

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 no inquérito conjunto relativo aos casos 1337/2017/EA e 1338/2017/EA sobre o acesso dos candidatos com deficiência visual aos procedimentos de seleção destinados a recrutar funcionários da UE, organizados pelo Serviço Europeu de Seleção do Pessoal

Decisão

Caso 1338/2017/EA - Aberto em 14/03/2018 - Recomendação sobre 14/12/2018 - Decisão de 03/06/2019 - Instituições em causa Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (Má administração detetada) | Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (Recomendação aceite pela instituição) |

Caso 1337/2017/EA - Aberto em 14/03/2018 - Recomendação sobre 14/12/2018 - Decisão de 03/06/2019 - Instituições em causa Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (Má administração detetada) | Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (Recomendação aceite pela instituição) |

O processo dizia respeito a duas queixas de candidatos com deficiência visual que participaram em procedimentos de seleção para o recrutamento de funcionários da UE, organizados pelo Serviço Europeu de Seleção de Pessoal (EPSO). Os queixosos depararam-se com dificuldades relacionadas com os formulários de candidatura em linha, que não eram totalmente acessíveis às pessoas que utilizavam «leitores de ecrã». Os queixosos consideravam igualmente que o EPSO não tinha tomado medidas para satisfazer as suas necessidades especiais durante os testes em computador, uma vez que não podiam realizar os mesmos de forma autónoma.

A Provedora de Justiça concluiu que as ações do EPSO constituíam má administração. Recomendou que o EPSO tornasse, o mais rapidamente possível, os seus formulários de candidatura plenamente acessíveis em linha aos candidatos com deficiência visual. Recomendou ainda que o EPSO definisse um calendário pormenorizado para garantir a disponibilização de tecnologias de apoio aos candidatos durante os testes em computador realizados em centros de teste em todo o mundo. Por último, recomendou que o EPSO



informasse explicitamente os candidatos de que determinadas medidas destinadas a satisfazer necessidades especiais, como as tecnologias de apoio, só estão atualmente disponíveis em determinadas fases dos procedimentos de seleção.

A Provedora de Justiça congratula-se com o facto de o EPSO ter atualizado, em resposta às suas recomendações, as informações fornecidas aos candidatos sobre as medidas destinadas a satisfazer as suas necessidades especiais. Congratula-se igualmente com a proposta do EPSO de permitir que os candidatos com deficiência visual realizem testes em computador não presencialmente, utilizando tecnologias de acesso à distância. A Provedora de Justiça não está, no entanto, totalmente satisfeita com o calendário proposto pelo EPSO para tornar o seu formulário de candidatura em linha plenamente acessível. Por conseguinte, encerra o seu inquérito reiterando esta recomendação ao EPSO e dando as outras questões por resolvidas.

Antecedentes do inquérito

1. Os queixosos, com deficiência visual, participaram em processos de seleção organizados pelo Serviço Europeu de Seleção do Pessoal (EPSO) em 2016 e 2017. Tiveram problemas ao utilizar o formulário de candidatura em linha — incluindo o formulário para solicitar medidas para satisfazer as suas necessidades especiais («adaptações razoáveis» [1]) — e com os testes em computador, uma vez que estes não tinham em conta as necessidades de acessibilidade das pessoas com deficiência visual.
2. Os queixosos levantaram estes problemas com o EPSO muitas vezes.
3. Os queixosos ficaram insatisfeitos com a resposta do EPSO e dirigiram-se ao Provedor de Justiça.

O inquérito

4. No decurso do inquérito, o Provedor de Justiça solicitou ao EPSO que respondesse a perguntas específicas e realizou uma reunião com o EPSO.
5. Em dezembro de 2018, o Provedor de Justiça considerou que as ações do EPSO constituíam má administração e formulou três recomendações para resolver este problema. O EPSO respondeu ao Provedor de Justiça em março de 2019. [2]

Conclusões do Provedor de Justiça relativas a casos de má administração e recomendações

6. O Provedor de Justiça observou que, em 2016, os queixosos manifestaram as suas preocupações junto do EPSO quanto à acessibilidade do formulário de candidatura em linha



para os utilizadores de leitores de ecrã [3] . Na altura, o EPSO explicou que um novo «Portal Candidato», que estava a ser desenvolvido pela Direção-Geral da Informática da Comissão Europeia (DG DIGIT), incluiria um formulário de candidatura em linha plenamente acessível aos deficientes visuais. Este portal deveria estar concluído até à primavera de 2017. No entanto, o projeto foi suspenso em setembro de 2017 e o EPSO não conseguiu especificar uma data para o seu lançamento. Consequentemente, as pessoas com deficiência visual continuaram a ter problemas para se candidatarem aos procedimentos de seleção geridos pelo EPSO. O Provedor de Justiça considerou que este atraso constituía má administração.

7. Os queixosos mostraram-se igualmente preocupados com o facto de, apesar de terem solicitado leitores de ecrã e «ecrãs de braille frescos» [4] , lhes terem sido fornecidas transcrições dos testes em braille e um assistente avistado. O Provedor de Justiça salientou que permitir que as pessoas com deficiência participem nas provas num processo de seleção de forma independente é vital para garantir a sua dignidade e igualdade com outras pessoas. As tecnologias de apoio são cruciais para este fim. Dado que as pessoas com deficiência visual recorrem frequentemente a tecnologias de apoio, o EPSO deve, na medida do possível, disponibilizar-lhes essas tecnologias, mediante pedido, quando tiverem de realizar testes em computador no âmbito dos procedimentos de seleção. Não é adequado esperar que os candidatos realizem testes em condições totalmente estranhas a eles, uma vez que isso corre o risco de ter um impacto negativo no seu desempenho. Assim, o Provedor de Justiça considerou que a prática do EPSO neste domínio constituía má administração.

8. Por último, o Provedor de Justiça observou que, embora os candidatos tenham sido informados de que as medidas disponibilizadas pelo EPSO para satisfazer as suas necessidades podem diferir das solicitadas, o EPSO não declarou explicitamente que não estão disponíveis tecnologias de apoio para os testes em computador quando estes são realizados em centros de testes em todo o mundo. O Provedor de Justiça considerou que esta falta de informações adequadas constituía má administração.

9. Com base no seu inquérito, a Provedora de Justiça formulou **três recomendações** ao EPSO :

1. O EPSO deve assegurar que o seu formulário de candidatura em linha para os procedimentos de seleção é plenamente conforme com os requisitos de acessibilidade para os candidatos com deficiência visual o mais rapidamente possível;

2. O EPSO deve estabelecer um calendário pormenorizado para a disponibilização de tecnologias de apoio aos candidatos durante os testes informáticos realizados em centros de testes em todo o mundo;

3. O EPSO deve informar explicitamente os candidatos de que determinadas opções de «adaptação razoável», como as tecnologias de apoio, estão atualmente disponíveis apenas em fases específicas dos processos de seleção.



Resposta do EPSO às recomendações do Provedor de Justiça e observações do queixoso

Primeira recomendação: Acessibilidade do formulário de candidatura em linha

10. O EPSO declarou que está a substituir o seu atual sistema informático de *talentos* para os procedimentos de seleção, incluindo o formulário de candidatura em linha. Prevê-se que o novo sistema informático esteja em vigor até ao final de 2020. Entretanto, o EPSO prestará aos candidatos assistência e formatos acessíveis do formulário de candidatura, sempre que necessário. O EPSO observou ainda que avalia regularmente a acessibilidade do seu sítio Web e que, até ao final de 2019, o seu sítio Web deve estar em conformidade com as Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo Web 2.0, nível AA [5] .

11. O queixoso [6] congratulou-se com o facto de o EPSO estar a melhorar a acessibilidade, prevendo um novo formulário de candidatura em linha e um novo sistema informático para os procedimentos de seleção.

12. O queixoso observou, no entanto, em relação à acessibilidade do sítio Web do EPSO, que o Consórcio World Wide Web (W3C) recomenda atualmente normas de acessibilidade das WCAG 2.1 e argumentou que o EPSO deveria cumprir os requisitos mais recentes.

Segunda recomendação: Disponibilização de tecnologias de apoio durante os testes em computador

13. O EPSO afirmou que, devido a condicionamentos técnicos e infraestruturais, é impossível garantir que as tecnologias de apoio possam ser disponibilizadas em 89 centros de testes em todo o mundo. No entanto, propôs permitir que os candidatos com deficiência visual realizassem testes em computador fora do local através de tecnologia de acesso remoto (com «proctoring à distância»). Desta forma, os candidatos com deficiência visual poderão fazer os testes a partir de sua casa sem a necessidade de viajar, ao mesmo tempo que utilizam a tecnologia de apoio com que estão familiarizados.

14. O EPSO acrescentou que é difícil indicar o calendário exato para a aplicação desta proposta e que manterá o Provedor de Justiça atualizado. Entretanto, continuará a oferecer aos candidatos todas as medidas atualmente em vigor.

15. O autor da denúncia concordou que os testes por computador através de proctoring à distância podem, de facto, ser uma solução ideal se tal sistema for compatível com tecnologias de apoio em casa.

16. Em resposta à declaração do EPSO segundo a qual não é possível estabelecer um calendário exato para a aplicação deste sistema, o queixoso salientou que, entretanto, as



peçoas com deficiêcia visual não podem contar com tecnologias de apoio durante os testes informáticos. Fazer os testes em computador com a ajuda de um assistente não pode ser considerado como uma solução ideal em termos de acessibilidade, disse ela.

Terceira recomendação: Informação aos candidatos sobre medidas destinadas a satisfazer necessidades especiais

17. O EPSO informou o Provedor de Justiça de que atualizava as informações pertinentes no seu sítio Web em conformidade com a sua recomendação [7] . O texto no sítio Web passa a ter a seguinte redação:

«Note-se que, de momento, a tecnologia de apoio só é possível na fase do centro de avaliação em Bruxelas. O EPSO está atualmente a trabalhar no alargamento do âmbito de aplicação, a fim de permitir a utilização de tecnologias de apoio noutras fases do processo de seleção e em diferentes tipos de provas. Entretanto, continuaremos a analisar as suas necessidades e a oferecer-lhe assistência e alojamentos ad hoc para lhe permitir realizar os testes nas melhores condições possíveis. Todos os outros alojamentos são possíveis em diferentes fases do processo de seleção.»

O EPSO acrescentou que atualizará a página Web pertinente em 2019, a fim de dar mais informações sobre a sua política de igualdade e diversidade e de partilhar testemunhos de membros do pessoal com deficiêcia. O EPSO continuará a desenvolver instrumentos práticos, como manuais, brochuras e vídeos, para explicar melhor a forma como pode acolher os candidatos com necessidades especiais.

18. O queixoso congratulou-se com o facto de o EPSO ter atualizado as informações pertinentes no seu sítio Web, observando que tal torna o procedimento mais transparente.

Avaliação do Provedor de Justiça após a recomendação

19. Embora a Provedora de Justiça aprecie os esforços envidados pelo EPSO para tornar o seu formulário de candidatura em linha plenamente conforme com os requisitos de acessibilidade para os candidatos com deficiêcia visual, está dececionada com o calendário que estabelece, nomeadamente o final de 2020.

20. Na sua recomendação, a Provedora de Justiça instou o EPSO a resolver esta questão o mais rapidamente possível. Salientou que o Comité das Nações Unidas para os Direitos das Pessoas com Deficiêcia recomendou, em 2015, que a UE tomasse as medidas necessárias para assegurar a plena aplicação das normas de acessibilidade nos seus sítios Web [8] . Além disso, os queixosos tiveram pela primeira vez problemas em aceder ao formulário de candidatura em linha do EPSO em 2016. Embora o Provedor de Justiça compreenda que houve dificuldades no desenvolvimento da nova ferramenta informática, algumas das quais



escapam ao controlo do EPSO, é difícil justificar um novo atraso até ao final de 2020.

21. Como salienta o autor da denúncia (ver ponto 12), as normas neste domínio estão a evoluir e as expectativas a aumentar. Tendo em conta a declaração do Comité das Nações Unidas de que as instituições da UE « *não são modelos de referência em matéria de emprego de pessoas com deficiência* » e a sua recomendação de que a UE « *aumentar o emprego das pessoas com deficiência* » [9], é particularmente importante que o primeiro ponto de entrada para as pessoas que procuram trabalhar para a administração da UE, ou seja, o formulário de candidatura em linha do EPSO, seja plenamente acessível. Como tal, a Provedora de Justiça confirma a sua constatação de má administração sobre a acessibilidade do formulário de candidatura em linha do EPSO e incentiva o EPSO a intensificar os seus esforços nesta matéria.

22. No que diz respeito à **segunda recomendação**, o Provedor de Justiça congratula-se com a solução proposta pelo EPSO para introduzir testes em computador através de «proctoring à distância» para os candidatos com deficiência visual. Congratula-se com o facto de a proposta ir mais longe do que simplesmente proporcionar aos candidatos a possibilidade de realizarem testes em computador de forma independente num centro de testes. A solução do EPSO permite aos candidatos participar nas provas em condições com as quais estão totalmente familiarizados, por exemplo, utilizando o seu próprio computador portátil/computador portátil e o leitor de ecrã à sua escolha.

23. Na sua recomendação, a Provedora de Justiça solicitou ao EPSO que estabelecesse um calendário pormenorizado para a disponibilização de tecnologias de apoio aos candidatos durante os testes informáticos. O Provedor de Justiça espera que o EPSO defina um calendário para a solução alternativa que estabelece e publique as informações pertinentes no seu sítio Web.

24. No que diz respeito à **terceira recomendação**, o Provedor de Justiça congratula-se com o facto de o EPSO ter atualizado o seu sítio Web para informar os candidatos sobre a disponibilidade de tecnologias de apoio. Congratula-se ainda com a intenção do EPSO de alargar as informações disponíveis na página Web da igualdade de oportunidades.

25. O Provedor de Justiça observa que o EPSO informa atualmente os candidatos *de que «todas as outras acomodações são possíveis em diferentes fases do processo de seleção»*. O Provedor de Justiça entende esta declaração no sentido de que outras medidas não são possíveis em **todas as** fases. Se assim for, insta o EPSO a ser tão preciso quanto possível nas informações que fornece aos candidatos. É importante que os candidatos possam conhecer antecipadamente as medidas disponíveis para satisfazer as suas necessidades durante cada fase do processo de seleção.

Conclusão

Com base no seu inquérito, a Provedora de Justiça encerra este caso com a seguinte conclusão:



A Provedora de Justiça confirma a sua constatação de má administração em relação à sua primeira recomendação. Uma vez que o EPSO aceitou a sua segunda e terceira recomendações, a Provedora de Justiça considera que estas questões estão resolvidas.

Os queixosos e o EPSO serão informados desta decisão.

Emily O'Reilly

Provedor de Justiça Europeu

Estrasburgo, 03/06/2019

[1] De acordo com a definição constante da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, entende-se por «adaptações razoáveis» as alterações e ajustamentos necessários e adequados que não imponham encargos desproporcionados ou indevidos, sempre que necessário num caso específico, para garantir às pessoas com deficiência o gozo ou o exercício, em condições de igualdade com outras pessoas, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais. A Convenção está disponível no seguinte link: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html> [Link]

[2] Todos os documentos relacionados com o inquérito, incluindo a carta de abertura do inquérito do Provedor de Justiça, a resposta do EPSO, o relatório da reunião, as recomendações do Provedor de Justiça e a resposta do EPSO às recomendações estão disponíveis em: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/case/en/50583> [Link]

[3] Um leitor de ecrã é uma aplicação de software que permite ao utilizador «ouvir» ou «ler» o que normalmente é «visto» num ecrã, incluindo o conteúdo digital. Pode fornecer informações aos utilizadores através da saída de voz e som (ou seja, texto para voz) ou em Braille (ou seja, transcrever o conteúdo para Braille através de um ecrã Braille refrescável), por si só ou em combinação.

[4] Ver nota de rodapé supra.

[5] 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. Há três níveis de compromisso: níveis de conformidade A, AA e AAA.

[6] Um dos queixosos apresentou observações sobre o parecer do EPSO ao Provedor de



Justiça.

[7] https://epso.europa.eu/how-to-apply/equal-opportunities_en#tab-0-2 [Link]

[8] Observações finais sobre a aplicação pela UE da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, 2 de outubro de 2015. Ver pontos 82-83.

[9] Observações finais sobre a aplicação pela UE da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, 2 de outubro de 2015. Ver pontos 88-89.