveniente ressaltar algumas, tais como: 1) oferecer uma página inicial clara, onde o usuário possa identificar facilmente a que órgão pertence o sítio, quais as informações e serviços disponíveis; 2) a ferramenta de busca deve estar presente em todas as páginas; 3) o sítio deve fazer uso de tutoriais e auxílios à navegação, como um mapa do sítio ou índice de palavras de A a Z; 4) deve-se criar meios para facilitar a navegação do sítio; 5) é necessário planejar a estrutura do portal de acordo com o contexto das tarefas realizadas pelos cidadãos;

Aliado à Cartilha de Usabilidade, o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico e-MAG versão 3.0, propõe-se a permitir o acesso aos *sites* e portais por todos os cidadãos, para que possam contatar a administração pública, obter informações e serviços. Com isso, proporciona o auxílio na criação ou na modificação das ferramentas e páginas *online* para que possam ser utilizadas por um maior número de usuários, inclusive pessoas com deficiência.

Esse documento passou por modificações consideráveis, que demonstram a preocupação do Governo Eletrônico em evoluir nesse sentido, bem como, tornar ampla e eficaz suas ações e serviços. Desta forma, com o escopo de tornar acessível o conteúdo da administração pública disponibilizado *online*, o documento sobre acessibilidade já se encontra em sua terceira versão:

O governo brasileiro, comprometido com a inclusão, buscou, através da elaboração do modelo de acessibilidade do governo eletrônico, facilitar o acesso para todas as pessoas às informações e serviços disponibilizados nos sítios e portais do governo.

[...] o e-MAG 3.0 foi desenvolvido e pensado para as necessidades locais, visando atender as prioridades brasileiras e mantendo-se alinhado ao que existe de mais atual neste segmento. (BRASIL, 2011b, p. 5-6).

Observa-se que essa versão procura oferecer recursos tanto para as pessoas com deficiência visual e auditiva, como para pessoas com dificuldades no controle de movimentos, paralisia ou aquelas com falta membros superiores. Também, buscou desenvolver recursos para as pessoas que apresentam outras limitações relacionadas à memória, resolução de problemas déficit de atenção, dificuldade de leitura e compreensão verbal, matemática e visual. Ainda, um *site* criado considerando as recomendações de acessibilidade deve atender os diferentes níveis de escolaridade<sup>4</sup>,

---

<sup>4</sup> Considerando o fator da escolaridade, de acordo com a TIC Domicílios e TIC Empresas de 2011: “Em 2009, a proporção de usuários entre a população com nível superior entrevistada era de 87%, contra 9% de analfabetos e pessoas com educação infantil, citando apenas os dois extremos. A pesquisa TIC



faixa etária<sup>5</sup> e pouca experiência na utilização do computador, bem como ser compatível com as diversas tecnologias utilizadas para acessar uma página *online*.

Constata-se que o número de pessoas no Brasil com acesso à *internet* nas residências chegou a 67,8 milhões no segundo trimestre de 2012 (IBOPE, 2012), sendo que a tendência é expandir cada vez mais. Nesse sentido, percebe-se que esse exponencial aumento deve estar em consonância com páginas acessíveis a todos para que se tenha qualidade e efetividade nas buscas efetuadas pelos cidadãos, com ferramentas que facilitem a navegação. Além disso, é importante que:

[...] os grupos que tenham algum risco de exclusão devem ser especialmente integrados na sociedade da informação, prestando uma especial atenção a suas concretas necessidades, pois como se tem evidenciado na prática, as TIC podem contribuir substancialmente para a melhora da qualidade de vida e para a autonomia de numerosas pessoas que têm problemas de acesso a determinados serviços ou dificuldades para custear suas necessidades empregando os métodos tradicionais. (BRAVO, 2010, p.31).

Entre as variadas recomendações apresentadas no documento, destacam-se algumas, como: 1) identificar o principal idioma utilizado nos documentos<sup>6</sup>; 2) fornecer um mecanismo que permita ao usuário orientar-se dentro de um conjunto de páginas, para que o usuário possa localizar-se dentro do *site*<sup>7</sup>; 3) disponibilizar documentos em formatos acessíveis<sup>8</sup>; 4) oferecer contraste mínimo entre plano de fundo e primeiro plano<sup>9</sup>; 5) permitir redimensionamento de texto sem perda de funcionalidade<sup>10</sup>; 6)

---

Domicílios 2010 mostra um aumento no número de pessoas analfabetas, apenas com educação infantil ou com nível fundamental, que fizeram uso da Internet – respectivamente com 4% e 7% a mais que no ano anterior, o que, no entanto, ainda se mostra inexpressivo em relação aos outros níveis educacionais.

É interessante olhar essa variável de outro ângulo, ou seja, agrupando os que nunca acessaram a Internet. Os dados de 2009 indicam que 91% entre os analfabetos e 13% entre aqueles com nível superior nunca acessaram a rede, reforçando a “hipótese” de que, quanto maior o nível de instrução, maior o uso da Internet”. (BARBOSA; SEXTON, 2011, p. 76).

<sup>5</sup> Também analisando a importante pesquisa da TIC Domicílios e TIC Empresas de 2011, percebe-se que “quando a variável é faixa etária, os dados de 2010 mostram outra alteração no cenário nacional, com um aumento no número de usuários nas faixas dos 35 aos 44 anos (de 29% para 33%) e dos 45 aos 59 anos (de 16% para 20%). Aos poucos, indivíduos na faixa populacional acima dos 35 anos começam a ocupar espaços na rede, mas ainda em meio a uma maioria de usuários jovens”. (BARBOSA; SEXTON, 2011, p. 77)

<sup>6</sup> O idioma principal deve ser indicado nos documentos, também se possível deve-se fornecer alternativas para outras línguas além da pátria.

<sup>7</sup> O usuário deve ter a autonomia de orientar-se durante a navegação de um conjunto de páginas, por isso é necessário uma ferramenta que possibilite que ele se situe facilmente. Muito utilizado nas páginas é o sistema de “migalha de pão” (*breadcrumbs*), que são links navegáveis em forma de lista hierárquica e permitem que o usuário saiba qual o caminho percorrido até chegar à página em que se encontra no momento.

<sup>8</sup> A orientação é que, preferencialmente, os documentos devem ser disponibilizados em HTML.

<sup>9</sup> Quanto ao contraste verifica-se que as cores do plano de fundo e do primeiro plano deverão ser suficientemente contrastantes para que possam ser visualizadas.

fornecer alternativa para vídeo, para áudio<sup>11</sup>; 6) oferecer audiodescrição para vídeo pré-gravado<sup>12</sup>.

Essas diretivas simples propostas no Modelo de Acessibilidade ao serem colocadas em práticas ampliam o acesso dos mais diversos cidadãos, permitindo que geralmente pessoas excluídas do processo decisório possam participar ativamente e ter voz na administração pública. Esse documento demonstra a preocupação do Poder Executivo Federal em incluir os cidadãos, levando em consideração as diferenças entre os usuários das páginas governamentais, bem como, as dificuldades que possam apresentar na navegação, medida que deve ser aplaudida e que pode servir de exemplo para outros países que também estão em processo de implantação do Governo Eletrônico.

Ainda, de suma relevância, o Modelo de Acessibilidade (BRASIL, 2011b, p. 56) dispõe sobre as características comuns que devem estar presentes nas páginas do governo federal, para garantir a acessibilidade, são eles:

Os elementos a serem padronizados, que devem estar presentes em todas as páginas do Governo Federal são:

1. Página com a descrição dos recursos de acessibilidade;
2. Teclas de atalho;
3. Barra de acessibilidade;
4. Apresentação do mapa do site;
5. Apresentação de formulário;
6. Conteúdo alternativo para imagens;
7. Apresentação de documentos.

Esses elementos mencionados acima proporcionaram a seleção dos critérios de análise da segunda parte do presente artigo. Desta forma, a partir das recomendações percebidas nos documentos citados, será possível analisar se os *sites* e portais do Poder Executivo Federal estão ou não de acordo com o que rezam as Cartilhas referentes aos temas de acessibilidade e usabilidade. O presente trabalho reveste-se de suma importância no momento em que se aprecia o cenário em que estão inseridos os *sites* e portais governamentais, no que diz respeito ao acesso de pessoas com necessidades especiais, seja na utilização do contraste, seja no uso de conteúdos em áudio, etc. Logo,

---

<sup>10</sup> A página deve permanecer legível e funcional quando redimensionada para até 200%. De tal modo, é preciso garantir que, quando a página for redimensionada, não ocorram sobreposições de texto nem o aparecimento de uma barra horizontal. Não pode desconfigurar a página visualizada pelo usuário.

<sup>11</sup> Aqueles vídeos que não possuem áudio devem oferecer a alternativa sonora ou textual. Já o áudio gravado deve possuir uma transcrição descritiva, pois é fundamental para pessoas com deficiência auditiva e para os cidadãos que não possuem equipamento de som, que desejam apenas realizar a leitura do material ou não dispõem de tempo para ouvir um arquivo multimídia.

<sup>12</sup> Constata-se que a audiodescrição refere-se à descrição clara e objetiva de todas as informações apresentadas de forma visual e que não fazem parte dos diálogos.

perceber se o governo segue as recomendações das Cartilhas, com vistas a facilitar o acesso a todos é verificar até que ponto se tem apenas documentos de meras intenções ou se, de fato, busca-se proporcionar efetivo exercício de cidadania e democracia através do Governo Eletrônico.

## **2 ANÁLISE DAS FERRAMENTAS QUE PERMITEM MAIOR ACESSIBILIDADE NAS PÁGINAS E PORTAIS GOVERNAMENTAIS: cotejo entre os documentos exarados pelo Poder Público Federal e a realidade de alguns sites.**

Conforme foi tratado na primeira parte do artigo, o Governo Eletrônico proporcionou uma via direta de contato entre a administração pública e os cidadãos através dos *sites* e portais governamentais. No entanto, para que o exercício da cidadania seja efetivo através da participação, envio de opiniões, reclamações, sugestões, busca de informações, utilizações de serviços é imprescindível que as páginas sejam acessíveis a todos e disponibilizem diversas ferramentas que facilitem a navegação e supram eventuais necessidades dos usuários.

Com o objetivo de manter um padrão e auxiliar a criação e manutenção dos *sites* governamentais o governo confeccionou Cartilhas que dispõem de indicações e sugestões de métodos e mecanismos para que torne o acesso dos cidadãos uma experiência positiva. Nesse diapasão, na segunda parte do presente trabalho passa-se à exposição dos resultados das observações feitas em tais *sites* visando cotejar o que foi encontrado com as indicações dos documentos que disciplinam o tema da acessibilidade.

Deste modo, no mês de julho de 2012, foram analisados cento e vinte e dois (122) páginas e portais do Poder Executivo Federal, utilizando-se a técnica de observação direta, sistemática e não participativa. Os *sites* escolhidos fazem parte de uma lista de duzentos (200) sítios que integraram o estudo quantitativo, publicado no mês de agosto de 2011 pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (BRASIL, 2011a). Optou-se pelas páginas e portais dos órgãos e serviços considerados de maior interesse por serem os mais acessados pelos cidadãos. Também foi feita uma observação das Cartilhas de Acessibilidade e Usabilidade exaradas pelo Poder Executivo Federal, as quais dispõem de recomendações de boas práticas para auxiliar a disponibilização de informações e

serviços *online* pelo governo. Por todos esses meios, verificaram-se as disposições referentes às ferramentas pesquisadas e se houve ou não aplicação nas páginas selecionadas.

Desta forma, foram analisadas os dispositivos que têm como função propiciar que qualquer pessoa tenha acesso às informações e serviços nos portais governamentais, independente de deficiência ou de mobilidade reduzida e quaisquer outras dificuldades que possam surgir. Assim, observou-se que os mecanismos que visam facilitar a navegação, como aquelas de redimensionamento da fonte, de contraste, do mapa do *site*, das teclas de atalho para ir para página inicial e de busca, da disponibilização de vídeos, áudios e imagens como conteúdo alternativo e da política de acessibilidade.

Quanto à ferramenta de redimensionamento da fonte, constata-se que esta permite aumentar ou diminuir o tamanho da letra na página de acordo com a necessidade do usuário. Entre os portais analisados, cinquenta e cinco (55)<sup>13</sup> não apresentam a possibilidade de alteração da fonte. Ainda, verifica-se que onze (11)<sup>14</sup> páginas não a apresentam na página inicial, mas disponibilizam na maioria de suas páginas da segunda camada. É evidente que ao não possibilitar a alternativa de aumentar ou diminuir o tamanho da fonte impossibilita o acesso daqueles cidadãos que necessitam, por exemplo, de letras maiores para fazer a leitura do conteúdo do *site*.

Além disso, quando a ferramenta só é ofertada na segunda camada inviabiliza a navegação do usuário, pois uma vez que, sem poder ler nem ao menos a página inicial não terá como partir para outras seções que possa ter interesse. Dessa feita, tal medida é ineficaz, fazendo com que o cidadão, além de ter dificuldades na leitura da página de rosto, tenha que procurá-la nas demais. Tal situação não está de acordo com o que dispõe a Cartilha de Usabilidade (BRASIL, 2010), a qual pontua que:

A usabilidade é uma disciplina indispensável para que as informações e serviços prestados pela Administração Pública Federal sejam desenvolvidos e mantidos de acordo com as expectativas e necessidades do

---

<sup>13</sup> Dentre esses que não possuem a ferramenta destacamos: Ministério da Cultura; Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome; Ministério da Fazenda; Ministério da Justiça; Ministério da Pesca e Aquicultura; Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; Ministério das Relações Exteriores; Secretaria de Assuntos Estratégicos; Controladoria-Geral da União; Tribunal de Contas da União; Portal da Transparência; Domínio Público; Portal de Convênios; Sítio do Servidor; Compras NET.

<sup>14</sup> As onze (11) páginas que apresentam a ferramenta em segunda camada são: Ministério do Desenvolvimento Agrário; Ministério da Integração Nacional; Ministério da Previdência Social; Advocacia-Geral da União; Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL; Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustível – ANP; Fundação Nacional de Artes – FUNARTE; Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho – FUNDACENTRO; Superintendência da Zona Franca de Manaus – SUFRAMA; Ministério do Meio Ambiente; Receita Federal.

cidadão e para que este se **utilize das informações e serviços de forma plena e satisfatória. [grifo nosso]**

Nesse sentido, como poderá o cidadão utilizar informações e serviços dos *sites* do Governo Eletrônico de forma “plena e satisfatória” como disciplina o documento governamental se nem ao menos consegue fazer a leitura das notícias ou encontrar os serviços requeridos, em vista de o sítio apresentar letra diminuta e, tampouco possibilitar que a fonte seja aumentada. Essa situação em que os portais governamentais acabam dificultando o acesso dos usuários acarretam o aumento das demandas nas repartições públicas onde estão também disponibilizados os mesmos serviços<sup>15</sup>, deixando as páginas governamentais sem cumprirem um de seus objetivos que é o de abreviar e facilitar o contato entre a administração pública e os cidadãos.

Na análise da ferramenta de contraste, percebe-se que na Cartilha e-MAG Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico, há a recomendação específica sobre a necessidade da utilização de uma combinação de cores que proporcionem um bom contraste entre o texto e o fundo da página, sendo que “as cores do plano de fundo e do primeiro plano deverão ser suficientemente contrastantes para que possam ser visualizadas, (...) por pessoas com baixa visão, com cromodeficiências ou que utilizam monitores de vídeo monocromático” (BRASIL, 2011b, p. 38). No entanto, constatou-se que noventa e sete (97)<sup>16</sup> *sites* não apresentaram esse recurso, essa situação, longe do trazido no documento, apresenta o mesmo problema aos usuários que a ferramenta de redimensionamento da fonte, uma vez que, logo na primeira interface da página, o cidadão encontra dificuldades para compreender o conteúdo disponibilizado por causa do baixo contraste utilizado e do não oferecimento de mudança do mesmo. O número expressivo de noventa e sete portais governamentais sem a ferramenta em análise reflete que em algumas situações ainda é incipiente a preocupação dos gestores com relação à acessibilidade dos usuários.

---

<sup>15</sup> De acordo com a pesquisa da TIC Domicílios e TIC Empresas de 2011, “dentre os usuários de *e-Gov* no Brasil, a pesquisa 2010 indica que os serviços mais procurados são: consulta ao CPF (41%), inscrição em concurso público (37%) e busca por informações sobre serviços públicos de educação (34%), reforçando o cenário dos anos anteriores ao demonstrar uma maior demanda mecânica nas interações de governo eletrônico. Já serviços que atendem a uma demanda mais orgânica continuam sendo pouco utilizados, a exemplo da participação em “fóruns, *chats*, votações, etc. relacionadas ao governo”, que na pesquisa 2010 aparece com o baixo índice de 7%, em uma redução se comparado ao ano anterior, que foi de 9%” (BARBOSA; SEXTON, 2011, p. 79).

<sup>16</sup> Dentre os noventa e sete (97) portais que não possuem a ferramenta referida, alguns deles são: Portal Federativo; Blog do Planalto; Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento; Ministério das Cidades; Ministério das Comunicações; Ministério da Cultura; Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome; Ministério da Fazenda; Receita Federal; Ministério da Integração Nacional; Ministério da Justiça; Ministério da Pesca e Aquicultura; Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

A ferramenta do mapa do *site* tem como objetivo orientar os usuários das páginas governamentais, informando sobre a estrutura do portal. A recomendação exarada é que “deverá ser fornecido um mapa do sítio para sítios que contenham páginas internas que não estão presentes no menu, (...) deve ser disponibilizado em forma de lista, podendo conter quantos níveis forem necessários” (BRASIL, 2011b, p. 59). Percebe-se na análise que cinquenta e quatro (54)<sup>17</sup> portais não contaram com essa ferramenta, enquanto vinte (20)<sup>18</sup> páginas ofereceram esta opção apenas no final da página. Constatou-se que esta ferramenta deve estar disposta em um local evidente, logo que abre a página, no qual o usuário não tenha necessidade de procurá-la. Deve ser localizada de modo a facilitar a navegação e não conduzir a buscas desnecessárias.

Quanto às teclas de atalho, observa-se que estas servem para situar a localização dos cidadãos durante a navegação. Dentre elas, há a opção de ir para a página inicial, no qual permite que os usuários das páginas ou portais ao clicar sobre o nome do órgão ou sobre o logotipo, retorne à página principal. Verificou-se que noventa e nove (99) dos cento e vinte e dois (122) *sites* atendiam a esta especificação.

Em outros *sites* foram disponibilizadas ferramentas distintas para facilitar o retorno do cidadão à página inicial: quatro (4) portais<sup>19</sup> dispuseram a indicação de

---

<sup>17</sup> Destacam-se os seguintes *sites*: Blog do Planalto, Ministério das Cidades, Ministério das Comunicações, Ministério da Cultura, Ministério da Defesa, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, Ministério da Educação, Ministério da Fazenda, Receita Federal, Ministério de Minas e Energia, Ministério da Pesca e Aquicultura, Ministério dos Transportes, Secretaria de Assuntos Estratégicos, Advocacia Geral da União, Domínio Público, Portal de Convênios, ComprasNET, Agência Nacional de Águas, Arquivo Nacional, Cultura Digital, Agência Espacial Brasileira, Comissão Nacional de Energia Nuclear, Fundo Nacional de Desenvolvimento de Educação, Sistemas Interativos ANATEL, Fundação Biblioteca Nacional, Superintendência da Zona Franca de Manaus, Biblioteca Digital Acessível (ADA), Agência para o Desenvolvimento do Nordeste, Superintendência para o Desenvolvimento do Nordeste, Departamento Nacional de Obras contra as Secas, Fundação Nacional do Índio, Instituto Nacional do Meio Ambiente, Fundação Alexandre Gusmão, FUNDACENTRO, EMBRATUR, Escola Nacional de Administração Pública, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social, Departamento Nacional de Trânsito, Portal Dataprev, Acompanhamento de Processos na Educação Superior, Sistemas de Consulta a Matrícula do Censo Escolar, Sistema de Informação Integrado da Educação Superior, Sistema de Seleção Unificada, ENEM, Painel de Controle do Ministério da Educação, Plataforma Lattes, Saúde Legis, Combata a Dengue, Portal do Trabalho e Emprego, Portal FGTS, Matriz da Informação Social, Portal da Inclusão Digital, Fome Zero.

<sup>18</sup> Como é o caso do Ministério da Justiça, Ministério das Relações Exteriores, Ministério do Turismo, Casa Civil, Gabinete de Segurança Institucional, da Secretaria de Comunicação Social, Secretaria de Relações Institucionais, Secretaria Geral da Presidência, Secretaria Especial de Políticas para Mulheres, Secretaria Especial de Promoção da Igualdade Racial, Secretaria Especial de Direitos Humanos, ANATEL, Agência Nacional de Transportes Terrestres, Agência Nacional de Saúde Suplementar, Fundação Nacional de Artes, Fundação Casa de Rui Barbosa, Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), Conselho Nacional da Juventude, Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), Portal da Imprensa Nacional.

<sup>19</sup> A exemplo do que ocorre no Blog do Planalto, Ministério de Minas e Energia, Portal da Imprensa Nacional e Biblioteca Digital Acessível (ADA).

“página inicial” no canto superior, o que cumpre a mesma finalidade; outros quatro (4) casos<sup>20</sup> empregaram a palavra “principal”, enquanto em outros utilizaram a expressão “voltar” para indicar esta funcionalidade<sup>21</sup>. A opção “início” foi encontrada nos portais do Ministério da Defesa e do Ministério da Fazenda. Ainda verificou-se que o *site* do Ministério da Cultura empregou o termo “home”, e os Portais ComprasNet e Combata a Dengue aproveitaram a figura de uma casa como atalho para retornar à página inicial.

A utilização de *links* com denominações diversas das recomendadas pelas normas governamentais nesse sentido, por mais que cumpram a função de retorno à página inicial, estão em desacordo com a busca por uma identidade visual entre os *sites* da administração pública, facilitando o acesso do cidadão, já que as ferramentas estariam sempre em locais semelhantes. Essa falta de padronização nas denominações do mecanismo em questão e das páginas em gerais forma uma barreira ao acesso dos cidadãos, principalmente para aqueles com baixo grau de instrução e poder aquisitivo<sup>22</sup>.

No que diz respeito à ferramenta de busca, que tem por escopo proporcionar facilidade ao usuário em relação ao acesso imediato a informações e serviços, sem que necessite procurar entre as diversas abas das páginas ou absorver todas as informações que o *site* apresenta, ele não se encontrou visível ao usuário em vinte e um (21) *sites*<sup>23</sup>, sendo que em muitos deles é possível que sequer exista. A maioria dos portais contemplou essa ferramenta localizada no canto superior direito, representada pelas palavras “busca”, “pesquisa” ou pelo símbolo de uma *lupa*. Percebe-se também que alguns portais dispuseram desse mecanismo em local pouco visível, como na parte inferior da página<sup>24</sup> ou dentro do manual de navegação<sup>25</sup>, o que também não é o mais

---

<sup>20</sup> Como ocorre no portal da Biblioteca Nacional, na Fundação Nacional do Índio, Instituto Nacional de Tecnologia da Informação, Comissão Nacional de Energia Nuclear.

<sup>21</sup> Como ocorre no Portal Saudelegis e no Cadastro Geral de Empregados e Desempregados.

<sup>22</sup> Conforme a pesquisa da TIC Domicílios e TIC Empresas de 2011, “os dados de 2010 demonstram que a busca por esse tipo de serviço se concentra em camadas da população com maior grau de instrução (66% dos usuários possuem nível superior) e poder aquisitivo (64% têm renda superior a dez salários mínimos), e mais jovem (38% dos usuários estão na faixa entre os 25 e 34 anos). Observando o perfil a partir do indicador geográfico, as regiões Centro-Oeste e Sudeste são atualmente aquelas com maior número de usuários de governo eletrônico, ambas com 27% dos entrevistados. A região Nordeste obteve o menor índice, com 17% de população usuária, muito possivelmente reflexo de seus baixos índices sociais”. (BARBOSA; SEXTON, 2011, p. 79).

<sup>23</sup> Tais como: Portal Federativo, Portal de Convênios, ComprasNET, Agência Espacial Brasileira, Comissão Nacional de Energia Nuclear, Superintendência da Zona Franca de Manaus, Agência para o Desenvolvimento do Nordeste, Departamento Nacional de Obras Contra a Seca, Conselho Administrativo de Defesa Econômica, Fundação Nacional do Índio, EMBRATUR, Departamento Nacional de Trânsito, Acompanhamento de Processos na Educação Superior, Sistema de Consulta a Matrícula do Censo Escolar, Sistema de Informação Integrado da Educação Superior, Sistema de Seleção Unificada – SISU, Exame Nacional de Ensino Médio -ENEM, Saúde Legis, Combata a dengue, Portal do Trabalho e Emprego e Portal do FGTS.

<sup>24</sup> A exemplo do que ocorre no Sítio do Servidor e do Portal do *Software* Público.

indicado, pois impõe ao usuário percorrer a página para encontrar o botão que lhe permitiria otimizar sua pesquisa. Ou seja, a ferramenta que deveria oportunizar facilidade de acesso acaba por si só sendo de difícil manejo, uma vez que se encontra em locais que não são visíveis, ou que demandam uma verdadeira “investigação” do usuário para poder encontrá-la em outros pontos dos portais, além de não serem os locais recomendados pelos documentos exarados pelo próprio Poder Público.

Na análise da disponibilização de vídeos, áudios e imagens como conteúdo alternativo, nota-se que a maior parte dos portais não atende as recomendações de oferecer tais opções. Percebe-se que predominou os conteúdos em texto, sendo que as imagens e vídeos usualmente apresentados somente teriam finalidade de complementar as informações.

A oferta de vídeos, áudios e imagens tratando do mesmo assunto tem como principal objetivo a inclusão dos portadores com deficiência e suprir eventuais necessidades, como por exemplo, daquele usuário que não tenha disponíveis caixas de som para utilizar do arquivo em áudio, possa ter a opção de ler o mesmo conteúdo em outro formato. Nesse sentido, cabe ressaltar que a medida de apresentar diversos formatos para os conteúdos disponibilizados nos portais não diz respeito somente às pessoas com deficiências, mas a todos os usuários, com suas preferências e limitações, conforme Torres, Manzoni e Alves (2002, p.3):

**A flexibilização da apresentação da informação em formas distintas, que apresentem correspondência em termos de conteúdo, deve ser considerada, tanto como uma questão de necessidade, como de preferência de alguns usuários.** A necessidade pode se manifestar pela impossibilidade de aceder à informação divulgada de uma única forma, sempre que essa forma se torna inacessível, seja devido às características técnicas dos equipamentos dos usuários (qualidade e custo das tecnologias utilizadas), ou pelas características corporais dessas pessoas (por exemplo: deficiências sensoriais, problemas de coordenação motora etc.). A preferência se manifesta quando os usuários optam por ter o acesso à informação através da mídia que mais lhes convém, ou mais lhes agrada, conforme seja o seu estilo de aprendizagem. **[grifo nosso]**

Do total de *sites* que atendiam ao requisito de disponibilizar as alternativas de formatos, constata-se que a maior parte dos vídeos ou imagens visava à divulgação de notícias sobre a atuação do órgão ou estava localizada na aba “Sala de Imprensa”, não consistindo propriamente em alternativa ao conteúdo escrito<sup>26</sup>. Destaque-se que alguns

---

<sup>25</sup> Como ocorre no Portal da Transparência.

<sup>26</sup> Situação registrada no Portal Brasil, Site da Presidência da República, Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, Ministério da Ciência e Tecnologia, Ministério do Desenvolvimento Agrário, Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, Ministério de Minas e Energia, Ministério



*sites* apresentavam meios de acessibilidade mais hábeis para promover a inclusão digital e fomentar a participação dos portadores de deficiências, alargando a pauta de conteúdos publicados em formatos diversos (não apenas notícias)<sup>27</sup>, sendo que estes devem servir de exemplo para os outros portais que ainda não apresentam tais medidas.

Quanto à política de acessibilidade que deve estar presente nos portais, verifica-se que somente trinta e três (33) apresentam esse material. Sendo que destes vinte e três (23)<sup>28</sup> apresentam o *link* que encaminha para nova página com informações e ferramentas que facilitam a navegação dos usuários. Dentre os mecanismos disponíveis, importante destacar os leitores de tela e tecnologias assistivas gratuitos que o usuário pode fazer *download* no computador, dentre eles pode-se citar o Projeto DOSVOX que é um sistema de computação destinado a tender os deficientes visuais e o projeto MOTRIX que é um *software* que permite que pessoas com deficiências motoras graves possam utilizar o computador.

Também, examina-se que no portal do Ministério da Ciência e Tecnologia há o *link* denominado Catálogo Nacional de Produtos de Tecnologia Assistiva que apresenta a mesma finalidade da Política de Acessibilidade. No *site* do Portal Federativo apresenta o *link* “Acessibilidade”, no entanto ao clicar não há nenhuma alteração e permanece na página inicial. Além disso, oito (8) portais possuem apenas o selo de Acessibilidade, como forma de demonstrar o esforço dos profissionais responsáveis para tornar a página acessível a todos.

Cabe ressaltar que Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009 (BRASIL, 2009), o qual promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, dispõe em seu artigo 9º<sup>29</sup> a necessidade de criar

---

de Pesca e Aquicultura, Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustível, site do Immetro, Portal do FGTS, Software Público.

<sup>27</sup> Dentre os que possuíam mais conteúdo disponibilizado em diversos formatos podem ser destacados: Blog do Planalto, do Ministério das Comunicações, do Ministério da Defesa, Ministério do Meio Ambiente, Ministério da Previdência Social, Ministério das Relações Exteriores, Ministério da Saúde, Ministério dos Transportes, Ministério do Turismo, Casa Civil, Advocacia Geral da União, Gabinete de Segurança Institucional, Portal Dataprev.

<sup>28</sup> Dentre eles, destacam-se: Portal Brasil, Presidência da República, Ministério da Educação, Ministério da Pesca e Aquicultura, Ministério do Turismo, Casa Civil, Secretaria-Geral da Presidência da República, Gabinete de Segurança Institucional, Secretaria de Relações Institucionais, Secretaria Especial de Políticas para as Mulheres, Secretaria Especial de Políticas de Promoção da Igualdade Racial, Secretaria Especial dos Direitos Humanos, Gabinete de Segurança Institucional.

<sup>29</sup> Artigo 9: “A fim de possibilitar às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspectos da vida, os Estados Partes tomarão as medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso

medidas apropriadas para eliminar as possíveis barreiras à acessibilidade, inclusive àquelas referentes à *internet*. Em vista disso, os portais do Governo Eletrônico devem priorizar a criação de ferramentas que facilitem a navegação e implementar as já existentes em todas as páginas.

Enfim, através da análise dos *sites* governamentais no que diz respeito à acessibilidade, é possível perceber que, embora as cartilhas tenham recomendações de quais ferramentas devem ser disponibilizadas e os locais correspondentes, muitos portais ainda não seguem as disposições dos documentos. Fica claro perceber que a maioria das páginas governamentais ainda não apresentam mecanismos que facilitem o acesso, ou, ainda os que as possuem, muitas vezes, colocam-nas em locais pouco recomendados, o que acaba por anular a efetividade e o objetivo da ferramenta. Desta feita, ainda há um longo caminho a ser percorrido nos *sites* governamentais no tocante às políticas de acessibilidade, uma vez que acaba por ser negligenciada na maioria dos portais analisados.

## CONCLUSÃO

Entre tantas facetas e contextos que a *internet* apresenta e trouxe para a sociedade, a inserção do governo na Era Digital é uma das que pode trazer vantagens diretas para os cidadãos no que concerne à participação da vida pública, uma vez que possibilita o acesso a informações e serviços. Conferir transparência aos atos da administração pública é de inegável importância ao contexto democrático, bem como o acesso a todas essas inovações trazidas nos portais governamentais. Dessa forma, é imperativo que se oportunize acesso a todos os cidadãos que queiram utilizar os *sites* do governo, independentemente das necessidades e dificuldades de cada usuário.

Nesse sentido, as Cartilhas exaradas pelo Governo Federal refletem o empenho no sentido de aplicar as políticas de acessibilidade e usabilidade, bem como padronizar as páginas governamentais. Assim, ferramentas que facilitam o acesso e a navegação

---

público, tanto na zona urbana como na rural. Essas medidas, que incluirão a identificação e a eliminação de obstáculos e barreiras à acessibilidade, serão aplicadas, entre outros, a:

2. 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.”

dos cidadãos são mecanismos essenciais nos portais da administração pública, como, por exemplo, as de contraste e aumento da fonte, mapa do *site*, atalhos para a página inicial, locais de busca, opção de vídeos e áudios, bem como política de acessibilidade.

Ainda que se tenham documentos que indiquem como se devem ser feitos os *sites* do governo, não é garantia que sejam cumpridas efetivamente tais diretrizes. Destarte, através da análise feita nesse trabalho foi possível constatar que muitas das ferramentas que facilitam o acesso, ou são inexistentes, ou se existentes na página, muitas vezes estão em locais não recomendados e que dificultam o seu uso. Dessa feita, ao invés de facilitar, acaba dificultando a navegação, pois faz com que o cidadão tenha que procurar nos diversos portais o local de cada ferramenta, não criando uma identidade visual entre os diversos *sites* da administração pública.

Enfim, é necessário ressaltar que embora se tenham orientações claras e específicas acerca da acessibilidade e usabilidade, a maioria dos portais governamentais ainda não padronizou o local das ferramentas, ou nem sequer as disponibilizou. Esse contexto indica o quanto ainda é incipiente a preocupação acerca da acessibilidade nas páginas do governo. Ainda há um longo caminho a percorrer para que todos os *sites* da administração pública sejam acessíveis, sendo que os documentos exarados pelo Poder Executivo Federal devem ter suas recomendações cumpridas integralmente. Talvez, após a concretização de todas as diretivas, o Governo Eletrônico brasileiro possa ser exemplo para outros países no quesito de acessibilidade de suas páginas.

## REFERÊNCIAS

BARBOSA, Alexandre F.; SEXTON, Karen Brito (org.). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil : TIC Domicílios e TIC Empresas* 2011. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2012.

BRASIL. *Advocacia Geral da União*. Disponível em: <<http://www.agu.gov.br>>. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Agência Nacional das águas*. Disponível em: < <http://www.ana.gov.br/> >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Agência Nacional de Aviação Civil*. Disponível em: < [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Agência Nacional de Energia Elétrica*. Disponível em: < [www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustível*. Disponível em: < [www.anp.gov.br](http://www.anp.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Agência para o Desenvolvimento do Nordeste*. Disponível em: <[www.adene.gov.br](http://www.adene.gov.br)> . Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Agência Nacional de Telecomunicações*. Disponível em: < [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Arquivo Nacional*. Disponível em: < [www.arquivonacional.gov.br/](http://www.arquivonacional.gov.br/) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Banco Central do Brasil*. Disponível em: < [www.bcb.gov.br/](http://www.bcb.gov.br/) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Biblioteca Digital Acessível*. Disponível em: < <http://ada.mec.gov.br/>> . Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Blog do Planalto*. Disponível em: < [blog.planalto.gov.br](http://blog.planalto.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Casa Civil*. Disponível em: < [www.casacivil.planalto.gov.br](http://www.casacivil.planalto.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Combata a dengue*. Disponível em: < <http://www.combatadengue.com.br/>> . Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Comissão Nacional de Energia Nuclear*. Disponível em: < [www.cnen.gov.br/](http://www.cnen.gov.br/) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *ComprasNET*. Disponível em: < [www.comprasnet.gov.br](http://www.comprasnet.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico: CNPq*. Disponível em: < [www.cnpq.br](http://www.cnpq.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm) >. Acesso em: 21 de setembro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Controladoria-Geral da União*. Disponível em: < [www.cgu.gov.br](http://www.cgu.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Cultura digital*. Disponível em: < <http://culturadigital.br> >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *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](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6949.htm) >.  
Acesso em: 12 de janeiro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Departamento Nacional de Obras Contra as Secas*. Disponível em:  
<[www.dnocs.gov.br](http://www.dnocs.gov.br)>. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Departamento Nacional do Trânsito*. Disponível em: <[www.denatran.gov.br](http://www.denatran.gov.br)>  
. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Domínio Público*. Disponível em: <  
<http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/PesquisaObraForm.jsp> >. Acesso em: 21  
de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Exame Nacional do Ensino Médio*. Disponível em: <<http://enem.inep.gov.br/>>  
. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Fome Zero*. Disponível em: <[www.fomezero.gov.br/](http://www.fomezero.gov.br/)> . Acesso em: 21 de  
outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Fundação Biblioteca Nacional*. Disponível em: < <http://www.bn.br/portal/>> .  
Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho*.  
Disponível em: < <http://www.fundacentro.gov.br/> >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Fundação Nacional de Artes*. Disponível em: < [www.funarte.gov.br](http://www.funarte.gov.br) >.  
Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Fundo Nacional de Desenvolvimento de Educação*. Disponível em: <  
[www.fnde.gov.br/](http://www.fnde.gov.br/) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Fundação Nacional do Índio*. Disponível em: < [www.funai.gov.br](http://www.funai.gov.br)> . Acesso  
em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Instituto Nacional de Tecnologia da Informação*. Disponível em: <  
[www.it.gov.br](http://www.it.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério da Agricultura, Pesca e Abastecimento*. Disponível em:  
<<http://www.agricultura.gov.br>>. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério das Cidades*. Disponível em: < [www.cidades.gov.br](http://www.cidades.gov.br) >. Acesso em:  
21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério da Ciência e da Tecnologia*. Disponível em: < [www.mct.gov.br](http://www.mct.gov.br) >.  
Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério das Comunicações*. Disponível em: < [www.mc.gov.br](http://www.mc.gov.br) >. Acesso  
em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério da Cultura*. Disponível em: <<http://www.cultura.gov.br>>. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério da Defesa*. Disponível em: < [www.defesa.gov.br](http://www.defesa.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério do Desenvolvimento Agrário*. Disponível em: < [www.mda.gov.br](http://www.mda.gov.br)> . Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior*. Disponível em: < [www.mdic.gov.br](http://www.mdic.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome*. Disponível em: <<http://www.mds.gov.br>>. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério da Educação*. Disponível em: <<http://www.mec.gov.br>>. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério do Esporte*. Disponível em: < [www.esporte.gov.br](http://www.esporte.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério da Fazenda*. Disponível em: < [www.fazenda.gov.br](http://www.fazenda.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério da Integração Nacional*. Disponível em: <<http://integracao.gov.br>>. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério da Justiça*. Disponível em: < [www.mj.gov.br](http://www.mj.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério do Meio Ambiente*. Disponível em: < [www.mma.gov.br](http://www.mma.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério de Minas e Energia*. Disponível em: < [www.mme.gov.br](http://www.mme.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério da Pesca e Aquicultura*. Disponível em: < [www.presidencia.gov.br/estrutura\\_presidencia/seap](http://www.presidencia.gov.br/estrutura_presidencia/seap) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. *Avaliação de 200 sítios e e-serviços do Governo Eletrônico Brasileiro*. Brasília: MP, SLTI, 2011a.

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. *e-MAG: Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico*. Brasília : MP, SLTI, 2011b.

\_\_\_\_\_. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. *Padrões Web em Governo Eletrônico e-PWG: Cartilha de Usabilidade*. Brasília: MP, SLTI, 2010.

\_\_\_\_\_. *Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão*. Disponível em: < [www.planejamento.gov.br](http://www.planejamento.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério da Previdência Social*. Disponível em: <<http://www.mpas.gov.br>>. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério das Relações Exteriores*. Disponível em: <<http://www.itamaraty.gov.br/>> . Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério da Saúde*. Disponível em: <<http://www.saude.gov.br>>. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério dos Transportes*. Disponível em: < [www.transportes.gov.br](http://www.transportes.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Ministério do Turismo*. Disponível em: < [www.turismo.gov.br](http://www.turismo.gov.br)> . Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Plataforma Lattes*. Disponível em: < [lattes.cnpq.br/](http://lattes.cnpq.br/)>. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Portal Brasil*. Disponível em: <[www.brasil.gov.br](http://www.brasil.gov.br)>. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Portal de Convênios*. Disponível em: < [www.convenios.gov.br](http://www.convenios.gov.br)> . Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Portal da Inclusão Digital*. Disponível em: <[\\_www.inclusaodigital.gov.br/](http://www.inclusaodigital.gov.br/)> . Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Portal Federativo*. Disponível em: < [www.portalfederativo.gov.br](http://www.portalfederativo.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Portal FGTS*. Disponível em: < [www.fgts.gov.br/](http://www.fgts.gov.br/)> . Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Portal da Transparência*. Disponível em: < [www.portaltransparencia.gov.br/](http://www.portaltransparencia.gov.br/)>. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Presidência da República*. Disponível em: <[www.presidencia.gov.br](http://www.presidencia.gov.br)>. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Programa de Governo Eletrônico Brasileiro*. Disponível em: < [www.governoeletronico.gov.br](http://www.governoeletronico.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Receita Federal*. Disponível em: < [www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Saúde legis*. Disponível em: < <http://www.saude.gov.br/saudelegis>> . Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Secretaria de Assuntos Estratégicos*. Disponível em: < [www.sae.gov.br/site](http://www.sae.gov.br/site) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Secretaria de Comunicação Social da Presidência*. Disponível em:< <http://www.secom.gov.br>>. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Secretaria de Direitos Humanos*. Disponível em: < [www.presidencia.gov.br/estrutura\\_presidencia/sedh](http://www.presidencia.gov.br/estrutura_presidencia/sedh) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Secretaria de Políticas para as Mulheres*. Disponível em: < [www.sepm.gov.br](http://www.sepm.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Secretaria-Geral da Presidência da República*. Disponível em: < [www.secretariageral.gov.br](http://www.secretariageral.gov.br) >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Sítio do Servidor*. Disponível em: < [www.servidor.gov.br](http://www.servidor.gov.br)> . Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Superintendência da Zona Franca de Manaus*. Disponível em: < [www.suframa.gov.br](http://www.suframa.gov.br)> . Acesso em: 21 de outubro de 2012.

\_\_\_\_\_. *Tribunal de Contas da União*. Disponível em: < <http://portal2.tcu.gov.br/TCU> >. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

BRAVO, Álvaro Sánchez. *A nova sociedade tecnológica: da inclusão ao controle social. A Europ@ é exemplo?*. Tradução de Clovis Gorczewski. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2010.

CANOTILHO, José Joaquim Gomes. *Direito Constitucional e Teoria da Constituição*. 7ª edição. Coimbra: Edições Almedina, 2003.

CARDOSO, Gustavo. *A mídia na sociedade em rede: filtros, vitrines, notícias*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. 7.ed. Tradução de Roneide Venâncio Majer e atualização de Jussara Simões. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

IBOPE, Nielsen Online. *Internet no Brasil cresceu 16% em um ano*. Disponível em: < <http://www.abradi.com.br/noticias/ibope-nielsen-online-internet-no-brasil-cresceu-16-em-um-ano/>>. Acesso em 20 de fevereiro de 2013.

LÉVY, Pierre. *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento da era da informática*. São Paulo: Editora 34, 2010.



NICOLA, Ricardo. *Cibercidadania: e aí?*. Disponível em: <[http://utoronto.academia.edu/RicardoNicola/Papers/359546/Cibercidadania\\_E\\_ai\\_Cyber\\_Citizenship\\_Whats\\_Up\\_](http://utoronto.academia.edu/RicardoNicola/Papers/359546/Cibercidadania_E_ai_Cyber_Citizenship_Whats_Up_)>. Acesso em: 18 de março de 2012.

PEREIRA, Patrícia Mallmann Souto Pereira; MORIGI, Valdir José. *Informação e cidadania: apropriação das tecnologias digitais na inclusão social brasileira*. In: MORIGI, Valdir José; GIRARDI, Ilza Maria Tourinho; ALMEIDA, Cristóvão Domingos de (org.). *Comunicação, informação e cidadania: refletindo práticas e contextos*. Porto Alegre: Sulina, 2011.

ROVER, Aires. A democracia digital possível. *Revista Sequência*, nº52, p. 85-104, jul. 2006. Disponível em: <<http://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/15202/13827>>. Acesso em: 15 de março de 2012.

TORRES, Elisabeth Fátima; MAZZONI, Alberto Angel; ALVES, João Bosco da Mota. *A acessibilidade à informação no espaço digital*. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31n3/a09v31n3.pdf>>. Acesso em: 23 de fevereiro de 2013.