

A tradução desta página foi gerada pela tradução automática [Link]. As traduções automáticas podem conter erros que reduzem potencialmente a clareza e a exatidão; o Provedor de Justiça não aceita qualquer responsabilidade por eventuais discrepâncias. Para informações mais fiáveis e segurança jurídica, consultar: a versão de origem em inglês, acima referida. Para mais informações, consulte a nossa [política linguística e de tradução](#) [Link].

Decisão da Provedora de Justiça Europeia que encerra o seu inquérito estratégico OI/6/2017/AE sobre a forma como a Comissão Europeia garante que as pessoas com deficiência possam aceder aos seus sítios Web

Decisão

Caso OI/6/2017/EA - Aberto em 12/07/2017 - Decisão de 20/12/2018 - Instituição em causa Comissão Europeia (Solucionado pela instituição) |

O Provedor de Justiça analisou a forma como a Comissão Europeia assegura que os seus sítios Web e as ferramentas em linha que disponibiliza são acessíveis às pessoas com deficiência.

O Provedor de Justiça perguntou à Comissão sobre a sua utilização de formatos acessíveis (como «fácil de ler»), como permite aos utilizadores fornecer informações sobre a acessibilidade e qual a formação que proporciona aos membros do pessoal sobre questões de acessibilidade.

O Provedor de Justiça congratula-se com o facto de a Comissão ter tomado medidas para melhorar a acessibilidade dos seus sítios Web e ferramentas em linha e de estar empenhada em continuar a melhorar. É importante que estes compromissos sejam aplicados na prática e que a Comissão se comprometa a tomar novas medidas. Por conseguinte, encerra o seu inquérito com seis sugestões de melhoria.

Antecedentes do inquérito

1. Em 2015, um Comité das Nações Unidas realizou a sua primeira análise da forma como a UE cumpre a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência [1] (CNUDPD). O Comité considerou que as instituições da UE devem envidar mais esforços para cumprir o seu compromisso de comunicação acessível para as pessoas com deficiência.



Em especial, recomenda que as instituições da UE tomem as medidas necessárias «*para assegurar a plena aplicação das normas de acessibilidade da Web*», e para «*oferecer informações em línguas gestuais, Braille, comunicação suplementar e alternativa [2] , e outros meios acessíveis... para as pessoas com deficiência, incluindo formatos de fácil leitura [3] » [4] .*

2. O Provedor de Justiça deu seguimento a esta conclusão por escrito à Comissão Europeia, tendo em conta o seu papel de liderança entre as instituições da UE no domínio da acessibilidade da Web [5] .

3. Na sua resposta [6], a Comissão observou que o fornecimento de elementos como informações em língua gestual e formatos fáceis de ler iria além das normas internacionais em matéria de acessibilidade da Web a que se comprometeu, nomeadamente o «nível de conformidade AA» [7] ao abrigo das Orientações sobre a Acessibilidade para Conteúdos Web 2.0 (a seguir designadas por WCAG) [8] . Fazer isso exigiria mais recursos.

O inquérito estratégico

4. Em julho de 2017, o Provedor de Justiça abriu um inquérito estratégico [9] para obter mais informações da Comissão sobre a acessibilidade dos seus sítios Web e ferramentas em linha [10] . Saliu que, em outubro de 2016, a UE tinha adotado a «Diretiva Acessibilidade da Web» [11] , que estabelece regras para garantir que os sítios Web e as aplicações móveis dos organismos públicos dos Estados-Membros da UE são mais acessíveis às pessoas com deficiência. Embora esta diretiva se aplique apenas aos Estados-Membros, as instituições da UE são incentivadas a cumprir os seus requisitos.

Avaliação do Provedor de Justiça

Observações preliminares

5. Ao realizar este inquérito, o Provedor de Justiça recebeu informações de pessoas com deficiência sobre questões específicas de acessibilidade que encontraram nos sítios Web da Comissão. Os problemas comunicados incluíram a acessibilidade da ferramenta em linha da Comissão para o registo para participar em reuniões de peritos e plataformas em linha organizadas pela Comissão, a fim de facilitar os debates políticos.

6. Estes exemplos demonstram os obstáculos que as pessoas com deficiência podem enfrentar quando tentam participar em debates políticos e sociais a nível da UE. Tendo em conta o rápido crescimento da sociedade da informação, incluindo os serviços em linha e as aplicações móveis, a acessibilidade da Web tornou-se uma condição prévia para uma «*participação plena e efetiva na sociedade em condições de igualdade com as demais*», tal como exigido pela CNUDPD. O facto de as ferramentas e plataformas em linha não cumprirem os mais elevados padrões de acessibilidade da Web compromete os direitos das pessoas com deficiência e corre



o risco de as excluir.

Com o objetivo de cumprir os mais elevados padrões de acessibilidade da Web

7. O Provedor de Justiça perguntou se, a fim de dar um seguimento adequado à recomendação do Comité das Nações Unidas, a Comissão poderia ir além do nível das normas internacionais a que se comprometeu (norma AA).

8. A Comissão respondeu que algumas das suas páginas Web e ferramentas em linha já ultrapassam a norma AA. No âmbito de uma revisão em curso, a Comissão está a analisar um aumento significativo do número de sítios Web que cumprem a norma AAA mais elevada (que inclui requisitos em matéria de contraste, apresentação visual e imagens de texto).

9. No entanto, a Comissão observou que, uma vez que as pessoas com deficiência interagem com as instituições da UE da mesma forma que os outros utilizadores, seria uma tarefa extensa e difícil identificar secções dos seus sítios Web às quais deve ser dada prioridade para cumprir normas mais exigentes.

10. O Provedor de Justiça incentiva os esforços da Comissão no sentido de aumentar o número de sítios Web que cumprem os requisitos AAA, bem como a sua proposta de lançar um projeto-piloto para disponibilizar informações em formato fácil de ler no sítio Web geral das instituições da UE (europa.eu).

11. O Provedor de Justiça considera que a Comissão deve analisar a forma de alargar a utilização de formatos acessíveis, tais como fáceis de ler, nos seus outros sítios Web.

12. Embora a Provedora de Justiça concorde que, em grande medida, as pessoas com deficiência têm os mesmos interesses em matéria de conteúdo do sítio Web que as outras pessoas, considera, no entanto, que é possível dar prioridade a determinados conteúdos, que devem ser fornecidos num formato que satisfaça os requisitos mais elevados da AAA. Tal pode incluir páginas Web ou ferramentas em linha através das quais o público interage com a Comissão (tais como procedimentos de reclamação ou formulários de consulta pública) ou páginas Web que fornecem informações básicas sobre o trabalho da Comissão (incluindo conteúdos audiovisuais).

13. Por conseguinte, o Provedor de Justiça sugere que a Comissão forneça conteúdos em formatos que cumpram as normas de acessibilidade AAA mais elevadas em secções prioritárias dos seus sítios Web e ferramentas em linha (sugestão 1).

14. O Provedor de Justiça observa ainda que, em 5 de junho de 2018, foi publicada uma nova versão das Diretrizes para a Acessibilidade do Conteúdo Web (WCAG 2.1). A versão atualizada visa melhorar a acessibilidade para três grandes grupos: utilizadores com deficiências cognitivas ou de aprendizagem, utilizadores com baixa visão e utilizadores com



deficiência em dispositivos móveis.

15. Por conseguinte, o Provedor de Justiça convida a Comissão a informá-la dos seus planos para cumprir a versão atualizada das Orientações na sua resposta de seguimento a este inquérito (sugestão 2).

Verificação da acessibilidade da Web

16. Em resposta às perguntas do Provedor de Justiça sobre a forma como avalia a acessibilidade dos seus sítios Web e ferramentas em linha, a Comissão explicou que as avaliações da acessibilidade envolvem controlos automáticos com ferramentas em linha. São consultados peritos internos e externos. A Comissão indicou igualmente que os utilizadores podem fornecer informações através dos formulários de contacto disponíveis nos seus sítios Web. Os resultados e as conclusões deste feedback são compilados em recomendações.

17. O Provedor de Justiça congratula-se com a utilização de diferentes métodos de avaliação da acessibilidade e incentiva a Comissão a prosseguir e a continuar a desenvolver esta abordagem. No entanto, a resposta da Comissão sugere **que não procede regularmente a avaliações**. O Provedor de Justiça considera que os problemas de acessibilidade podem ser detetados e corrigidos numa fase precoce se houver um acompanhamento regular. Os controlos regulares também ajudam a garantir a conformidade com as normas de acessibilidade da Web ao longo do tempo. Por conseguinte, a Comissão poderia determinar se é ou não adequado desenvolver uma política através da qual avalie regularmente a acessibilidade dos seus sítios Web. O Provedor de Justiça reconhece que as avaliações regulares podem constituir um desafio para a Comissão, tendo em conta as centenas de sítios Web que gere [12].

18. Na sua resposta ao Provedor de Justiça, a Comissão anunciou que adotaria um plano de ação sobre a acessibilidade da Web. Neste contexto, a Comissão deve ter em conta o que precede. O Provedor de Justiça sugere que o plano de ação da Comissão identifique as questões de acessibilidade a abordar (por exemplo, na sequência de uma auditoria externa), defina as ações previstas, dê prioridade às ações mais importantes e defina um calendário pormenorizado para a sua execução. A Comissão deve acompanhar regularmente a forma como este plano de ação está a ser executado (sugestão 3).

19. A Provedora de Justiça não está convencida de que seja adequado utilizar formulários de contacto normalizados para recolher informações sobre os sítios Web da Comissão para recolher também reações sobre questões de acessibilidade. As páginas Web específicas com mecanismos de retorno de informação específicos sobre a acessibilidade, geridas por membros do pessoal dedicados, afiguram-se mais adequadas. Esta questão será analisada mais adiante.

Formação obrigatória em matéria de acessibilidade para



todos os membros do pessoal que trabalham em sítios Web

20. O Provedor de Justiça perguntou se a Comissão ponderaria a introdução de formação obrigatória em matéria de acessibilidade para todos os membros do pessoal que trabalham em sítios Web.

21. A Comissão afirmou que já oferece cursos sobre acessibilidade da Web, que estão abertos a todos os membros do pessoal, e que abrangem as bases da conceção e criação de sítios Web acessíveis. Declarou que consideraria a possibilidade de tornar estes cursos obrigatórios para todos os membros do pessoal que trabalham como web designers, programadores e webmasters.

22. O Provedor de Justiça congratula-se com esta iniciativa e sugere que a Comissão introduza formação obrigatória para todos os membros do pessoal que trabalham em sítios Web. Um primeiro passo poderia ser a introdução de cursos sobre acessibilidade da Web como parte da formação inicial para os recém-chegados neste domínio (sugestão 4).

23. A Comissão deve proporcionar formação obrigatória em matéria de acessibilidade da Web a todas as categorias de pessoal que trabalham em sítios Web, e não apenas aos mencionados na sua resposta, incluindo os editores Web e os membros do pessoal responsáveis pelo carregamento de documentos ou informações em sítios Web. Ao fornecer orientações ao pessoal sobre as medidas necessárias, a acessibilidade dos conteúdos Web pode ser significativamente melhorada [13].

Publicar informações sobre a acessibilidade da Web e permitir que os utilizadores forneçam feedback

24. O Provedor de Justiça perguntou se a Comissão tencionava disponibilizar uma «declaração de acessibilidade» detalhada, completa e clara [14] sobre os seus sítios Web e aplicações móveis. Em conformidade com as disposições da Diretiva Acessibilidade da Web, tal deverá:

explicar que conteúdos não estão disponíveis num formato acessível e porquê; proporcionar aos utilizadores um meio para solicitarem uma versão acessível de conteúdos não acessíveis; proporcionar aos utilizadores um meio para dar feedback ou chamar a atenção para eventuais deficiências; indicar de que forma os utilizadores podem procurar obter reparação quando recebem respostas insatisfatórias a comentários ou pedidos de conteúdos acessíveis.

25. A Comissão respondeu que já publica declarações de acessibilidade da Web no seu sítio Web e no sítio Web geral das instituições da UE (europa.eu). Declarou que, tendo em conta os requisitos da Diretiva Acessibilidade da Web, continuaria a melhorar estas declarações de acessibilidade da Web, bem como os mecanismos existentes para facilitar o retorno de informação sobre questões de acessibilidade da Web.



26. O Provedor de Justiça observa que os documentos em linha referidos pela Comissão [15] não incluem todas as informações que uma declaração de acessibilidade deve conter. Por exemplo, nenhum dos sítios Web mencionado pela Comissão dispõe de um mecanismo específico para fornecer informações sobre questões de acessibilidade.

27. Tal como acima referido, uma declaração de acessibilidade em linha deve: explicar quais os conteúdos que não estão disponíveis num formato acessível, permitir que os utilizadores solicitem uma versão acessível desses conteúdos, incluir um meio para fornecer informações sobre questões de acessibilidade e descrever a forma como os utilizadores podem procurar obter reparação. É igualmente importante assegurar que as declarações de acessibilidade sejam atualizadas após uma atualização do sítio Web e/ou uma avaliação da acessibilidade.

28. O Provedor de Justiça apresentará uma sugestão à Comissão no sentido de continuar a melhorar as suas declarações de acessibilidade e de as alinhar com os requisitos da Diretiva Acessibilidade da Web (sugestão 5).

29. Para o efeito, o Provedor de Justiça insta a Comissão a basear-se na sua própria «decisão de execução» de outubro de 2018, que estabelece um modelo de declaração de acessibilidade, em conformidade com a Diretiva Acessibilidade da Web [16]. O Provedor de Justiça convida igualmente a Comissão a basear-se nos bons exemplos de declarações de acessibilidade existentes, que constam de um estudo recente elaborado para a Direção-Geral das Redes de Comunicação, Conteúdos e Tecnologias [17].

30. A Comissão deve ponderar uma solução adequada para a vasta gama de sítios Web e aplicações móveis que gere, como a ligação a uma declaração comum de acessibilidade, sempre que não seja possível dispor de uma declaração de acessibilidade específica.

Acessibilidade dos sítios Web internos e das ferramentas Web para o pessoal

31. O Provedor de Justiça perguntou à Comissão se os seus sítios Web internos e ferramentas Web para o pessoal cumprem as normas de conformidade da AA ao abrigo do WGAC. Em particular, perguntou sobre a ferramenta em linha para o Regime Comum de Seguro de Doença das instituições da UE (RCSD em linha).

32. A Comissão reconheceu que a interface de utilizador da ferramenta RCSD em linha é antiga e não cumpre os requisitos de acessibilidade pertinentes. No entanto, assegurou ao Provedor de Justiça que está empenhada em melhorar esta situação. Afirmou que estava a planear desenvolver uma aplicação móvel nos próximos dois anos, a fim de substituir gradualmente a ferramenta existente do RCSD em linha. Entretanto, a Comissão afirmou que iria também investigar formas de melhorar a acessibilidade da ferramenta existente do RCSD em linha.

33. O Provedor de Justiça congratula-se com a iniciativa da Comissão de examinar formas de



garantir a acessibilidade do RCSD em linha. O Provedor de Justiça sugere que a Comissão elabore um plano de ação para o efeito e o aplique em tempo útil (sugestão 6).

Conclusão

O Provedor de Justiça felicita a Comissão por ter tomado medidas para garantir e melhorar a acessibilidade dos seus sítios Web e ferramentas em linha, bem como por se ter comprometido com novas melhorias. Em especial, o Provedor de Justiça congratula-se com a intenção da Comissão de preparar um plano de ação para melhorar a acessibilidade da Web.

O Provedor de Justiça considera que é importante assegurar que as medidas previstas sejam aplicadas em tempo útil. Além disso, considera que são possíveis outras medidas, a seguir indicadas.

Conclui, portanto, o seu inquérito estratégico com a seguinte conclusão:

O Provedor de Justiça congratula-se com o facto de, de um modo geral, a Comissão Europeia estar a tomar medidas para melhorar a acessibilidade dos seus sítios Web e ferramentas em linha para as pessoas com deficiência.

A Comissão será informada da presente decisão .

Sugestões de melhoria

1) A Comissão deve prosseguir o seu plano de disponibilizar algumas informações gerais em formato fácil de ler. Deve também fornecer conteúdos Web em formatos acessíveis que cumpram normas internacionais mais elevadas (nível de conformidade AAA) num leque mais vasto de sítios Web. A Comissão deve enumerar secções de sítios Web e ferramentas em linha para as quais serão prioritárias normas de acessibilidade mais elevadas.

2) Tendo em conta a versão mais recente das Diretrizes para a Acessibilidade de Conteúdos Web, as WCAG 2.1, foi publicada em junho de 2018, a Comissão deve informar o Provedor de Justiça dos seus planos para cumprir a versão atualizada das Orientações.

3) A Comissão deve adotar o plano de ação sobre a acessibilidade da Web mencionado na sua resposta ao Provedor de Justiça. Tal deve identificar as questões de acessibilidade a abordar (por exemplo, na sequência de uma auditoria externa), definir as ações previstas, dar prioridade às ações mais importantes e estabelecer um calendário pormenorizado para a sua execução. A Comissão deve acompanhar regularmente a forma como este plano de ação está a ser executado.



4) A Comissão deve introduzir formação obrigatória em matéria de acessibilidade da Web para todos os membros do pessoal que trabalham em sítios Web, incluindo os editores Web e outros membros do pessoal responsáveis pela publicação de conteúdos em linha.

5) A Comissão deve fornecer «declarações de acessibilidade» nos seus sítios Web e ferramentas em linha, bem como mecanismos para que os utilizadores forneçam feedback, em conformidade com a Diretiva Acessibilidade da Web.

6) A Comissão deve melhorar a acessibilidade da ferramenta Web interna do RCSD em linha. Deve estabelecer um calendário para o lançamento de uma aplicação móvel, que deverá cumprir as normas de acessibilidade adequadas.

Emily O'Reilly

Provedor de Justiça Europeu

Estrasburgo, 20/12/2018

[1] Disponível em:

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>
[Link]

[2] Estes são métodos de comunicação que complementam ou substituem a fala ou a escrita.

[3] Os formatos «Fácil de ler» apresentam informações de uma forma que pode ser compreendida por pessoas com deficiência intelectual.

[4] Comité dos Direitos das Pessoas com Deficiência, Observações finais sobre o relatório inicial da União Europeia (CRPD/C/EU/CO/1), 2 de outubro de 2015. Ver pontos 82-83.

[5] A Comissão preside ao Comité Editorial Interinstitucional sobre a Internet (CEIII), onde as instituições se reúnem para coordenar o desenvolvimento dos seus sítios Web, nomeadamente em termos de acessibilidade da Web.

[6] A correspondência da Provedora de Justiça com a Comissão no contexto da sua iniciativa estratégica SI/2/2016/AE está disponível em:
<https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/48410> [Link]

[7] Há três níveis de compromisso: níveis de conformidade A, AA e AAA, com AAA, incluindo os critérios de acessibilidade mais elevados. A partir de janeiro de 2010, todos os novos sítios



Web desenvolvidos pela Comissão no domínio europa.eu têm de cumprir o nível AA.

http://ec.europa.eu/ipg/standards/accessibility/index_en.htm [Link]

[8] Estas diretrizes foram desenvolvidas pelo World Wide Web Consortium (W3C) em 2008, com a ajuda de indivíduos e organizações em todo o mundo. Definem a forma de tornar os conteúdos Web mais acessíveis às pessoas com deficiência.

[9] Todos os documentos relacionados ao inquérito estão disponíveis em:

<https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/50299> [Link]

[10] Exemplos de ferramentas em linha incluem a ferramenta EUSurvey da Comissão e os formulários de queixa em linha.

[11] Diretiva (UE) 2016/2102 relativa à acessibilidade dos sítios Web e das aplicações móveis de organismos do setor público,

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102> [Link]

[12] A Comissão salientou que gere mais de 400 sítios Web e milhões de páginas.

[13] A título de exemplo, o sítio Web do Governo do Reino Unido fornece orientações sobre a forma de publicar documentos acessíveis, que estão disponíveis em:

<https://www.gov.uk/guidance/how-to-publish-on-gov-uk/accessible-pdfs> [Link]

Ver também as orientações fornecidas pela União Europeia dos Cegos, disponíveis em:

http://www.euroblind.org/publications-and-resources/making-information-accessible-all#How_to_make_electronic_d
[Link]

[14] Uma declaração de acessibilidade é um documento num sítio Web ou numa aplicação de uma organização, que define a forma como a organização cumpre os requisitos de acessibilidade aplicáveis (no caso dos organismos do setor público dos Estados-Membros da UE, a Diretiva Acessibilidade da Web) e fornece instruções sobre a forma como pode ser contactada em caso de problemas de acessibilidade.

[15] https://europa.eu/european-union/abouteuropa/accessibility_en [Link]

https://ec.europa.eu/info/about-commissions-new-web-presence_en [Link]

[16] https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2018/1523/oj [Link]

[17] Acessibilidade de sítios Web e aplicações móveis; Um estudo sobre as práticas atuais em matéria de declarações de acessibilidade, mecanismos de comunicação de informações e metodologias de monitorização móvel, elaborado para a Direção-Geral de Redes de Comunicações, Conteúdos e Tecnologias da Comissão Europeia pela Capgemini Consulting and Dialogic. O estudo está disponível em:



<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/accessibility-websites-and-mobile-apps-study-current-practices-re>
[Link]