



2020 - 2023

RELATÓRIO DE INTELIGÊNCIA SOBRE ACESSIBILIDADE NOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL
SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E REGULAMENTAÇÃO - SPR
GERÊNCIA DE UNIVERSALIZAÇÃO E AMPLIAÇÃO DO ACESSO - PRUV

4	ÍNDICE DE SIGLAS
5	1. INTRODUÇÃO
6	2. DIÁLOGO COM O SETOR E A SOCIEDADE
9	3. DIVULGAÇÃO DA REGULAMENTAÇÃO
11	4. TIC VOLTADAS PARA A ACESSIBILIDADE NAS TELECOMUNICAÇÕES
19	5. BENCHMARK INTERNACIONAL
20	I. ARGENTINA
21	II. CANADÁ
22	III. COLÔMBIA
22	IV. COSTA RICA
23	V. EL SALVADOR
23	VI. ESTADOS UNIDOS
24	VII. MÉXICO
25	VIII. PERU
26	IX. URUGUAI
26	X. REINO UNIDO

27 XI. UNIÃO EUROPEIA

28 6. REGULAÇÃO RESPONSIVA

28 I. Ranking de Acessibilidade

29 II. Selo “Prêmio Anatel de Acessibilidade em Telecomunicações”

30 III. Planos de Ação

33 7. NOVOS DESAFIOS – SEGURANÇA CIBERNÉTICA E PROTEÇÃO DE DADOS

33 I. SEGURANÇA CIBERNÉTICA

34 II. PROTEÇÃO DE DADOS

36 8. O PLENO ACESSO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

42 9. CONCLUSÕES

43 NOTAS

44 ÍNDICE DE GRÁFICOS

45 ÍNDICE DE FIGURAS

46 ÍNDICE DE TABELAS

ÍNDICE DE SIGLAS

4G TECNOLOGIA DE QUARTA GERAÇÃO

5G TECNOLOGIA DE QUINTA GERAÇÃO

AIR ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO

ANATEL AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

CIC CENTRAL DE INTERMEDIÇÃO DE COMUNICAÇÃO

FUST FUNDO DE UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

GIRA GRUPO DE IMPLANTAÇÃO DO REGULAMENTO GERAL DE ACESSIBILIDADE

IBGE INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA

IMS SUBSISTEMA MULTIMÍDIA IP

IOT INTERNET DAS COISAS (INTERNET OF THINGS)

LIBRAS LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS

MORGA MANUAL TÉCNICO-OPERACIONAL DE IMPLANTAÇÃO DO REGULAMENTO GERAL DE ACESSIBILIDADE

PCD PESSOA COM DEFICIÊNCIA

PERT PLANO ESTRUTURAL DE REDES DE TELECOMUNICAÇÕES

PGMU PLANO GERAL DE METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO

PSD PESSOA COM DEFICIÊNCIA

RGA REGULAMENTO GERAL DE ACESSIBILIDADE

RPTC REDE PÚBLICA DE TELEFONIA COMUTADA - FIXA E MÓVEL

SCM SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

SEI SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO

SMP SERVIÇO MÓVEL PESSOAL

STFC SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO

TAC TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

UIT/ITU UNIÃO INTERNACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES / INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION

W3C WORLD WIDE WEB CONSORTIUM

VOIP VOZ SOBRE IP

1. INTRODUÇÃO

Considerando a acessibilidade como um direito fundamental garantido especialmente por meio da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e do Estatuto da Pessoa com Deficiência - Lei nº 13.146/2015, a Anatel tem editado normas e diretrizes ao setor de telecomunicações com o objetivo de propiciar às pessoas com deficiência a fruição de serviços de forma independente, sob todos os aspectos, mediante a supressão de barreiras à comunicação e informação.

Segundo o Censo do IBGE de 2010, entre os 190 milhões de brasileiros, 45,6 milhões ([o equivalente a 23,9% da população](#)) possuem algum tipo de deficiência, a saber: Deficiência visual: 35,5 milhões (18,6% da população); Deficiência física: 13,3 milhões (7% da população); Deficiência auditiva: 9,7 milhões (5,1% da população); Deficiência intelectual: 2,7 milhões (4,1% da população).

A ampliação do acesso aos serviços de telecomunicações é um dos objetivos estratégicos da Anatel bem como do [Plano Plurianual](#), e requer ações diversas para alcançar os resultados esperados, sendo um deles a promoção e regulação dos direitos das pessoas com deficiência.

Em 1998, a Anatel acompanhou o atendimento do Plano Geral de Metas de Universalização - PGMU (Decreto 2.592/1998), o qual obrigou as concessionárias de Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC (telefonia fixa) a oferecerem uma Central de Intermediação de Comunicação - CIC às pessoas com deficiência auditiva. Os PGMUs seguintes (Decretos nº 4.769/2003, 7.512/2011, 9.619/2018, 10.610/21) mantiveram a regra da obrigação de CIC e acrescentaram outras. Em 2005, a Anatel publicou a Resolução nº 426/2005, que estabeleceu às concessionárias do STFC o dever de prover serviços acessíveis e prioritários às pessoas com deficiência. Em seguida, em 2007, a Resolução nº 477 obrigou as operadoras de Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia móvel) a também oferecerem a CIC, bem como planos alternativos para pessoas com deficiência auditiva. Posteriormente, em 2008, foi publicada a Resolução nº 509, que aprovou o Regulamento da CIC a ser utilizada por pessoas com deficiência auditiva ou da fala - CIC por meio de mensagem de texto. Em 2014, a Resolução nº 632 (Regulamento Geral do Consumidor - RGC) estabeleceu que as prestadoras de todos os serviços deveriam fornecer atendimento presencial e remoto acessíveis.

Ainda em 2014, a Anatel iniciou [processo](#)¹ de elaboração de proposta de um regulamento geral de acessibilidade, “visando assegurar serviços e equipamentos de telecomunicações acessíveis para todos os brasileiros, bem como proteger os direitos das pessoas com deficiência”. Foram realizadas reuniões com prestadoras, fabricantes, governo, sociedade civil, Análise de Impacto Regulatório - AIR, consultas públicas, ciclo de palestras e pesquisas com pessoas com deficiência.

Com o advento do **Estatuto da Pessoa com deficiência** e considerando os estudos realizados, a Anatel aprovou o Regulamento Geral de Acessibilidade - RGA, aprovado pela **Resolução nº 667/2016**. Além de reunir as normas regulamentares já existentes em outras Resoluções da Anatel, o RGA trouxe novas obrigações, com destaque para o artigo 8º, que dispõe obrigações para as prestadoras, dentre elas: I - disponibilizar ao assinante com deficiência visual a opção de

receber, dentre outros, cópia do contrato de prestação do serviço, do plano de serviço, da oferta, do contrato de permanência e do documento de cobrança em braile, com fontes ampliadas ou outro formato eletrônico acessível, mediante solicitação; II - disponibilizar em sua página na internet e em todos os canais de atendimento informações sobre os serviços em formato acessível; III - ofertar planos de serviços para pessoas com deficiência auditiva, garantindo que somente sejam cobrados os serviços condizentes com o tipo de deficiência auditiva; IV - disponibilizar no canal de atendimento remoto por internet mecanismos de interação via mensagem eletrônica, webchat e videochamada por profissionais qualificados para atender as pessoas com deficiência; V - possuir atendimento especializado que possibilite a melhor comunicação às pessoas com deficiência auditiva no Setor de Atendimento no Estabelecimento; e, VI - garantir a acessibilidade de sua página na internet, proporcionando o pleno acesso às informações.

O RGA estabeleceu novas regras para a Central de Intermediação de Comunicação – CIC, passando a contar com serviços de intermediação em Libras por videochamada. Até então, a CIC brasileira funcionava apenas com serviços de mensagens (Terminal Telefônico para Surdos – TTS).

2. DIÁLOGO COM O SETOR E A SOCIEDADE

Além de consultar a sociedade antes e durante elaboração do RGA, houve também diálogo com a sociedade em momento posterior. Vinte dias após a publicação do RGA, foi realizada a 1ª Reunião do Grupo de Implantação do RGA, denominado GIRA, previsto no art. 27 do Regulamento. Representantes da Anatel, prestadoras, governo e associações de pessoas com deficiência participaram de reuniões, em que foram compartilhadas as melhores experiências e os padrões internacionais. Dentre os temas discutidos, ressalta-se o atendimento presencial ao usuário, atendimento por webchat e videochamada, serviços da CIC e do SAC.

Como resultado, em 2016 foi elaborada a primeira versão do Manual Técnico-Operacional de Implantação do RGA – MORGA, o qual foi publicado em julho/2017, [após aprovação pelo Conselho Diretor²](#). O objetivo do Manual é abordar como as principais regras previstas no RGA devem ser implementadas pelas prestadoras, em especial a partir de interpretação sistêmica, em conjunto com outras Leis e Regulamentos, como a Lei 13.146 de 6 de julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e a Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil). A sua publicação se dá com intuito de promover a transparência na implantação do RGA. Desde 2017, foram feitas quatro atualizações, de modo que atualmente a quinta versão encontra-se vigente e disponível no site da Anatel: <https://www.anatel.gov.br/setorregulado/regulamentacao-acessibilidade>

No decorrer das reuniões do GIRA, observou-se significativo aumento no interesse pelo assunto acessibilidade por parte das prestadoras. Algumas delas não tinham conhecimento sobre o cenário atual das pessoas com deficiência, suas necessidades e aplicação do RGA.

[+ clique na palavra em destaque para saber mais](#)

A participação das associações de pessoas com deficiência foi essencial para um processo de conscientização e amadurecimento dos integrantes do GIRA. À medida que as discussões avançavam, observou-se que as prestadoras mudavam suas práticas, desenvolvendo apostilas próprias para educação voltada à acessibilidade, destinada a seus funcionários e, por conseguinte, alterando a cultura interna.

Foi possível identificar as maiores dificuldades na implantação do RGA, como os seguintes desafios: adaptação de sites para pessoas com deficiência versus criação de novos sites acessíveis, capacitação de funcionários próprios em LIBRAS versus contratação de terceirizados capacitados em LIBRAS, contratação de CIC versus compartilhamento de CIC, entre outros.

Os resultados do Ranking de Acessibilidade (Capítulo 6 deste Relatório) auxiliaram na avaliação da eficácia do MORGA e orientaram as alterações no Manual, de forma que este ficasse sempre mais claro e objetivo para as prestadoras, para a Anatel e para a sociedade em geral. Salienta-se que todas as alterações foram discutidas no âmbito do GIRA.

O papel das entidades representativas das Pessoas com Deficiência - PcD foi fundamental para a Anatel entender as necessidades de políticas, serviços e melhorias para esse público. Um dos lemas mais importantes que essas associações trazem consigo é [“Nada sobre nós sem nós”](#), quer dizer, nenhum resultado a respeito das pessoas com deficiência haverá de ser gerado sem a plena participação das próprias pessoas com deficiência.

Dentre as entidades que participam do processo, podem ser citadas a Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Auditivos do Distrito Federal (APADA), a Federação Mundial dos Surdos (FENEIS) e o Conselho Nacional das Pessoas com Deficiência (CONADE).

Outras entidades têm sido ouvidas no âmbito de eventos nacionais e internacionais. No Brasil, a Anatel tem ido a feiras e workshops especializados no assunto. A Reatech, Feira Internacional de Tecnologias em Reabilitação, Inclusão e Acessibilidade, se destaca. A cada edição, reúne cerca de 300 expositores dos segmentos de agências de emprego voltadas para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, instituições financeiras, fabricantes de cadeiras de rodas, departamentos de recursos humanos, indústrias farmacêuticas, veículos adaptados para deficientes físicos, fabricantes de aparelhos auditivos, dentre outros. A Anatel também tem estado presente em oficinas e seminários sobre o tema acessibilidade em universidades e ministérios.

No cenário internacional, foi possível estabelecer diálogo com representantes de organizações, fabricantes e órgãos governamentais de outros países. Há seis anos a Anatel está presente no Accessible Americas, evento promovido pela UIT, que promove discussões e apresentações sobre experiências e melhores práticas voltadas para pessoas com deficiência. Em 2015, A Anatel pode participar do [Accessible Americas II](#) no Brasil, em 2016, no México ([Accessible Americas III](#)), 2017 na Costa Rica ([Accessible Americas IV](#)), 2018 na Jamaica ([Accessible Americas V](#)), 2019 no Equador ([Accessible Americas VI](#)).

FIGURA 1 - AMERICAS ACCESSIBLE IV - COSTA RICA



FIGURA 2 - AMERICAS ACCESSIBLE V- JAMAICA



FIGURA 3 - AMERICA ACCESSIBLE VI- EQUADOR

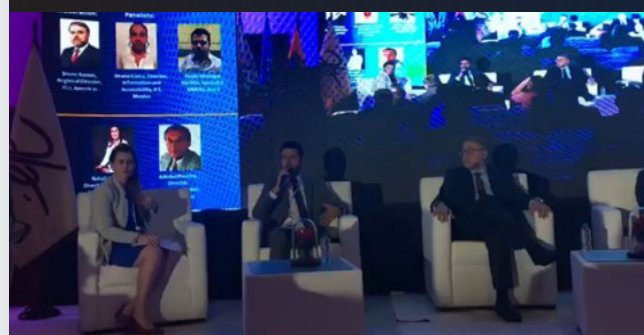


FIGURA 4 - PALESTRA MINISTRADA PELA ANATEL NO MINISTÉRIO DA MULHER, DA FAMÍLIA E DOS DIREITOS HUMANOS



3. DIVULGAÇÃO DA REGULAMENTAÇÃO

O site da Anatel ganhou uma página especial para Acessibilidade nas Telecomunicações: <https://www.anatel.gov.br/setorregulado/apresentacao-acessibilidade>. Nela, podem ser encontradas informações sobre os direitos dos usuários quanto à acessibilidade, recursos de acessibilidade dos terminais móveis, acessibilidade do Portal da Anatel, regulamentação e Ranking de Acessibilidade.

FIGURA 5 - ACESSIBILIDADE NO SITE DA ANATEL



A fim de disseminar para a sociedade informações sobre o RGA, a Anatel fez uma série de publicações nas mídias sociais. No Youtube, no canal da Agência, foi divulgado o RGA inteiramente em LIBRAS, com a colaboração da APADA. Foi a primeira resolução da Anatel traduzida para LIBRAS. No Facebook e no Instagram, a campanha “VOCÊ SABIA?” circulou os principais direitos das PCD:

FIGURA 6 – RGA EM LIBRAS NO YOUTUBE



FIGURA 7 – PÁGINA DA ANATEL NO FACEBOOK

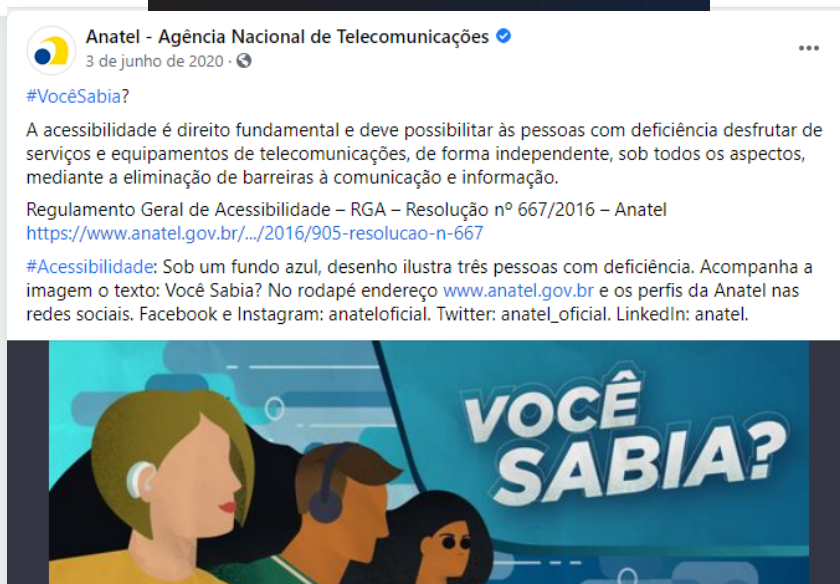


FIGURA 8 – PÁGINA DA ANATEL DO INSTAGRAM



FIGURA 9 – PÁGINA DA ANATEL NO INSTAGRAM



4. TIC VOLTADAS PARA A ACESSIBILIDADE NAS TELECOMUNICAÇÕES

A ampliação do acesso aos serviços de telecomunicações às PcD não pode ser alcançada sem a busca por instrumentos que excluam ou minimizem as barreiras à comunicação. Por isso, as Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs têm papel fundamental nesta discussão, pois possibilitam a inserção do indivíduo nos ambientes digitais, educacionais e sociais.

“Para as pessoas sem deficiência, a tecnologia torna as coisas mais fáceis. Para as pessoas com deficiência, a tecnologia torna as coisas possíveis.” (RADABAUGH, 1993³)

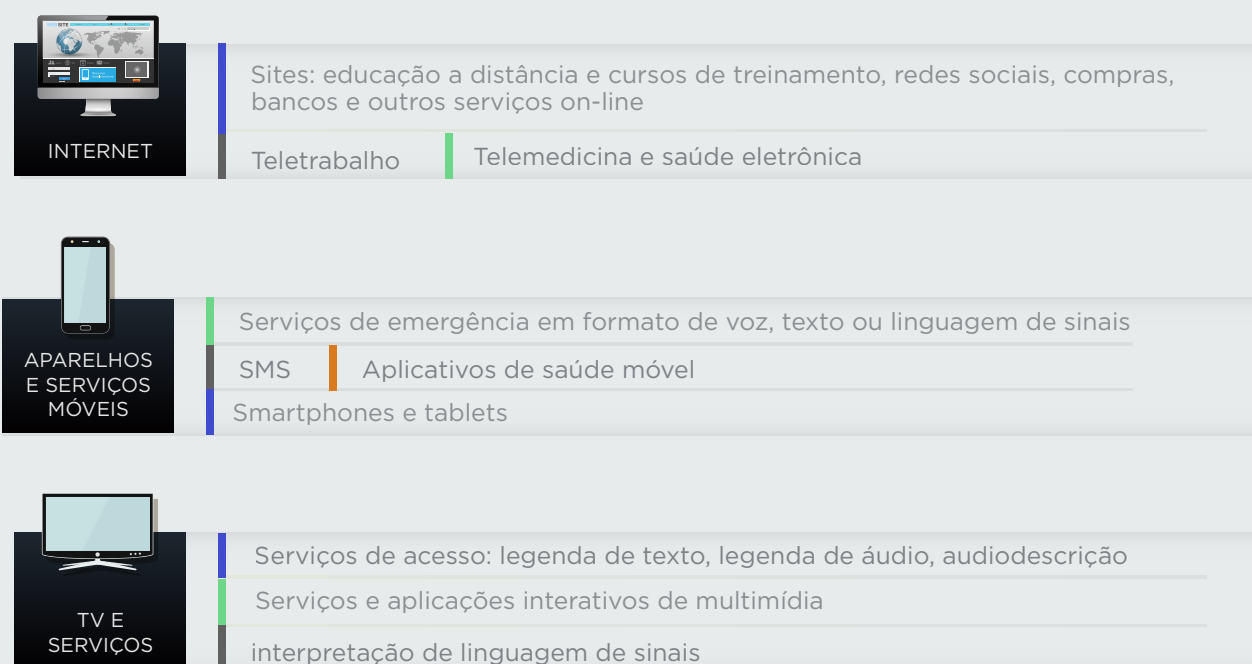
As Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC se referem a qualquer aparelho ou aplicativo de informação ou comunicação e seu conteúdo, definição a qual inclui uma ampla gama de tecnologias de acesso, como rádio, televisão, telefones celulares, computadores, software e hardware em rede (UIT, 2013).

Essas tecnologias melhoram significativamente a integração social e econômica de pessoas com deficiência na sociedade, por ampliarem o rol de atividades disponíveis a elas e a habilidade de participarem de um escopo maior de atividades na sociedade, em virtude de amplificar sua voz. Por sua vez, ao promoverem a inclusão de pessoas com deficiência em múltiplas dimensões da sociedade, as TIC podem aumentar a visibilidade dessa população e as [contribuições positivas oferecidas à sociedade](#).

Abaixo, algumas TIC que podem ajudar e empoderar pessoas com deficiência:

USOS POTENCIAIS DE TECNOLOGIAS PARA INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, SEGUNDO TIPO DE TECNOLOGIA

Figura 10



+ [clique na palavra em destaque para saber mais](#)

 SOFTWARES E APLICATIVOS	Interpretação de linguagem de sinais pela internet
	Software de acessibilidade: leitores de tela, conversores de voz em texto, digitação em telas
	Livros e documentos eletrônicos acessíveis
	Sistemas de bate-papo
 TIC EMERGENTES	Aplicativos para educação e recreação especiais
	Conversor de voz em texto, texto em voz, texto/voz em linguagem de sinais
	Wearables Casas inteligentes
	Inteligência Artificial

Fonte: CETIC

A Internet, em particular, não apenas facilita o acesso a informações e o compartilhamento de informações, mas, também oferece oportunidades para a sociedade participar da educação e da formação profissional, do emprego e da busca por emprego, de ferramentas de saúde eletrônica, de acesso a serviços públicos e governamentais, assim como a atuação mediante serviços comerciais e de consumo, como serviços de compras e de bancos (UIT, 2013).

Aparelhos móveis podem impactar positivamente a vida independente, como também promover mais interconectividade entre indivíduos com deficiência e as pessoas do seu convívio. Os telefones celulares, por exemplo, fornecem um meio constante de comunicação, seja por meio de chamadas ou de serviços de mensagem. Já existem esforços para identificar quais tecnologias poderiam ter maior impacto positivo na inclusão em várias dimensões (Tabela 1). Em geral, [sites e aparelhos móveis têm maior potencial entre as diferentes dimensões de inclusão consideradas.](#)

CLASSIFICAÇÃO DE CONTRIBUIÇÃO POR TIC PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, SEGUNDO DIFERENTES ÂMBITOS SOCIOECONÔMICOS⁴

Tabela 1

	 SITES	 APARELHO MÓVEL	 TV	 RÁDIO	 OUTRAS
Saúde	3,3	3,1	2,9	2,5	2,7
Ensino primário	3	2,6	2,8	2,3	2,9
Ensino secundário	3,4	3	2,7	2,3	2,8
Ensino superior, profissional, continuada	3,7	3,4	2,9	2,4	2,8
Emprego	3,7	3,3	2,5	2,2	2,7
Vida independente	3,4	4,6	2,8	2,4	2,8
Serviços governamentais	3,5	3	3	2,3	2,6
Participação: vida política/pública	3,3	3,1	2,7	2,5	2,6

Embora seja possível verificar o avanço do uso das TICs no Brasil, a pesquisa TIC domicílios⁵ (NIC.br, 2013, 2014, 2015, 2016a, 2017a) revela que os patamares de uso de computador, uso de Internet e posse de telefone celular entre as PcD são inferiores aos da população sem deficiência em todo o período pesquisado, o que também ocorre entre todas as classes sociais:

sem deficiência

com deficiência

TOTAL DE MORADORES (%)

Gráfico 1



TOTAL DE MORADORES (%)

Gráfico 2



TOTAL DE MORADORES (%)

Gráfico 3

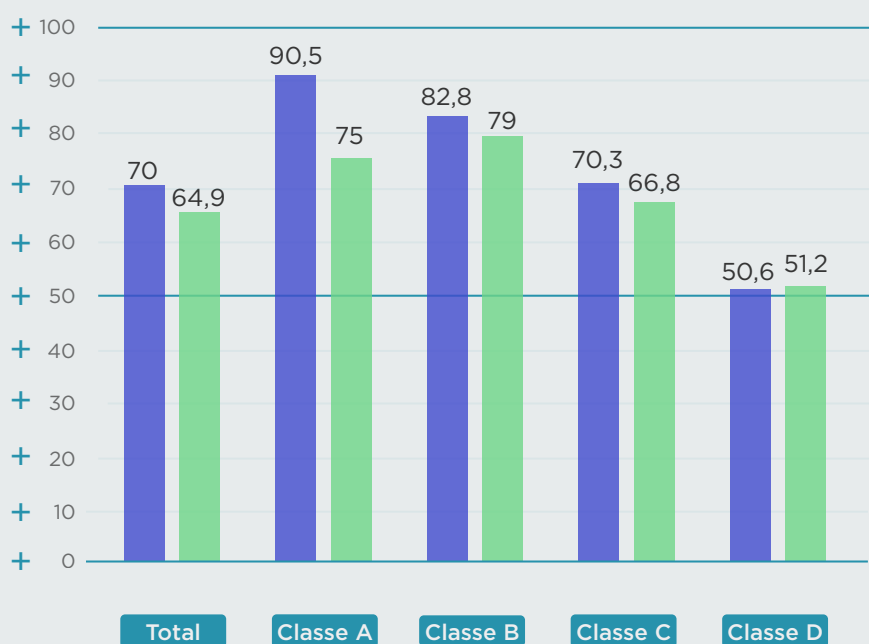


Fonte: CETIC

A TIC Domicílios apura que a maior barreira para a posse de telefone celular entre os indivíduos de baixa renda é o custo do aparelho; assim, o resultado demonstra que essa limitação afeta moradores das classes mais vulneráveis, independentemente da situação de deficiência:

TOTAL DE MORADORES (%)

Gráfico 4



Fonte: CETIC

Ao analisar os dados de acordo com cada deficiência (visual, auditiva, motora, mental ou intelectual e em mãos ou membros superiores), confirma-se que uso de Internet cresceu no período para as cinco categorias, ainda que o uso do computador e a posse de telefone celular tenham permanecido estáveis em um patamar superior às demais tecnologias:

MORADORES COM DEFICIÊNCIA, POR TECNOLOGIA,
SEGUNDO CATEGORIA DE DEFICIÊNCIA

Tabela 2

CATEGORIA DE DEFICIÊNCIA	USA COMPUTADOR	USA INTERNET	POSSUI TELEFONE CELULAR
Visual	2,9	2,5	2,7
Auditiva	2,8	2,3	2,9
Motora	2,7	2,3	2,8
Mãos ou membros superiores	2,9	2,4	2,8
Emprego	2,5	2,2	2,7

Fonte: CETIC

Para as pessoas com deficiência visual, a expansão da computação tem melhorado significativamente a vida das PcD nos últimos anos. Por exemplo, softwares leitores de tela, agora, estão embutidos em sistemas operacionais, incluindo Windows e Macintosh. Os smartphones, em especial, assim como seus aplicativos, têm um potencial significativo para facilitar as tarefas do cotidiano. É possível usar a câmera no smartphone em conjunto com QR codes impressos para ajudar a identificar objetos pela casa.

Para pessoas com deficiência auditiva, merece destaque a **CIC** que, diferentemente das centrais anteriores que utilizavam voz e texto, a CIC deve oferecer intermediação por vídeo, com intérpretes com habilidade em digitação e fluência em Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS. Inaugurada em dezembro de 2017, a CIC já atendeu milhares de usuários gratuitamente, permitindo às pessoas com deficiência auditiva acessarem os serviços de telecomunicações de forma independente. É, portanto, uma tecnologia assistiva que possibilita o amplo atendimento e, ainda, que incentiva o uso e a difusão da Libras e da tradução e da interpretação de LIBRAS - Língua Portuguesa, nos termos do art. 26 do Decreto nº 5626/05.

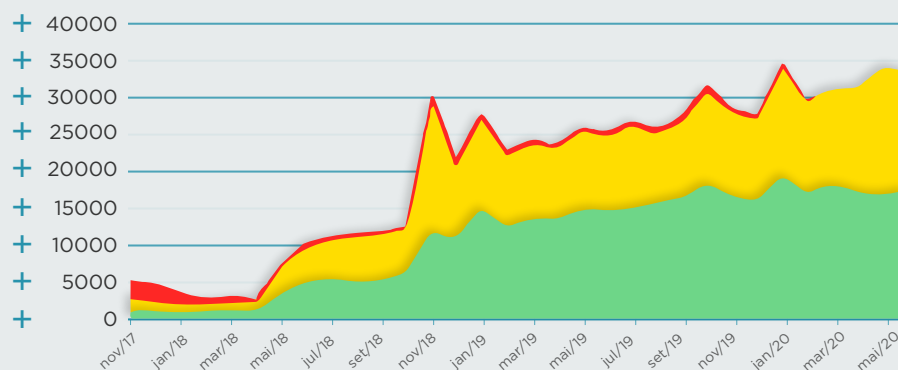
Oportuno mencionar que, no período de novembro de 2017 a junho de 2020, foram feitos 337.900 atendimentos na CIC. Ao comparar o número de atendimentos mensais neste período, observa-se uma curva crescente significativa ao longo do tempo, principalmente a partir de março de 2020, início da pandemia do COVID-19:

INFORMAÇÕES DA PLATAFORMA CIC

Gráfico 5

CIC SAC PAP

Fonte: elaboração própria



CIC Central de Intermediação de Comunicação

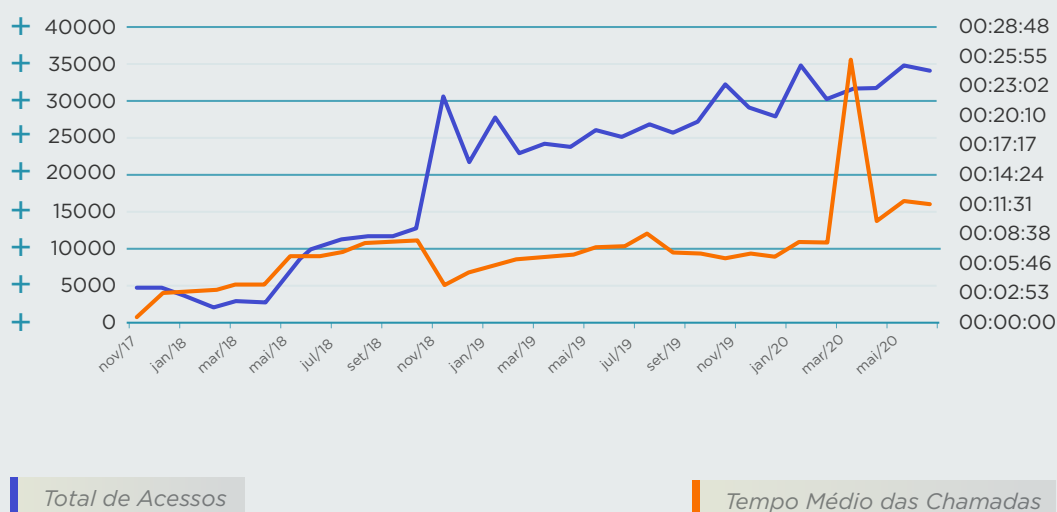
SAC Serviço de Atendimento ao Consumidor

PAP Ponto de Atendimento Presencial (atendimento em lojas físicas)

Pode-se verificar, também, a evolução do total de acessos e seu impacto no tempo médio de atendimentos na figura a seguir:

EVOLUÇÃO DO TOTAL DE ACESSOS - CIC

Gráfico 6



Total de Acessos

Tempo Médio das Chamadas

Fonte: elaboração própria

A provisão da versão em texto de podcasts e a transcrição de arquivos de vídeo em texto, que permite serviços como a audiodescrição de vídeos na Internet, são bons exemplos de soluções inclusivas para quem tem deficiência auditiva, além do **VLBRAS**, um conjunto de ferramentas utilizadas na tradução automática do português para LIBRAS.

A fim de tornar dispositivos móveis e plataformas web acessíveis para pessoas surdas, o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP), por meio da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) e da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), desenvolveram este aplicativo gratuito, intuitivo e disponível em versões para computadores, *smartphones* e *tablets*. Uma vez baixada a base de vocabulário, a ferramenta não necessita de acesso à internet para realizar as traduções. A ferramenta VLibras pode ser baixada gratuitamente.

Para as pessoas com deficiência motora, podem ser citados os teclados e mouses adaptados, microfones, webcam e outros acessórios ergonômicos; e softwares, como reconhecimento de voz, autotexto e software de teclados para telas sensíveis ao toque. Esses aparelhos facilitam a comunicação e o uso de computadores e telefones celulares para esse e outros fins.

É sabido que existe uma variedade de TICs outras que ajudam a PcD a lidar com diferentes tipos de deficiências e, por isso, não se pretende aqui esgotar a análise de todas elas. É importante, entretanto, que haja uma divulgação efetiva ao menos sobre aquelas existentes nos dispositivos de telecomunicações. Pensando nisso, a Anatel divulga em seu site o acesso à plataforma **GARI - Global Mobile Accessibility Reporting Initiative**, um projeto do *Mobile Manufacturers Forum*, uma associação internacional de fabricantes de equipamentos de telecomunicações, com foco em comunicações móveis. Seu objetivo é promover a disseminação de informações da existência de diferentes dispositivos e soluções voltadas para a acessibilidade em dispositivos móveis no mundo, e conta com um banco de dados amigável e em constante atualização. Atualmente, contém informações sobre mais de 110 recursos de acessibilidade e mais de 1100 dispositivos, em vários idiomas.

Projetado para ajudar os consumidores com deficiência a encontrar um telefone ou *tablet* com características e funcionalidades assistivas, é possível escolher, por meio de filtros, os recursos desejáveis, tais como: suporte para teclado externo, facilidade para pressionar as teclas, recursos antideslizantes, tela sensível ao toque, dentre outros.

O conteúdo disponibilizado no GARI é fornecido diretamente pelos fabricantes de aparelhos móveis. No [site da Anatel](#), o usuário pode acessar o GARI e encontrar o melhor dispositivo com tecnologias assistivas para o seu caso:

FIGURA 11 – GARI NO SITE DA ANATEL

O que você quer encontrar?



Por fim, a **Internet das Coisas (Internet of Things - IOT)** amplia sobremaneira as possibilidades de uso de TIC à PcD, na medida em que incorpora dispositivos computacionais em diversos lugares, auxiliando o ser humano e minimizando a exigência de intervenção de seu usuário. A fim de viabilizar o uso cada vez maior da IOT, a Anatel tem buscado o desenvolvimento de tecnologias com maiores velocidades de conexão, por meio de Editais de Licitação, como o “Edital 5G”.

Não obstante a pesquisa supracitada, reputa-se relevante uma melhor quantificação e qualificação do uso de TIC pelas PcD no Brasil. Não há dados claros sobre o nível de conhecimento das PcD sobre as melhores TIC para cada deficiência, bem como se as PcD sabem utilizá-las adequadamente, ou seja, se são alfabetizados digitalmente. Uma pesquisa que busque tais dados seria muito útil para criar políticas públicas específicas visando o incentivo do uso das TIC, como se verá mais adiante no capítulo 8.

5. BENCHMARK INTERNACIONAL

Entre os 137 países avaliados em iniciativas inclusivas digitais, o Brasil encontra-se em 8º lugar no ranking de Avaliação de Direitos de Acessibilidade Digital ([Digital Accessibility Rights Evaluation - DARE](#)), feito pela The Global Initiative for inclusive ICTs.

TABELA 3 - TOP 10 PERFORMING COUNTRIES - DARE INDEX SCORE

Tabela 3

COUNTRIES	TOTAL POINTS COUNTRY COMMITMENT	TOTAL POINTS COUNTRY CAPACITY TO IMPLEMENT	TOTAL POINTS COUNTRY COMMITMENT	TOTAL OVERALL POINTS
 CATAR	25/25	25/25	39/50	89/100
 AUSTRALIA	25/25	25/25	30/50	80/100
 ISRAEL	25/25	20/25	34/50	79/100
 ITALY	22.5/25	25/25	28/50	75.5/100
 SOUTH AFRICA	22.5/25	25/25	28/50	75.5/100
 FRANCE	22.5/25	20/25	30/50	72.5/100
 IRELAND	22.5/25	25/25	25/50	72.5/100
 BRAZIL	25/25	20/25	27/50	72/100
 UNITED STATES	22.5/25	20/25	29/50	71.5/100
 MALTA	17.5/25	20/25	28/50	70.5/100

Trata-se da segunda edição do ranking e tem como objetivo classificar, analisar e fornecer referências globais de oportunidades na implementação da acessibilidade digital. Os critérios de avaliação são: o comprometimento do país quanto à acessibilidade em Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), a capacidade para implementação dos compromissos estabelecidos pelo país e os resultados concretos quanto a serviços e produtos de TIC acessíveis.

A fim de melhor subsidiar o aperfeiçoamento da regulação voltada para este assunto, foram coletadas as melhores experiências relacionadas à prestação dos serviços de telecomunicações para pessoas com deficiência no [cenário internacional](#)⁶, especialmente sobre: a) existência de leis, resoluções e manuais de padronização; b) existência de Central de Intermediação de Comunicação - CIC (“relay service”) e suas especificações (forma de cobrança dos usuários, disponibilidade, obrigatoriedade de prestação pelas empresas de serviços de telecomunicações); c) programas do governo para desenvolvimento e oferta de TICs voltadas para acessibilidade e d) demais ações regulatórias. A consolidação das informações recebidas encontra-se abaixo.



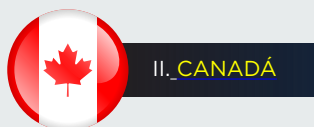
Em relação à estrutura nacional atual, o país conta com a Agencia de la Discapacidad (ANDIS) como organismo descentralizado na órbita da Secretaria Geral da Presidência da Nação, encarregada pelo desenho, coordenação e execução geral das políticas públicas em matéria de deficiência, e a elaboração e execução de ações tendentes a promover o pleno exercício dos direitos das PcD. Tanto a ANDIS como o ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES (ENACOM) trabalham nos temas vinculados à acessibilidade no âmbito das comunicações.

Em relação a TIC, a Lei nº 27.078/2014) estabelece a obrigação aos licenciados de TIC de garantir à PcD o acesso ao serviço em condições equiparáveis ao resto dos usuários, em conformidade com o estabelecido em norma específica.

Ressalta-se o Decreto 868/2017, que criou o “PLAN NACIONAL DE DISCAPACIDAD”, o qual compreende os seguintes projetos:

- **Accesibilidapp** (Aplicação web e móvel onde é possível baixar toda a informação referente às questões de acessibilidade no território nacional. É uma ferramenta para promover a participação da cidadania em matéria de acessibilidade. O projeto contou com o apoio e cooperação técnica do Banco de Desenvolvimento de América Latina -CAF);
- **Registro único de intérpretes de língua de sinais de Argentina;**
- **Conscientização e prevenção sobre violência de gênero contra mulheres com deficiência;**
- **Capacitação dos meios de comunicação** (ANDIS junto com o Ministerio de Justicia y Derechos Humanos e a Defensoría del Pueblo de la Nación estão trabalhando em jornadas de capacitação sobre comunicação e deficiência, destinadas a jornalistas);

- **Acesso à televisão digital** (O Sistema Nacional de Medios e a ANDIS trabalham de maneira conjunta na definição dos requisitos necessários para ser beneficiário da entrega de conversores adaptados para pessoas com deficiência no marco do Programa Televisión Digital Abierta);
- **Sitios web acessíveis - Oficina Nacional de Tecnologías de la Información (ONTI)**. (Para o cumprimento da Lei 26.653 sobre acessibilidade web, a ONTI verifica a totalidade dos sites da Administración Pública);
- **Plano Nacional de Alfabetização Digital** (Presta-se a reduzir a brecha digital em seus três níveis: acesso, uso e apropriação das novas tecnologias. Portanto, não só busca que os cidadãos possam se conectar à internet, como também que desenvolvam habilidade, motivação e confiança para usar ferramentas digitais com o fim de melhorar sua qualidade de vida. Tem como objetivo incluir as PcD como receptoras dos cursos, e adaptar os conteúdos para que sejam acessíveis);
- **Estudo nacional sobre o perfil das pessoas com deficiência;**
- **Ministerio de la Mujeres, Género y Diversidad - Línea 144 Accesible** (La línea 144 está destinada a prestar informação, orientação, assessoramento e contenção para as mulheres em situação de violência de todo o país, 365 dias ao ano, 24 horas, gratuitamente. Esta linha não é acessível para pessoas com deficiência auditiva, contudo, o governo está trabalhando para torná-la acessível).
- **Estimulação de projetos de tecnologia para a inclusão.**



A CRTC – Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission é órgão regulador dos serviços de Telecomunicações no Canadá. A norma regulatória CRTC 2009-430, que trata de assuntos relacionados à acessibilidade nos serviços de telecomunicações e de Televisão traz as seguintes diretrizes para os operadores:

- Prestar um novo serviço de intermediação por Protocolo IP;
- Oferecer melhorias possíveis no serviço de emergência 9-1-1, incluindo texto por mensagem;
- Oferecer pelo menos um tipo de aparelho móvel wireless para ajudar pessoas com deficiência visual, de mobilidade ou cognitiva,
- Melhorar a acessibilidade da informação, serviço e suporte aos canadenses.

A CRTC determinou a todos os prestadores de serviços de telecomunicações a prestação de Central de intermediação, no formato Teletypewriter Relay Service – “TTY Relay” (intermediação por mensagens), para seus usuários de telefonia 24 horas por dia.

A central de intermediação por vídeo (com intérpretes da língua de sinais) é prestada pela CRTC, via SRV Canada VRS, gratuitamente, 24 horas por dia, e conta com atendimento para o serviço de emergência. Para acessar o serviço de emergência, basta que o usuário disque 9-1-1 na plataforma da central para ser atendido com prioridade, direcionando-o rapidamente para o centro de emergência. Para a eficiência do serviço de emergência, é importante que o usuário mantenha seu endereço atualizado no cadastro. A Central é financiada pelo National Contribution Fund.

Destaca-se, ainda, que a CRTC incentiva os prestadores de telecomunicações a adotarem o World Wide Web Consortium (W3C) Web Content Accessibility Guidelines (W3C Guidelines) a fim de tornarem os sites acessíveis para PcD.



A Comisión de Regulación de Comunicaciones – CRT é a responsável por regular os serviços de telecomunicações. Já o Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC é a entidade responsável pela adoção e promoção de políticas e projetos para o setor de TIC.

Um dos projetos coordenados pelo MinTIC é o “Convertic” que, por meio do download dos softwares Jaws e Magic, permite às pessoas cegas ou com baixa visão desenvolver suas habilidades e possibilidades na internet. Jaws é um software de leitura de tela que permite às PcD de visão usarem os computadores. Por sua vez, Magic e ZoomText são softwares ampliadores de tela, que aumentam até dezesseis vezes o tamanho da letra, assim como ajusta cores e contraste.

O país também conta com uma central de intermediação com intérpretes de língua de sinais – [“Centro de Relevo”](#). O acesso é gratuito, 24 horas por dia e é desenvolvido via parceria com a Colombian deaf association (Fenascol). É financiada pelo Universal services and access Fund.



A Sutel (Superintendencia de Telecomunicaciones) é o órgão regulador do setor de telecomunicações que atua no âmbito do tema acessibilidade. Destacam-se as Leis nº 7600 (igualdade de oportunidades para PcD), nº 8642 (Lei Geral das Telecomunicações) e o Manual de práticas de acessibilidade digital (América Accessible IV).

Em 2019, foram propostas várias iniciativas em matéria de acessibilidade (entre elas, um call center acessível), as quais foram aprovadas pelo Conselho Diretivo da Sutel. Não obstante, sua execução tem sido lenta, devido ao fato de que a Controladoria Geral da República (CGR) como ente fiscalizador do país, indicou que a Sutel não pode financiar projetos e iniciativas de nenhum tipo com recursos do Fundo Universal, se estas não estão claramente definidas no Plano Nacional de Desenvolvimento das Telecomunicações (PNDT) 2015-2021. De maneira que, estas iniciativas, ao não formar parte de nenhuma meta do PNDT, a proatividade do regulador não tem os efeitos a curto prazo esperados. Portanto, até o momento, não há Central de intermediação no país.

Não obstante, a Sutel administra através do Fundo Nacional de Telecomunicações (Fonatel) quatro programas de acesso e serviço universal financiados com recursos do Fundo do Serviço Universal, cujas metas estão definidas no PNDT 2015-2021, dos quais dois deles promovem ações

atinentes ao fomento da acessibilidade no país:

- [Programa 2, Lugares Conectados](#): mediante este programa, as famílias de baixa renda do país, PcD, e outros adquirem um computador e acesso à Internet. A meta estabelecida neste programa até 2021 é o cumprimento de 140 496 lugares beneficiados. Em maio de 2020, 137.460 lugares foram beneficiados, dos quais 17210 PcD foram beneficiadas.
- [Programa 3, Centros Públicos Equipados](#): fornece dispositivos de telecomunicações a centros públicos nacionais como escolas e centros de saúde do país, entre outros. A meta até 2021 é o compromisso de entregar 40.000 dispositivos. Em maio de 2020, foram entregues 36.831, dos quais 1072 dispositivos com características para PcD.

Em 2019, tiveram início várias iniciativas do serviço universal e modificação de regulamentos: pacote de dados, Call Center acessível e Ranking de acessibilidade digital.

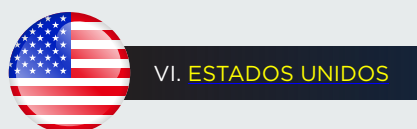
Adicionalmente, foi proposta uma reforma ao Regulamento sobre Regime de Proteção ao usuário dos serviços de telecomunicações, especialmente no capítulo IV, referente à responsabilidade dos operadores/provedores em relação aos direitos dos usuários finais com deficiência (artigos 9 a 14). Esta proposta ainda se encontra em andamento.



A SIGET - Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones é a responsável por regular os serviços de telecomunicações. Dentre os princípios norteadores da Lei de Telecomunicações, há o princípio de inclusão, para o acesso real das PcD aos serviços de telecomunicações, em condições adequadas de qualidade e preço, com o fim de contribuir com o desenvolvimento humano de populações vulneráveis.

Nos contratos de prorrogação dos serviços de radiodifusão, está incluída uma cláusula de promoção da inclusão, pela qual a concessionária deverá procurar a inclusão de mecanismos razoáveis, a seu alcance e de forma progressiva, para fomentar o acesso de pessoas com necessidades especiais e de terceira idade.

Não há prestação de Central de intermediação de Comunicação pública em El Salvador.



Conforme a Seção 255 do Communications Act, a FCC - Federal Communications Commission, órgão que regula o setor de telecomunicações americano, determina que os fabricantes de equipamentos e os prestadores de serviços de telecomunicações tornem seus produtos e serviços acessíveis às PcD, se “prontamente alcançável” (“readily achievable”). O padrão “readily achie-

vable” determina às empresas que incorporem características de acesso que são facilmente realizáveis sem muita dificuldade ou custo. Empresas com maiores orçamentos precisarão fazer mais para alcançar o acesso do que empresas com menores orçamentos.

As empresas devem se dedicar a atividades que identifiquem barreiras à acessibilidade, como:

- Em pesquisas de mercado, design, testes de produtos, as empresas devem incluir indivíduos com deficiência nos grupos-alvo,
- Trabalhar cooperativamente com organizações relacionadas ao tema de deficiência,
- Realizar esforços razoáveis para testar soluções de acesso com PcD.

Além disso, as normas da FCC determinam que a arquitetura de redes deve ser projetada de modo que não prejudique o acesso às PcD.

Prestadores de serviços e fabricantes devem fornecer à FCC informações sobre o contato em suas empresas que são autorizadas a resolver reclamações sobre acessibilidade. A FCC disponibiliza essas informações para os consumidores.

Há prestação de Central de intermediação (Telecommunications Relay Services - TRS) para surdos, no formato Teletypewriter Relay Service - “TTY Relay” (intermediação por mensagens) de acordo com o Título IV do Americans with Disabilities Act - ADA, e deve ser funcionalmente equivalente aos padrões dos serviços de telefonia. Está disponível em cinquenta estados e o distrito de Columbia, 24 horas por dia. É custeada pelos provedores de serviços de telecomunicações.



O IFT - Instituto Federal de Telecomunicações é o órgão competente para regular os serviços de telecomunicações. No âmbito da legislação mexicana, destacam-se os seguintes normativos que tratam do acesso das PcD aos serviços de telecomunicações e TIC: Lei Geral para a inclusão das PcD, Lei Federal das Telecomunicações e Radiodifusão; Diretrizes gerais de acessibilidade a serviços de telecomunicações para os usuários com deficiência e Disposições Gerais de Acessibilidade Web.

O IFT realiza programas de desenvolvimento e capacitação a PcD, que permite ensiná-los a utilizar seus dispositivos. Em 2019, foi realizado o primeiro curso “Estímulo à Acessibilidade Web (WCAG 2.1)” para os criadores de conteúdo digital das concessionárias e autorizadas dos serviços de telecomunicações, com o objetivo de sensibilizá-los sobre a importância da inclusão digital e ensiná-los a criar conteúdo web acessível para PcD, de acordo com o padrão internacional Web Content Accessibility Guidelines 2.1.

Não há prestação de Central de intermediação de Comunicação pública no México.



A OSIPTEL - Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones é o órgão regulador dos serviços de telecomunicações no Peru.

A Lei nº 29973 - Lei Geral da Pessoa com Deficiência estabelece o marco legal para a promoção, proteção e realização, em condições de igualdade, dos direitos da PcD, promovendo seu desenvolvimento e inclusão plena e efetiva na vida política, econômica, social, cultural e tecnológica.

A Lei nº 29535 reconhece oficialmente a Língua de Sinais Peruana em todo o território nacional e determina que as entidades estatais e privadas que fornecem atendimento ao público implementem, de forma progressiva, o serviço de intérprete para as PcD auditivas. A Lei nº 28683 estabelece o atendimento prioritário às PcD, mulheres grávidas, crianças e idosos em lugares de atendimento ao público. Já a Lei nº 28530 promove o acesso à internet por parte das PcD, determinando às entidades públicas, às universidades e às pessoas naturais ou jurídicas que prestem serviço de informação ao consumidor a incorporação em suas páginas na internet de opções de acesso para as PcD.

O governo também conta com convênios institucionais a fim de incentivar o desenvolvimento de políticas favoráveis ao acesso à internet dos estudantes com deficiência nos diversos níveis de educação. O Ministério dos Transportes e Comunicações, em coordenação com o Conselho Nacional para a integração com as Pessoas com Deficiência (Conadis) promove o acesso das PcD às TIC, incluída a internet.

A Resolução do Conselho Diretivo nº 138-2012-CD/OSIPTEL determina as seguintes obrigações às prestadoras de serviços públicos de telecomunicações, voltadas para PcD:

- Deverão prever a implementação dos aplicativos e/ou sistemas de informática que facilitem às PcD o uso e a acessibilidade a suas páginas na Internet,
- São obrigadas a emitir o recibo correspondente, através dos meios e formatos acessíveis e idôneos à PcD sensorial visual, que tenha solicitado previamente;
- Não será exigida a verificação biométrica quando o solicitante do serviço público móvel adoeça de alguma incapacidade física ou sua impressão digital esteja desgastada de modo que lhe impeça de se submeter à verificação biométrica.

Durante os meses de janeiro a agosto de 2020, a OSIPTEL realizou 52 jornadas de capacitação dirigidas a associações de PcD em várias províncias do país.

Quanto à existência de central de intermediação, a OSIPTEL fornece atendimento aos usuários com deficiência às quartas-feiras, das 16 às 17 horas, com um intérprete em língua de sinais. Atualmente, o serviço mencionado tem sido fornecido por videochamada.



A URSEC – Unidade Reguladora de Servicios de Comunicaciones é a responsável por regular os serviços de telecomunicações. No âmbito do tema acessibilidade, destaca-se a Lei de Serviços de Comunicação Audiovisual nº 19.307/2014 que apresenta os direitos das PcD em matéria de serviços de comunicação. Anteriormente, já se havia criado a Comissão Nacional Honorária para Deficiência (entidade pública de direito privado) pela Lei nº18.651/2010, que estabeleceu o regime integral de proteção às PcD. A Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información (AGSIC) é a encarregada de controlar que se cumpram as disposições a esse respeito.

A partir da norma técnica internacional WCAG 2.0, o Instituto Uruguaio de Normas Técnicas elaborou indicativos com requisitos para criar e gerir sites acessíveis. Assim, foram criadas várias ferramentas que ajudam a derrubar barreiras digitais. A “Creática” é uma organização multidisciplinar que se dedica a isto.

Destaca-se ainda a criação da “Wikinlusion”, que é uma página que agrupa programas, apps e recursos digitais, assim como assessora pessoas para que possam enfrentar melhor as barreiras digitais. Os conteúdos se distinguem segundo o tipo de deficiência.

O país também conta com uma agência uruguaia UMUNTU de empresas de acessibilidade e inclusão que oferece intérprete de língua de sinais (Lazarrilloapp) e Streaming acessível, outra aplicação que busca possibilitar às PcD participar em capacitações.



A Ofcom (Office of Communication), regulador britânico de Comunicações, determina que os prestadores de serviços de comunicações (fixos e móveis) ofereçam uma série de serviços designados para beneficiar PcD, incluindo:

- Acesso ao serviço de intermediação de texto para chamadas de/para pessoas com deficiência auditiva, com tarifas especiais. Esse serviço pode ser acessado de equipamentos como PCs, tablets e smartphones assim como [fones de texto](#);
- Acesso ao serviço de emergência por SMP (serviço móvel somente) para pessoas que não conseguem fazer uma chamada de voz e que precisam contatar esse serviço;
- Consultas de listas gratuitas para consumidores que são incapazes de usar as listas impressas,
- Prioridade na reparação de linhas fixas para PcD;
- Gerenciamento de conta por terceiros, capacitando um amigo ou parente para agir em nome da PcD;
- Contas e contratos em formato específico, como impressão em tamanhos maiores e em Braille, quando solicitado;
- Divulgação sobre a disponibilidade de serviços para PcD.

Em relação à Central de Intermediação, esta é conhecida como TypeTalk e existe desde 1991. Inicialmente, seu uso somente era possível por fones de texto, mas agora é possível utilizar smartphones, computadores e tablets. Em 2014, a BT (British Telecom) lançou um serviço de texto chamado Relay UK, para todos com telefonia fixa e móvel. A Ofcom frequentemente avalia a performance deste serviço.



De acordo com o Artigo 111 do Código Europeu de Comunicações Eletrônicas, usuários com deficiência devem ter acesso aos serviços de comunicações eletrônicas, informações contratuais e de escolha de serviços equivalentes àqueles que os demais usuários possuem.

Em 2018, BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications) publicou um relatório sobre as práticas das autoridades nacionais reguladoras para garantir a equivalência do acesso e de escolha às PcD. Dentre as melhores práticas, ressalta-se as seguintes.

Na Bélgica, as prestadoras são obrigadas a fornecer os serviços de comunicação adaptáveis para PcD, bem como o acesso aos serviços de emergência. Na França e na Noruega, os operadores devem oferecer o serviço de intermediação que inclui tradução simultânea visual ou por texto das chamadas. Já na Irlanda, o serviço de mediação é feito somente com texto. Na Suécia, destaca-se o “bildtelefoni”, o serviço de intermediação em língua de sinais com videochamada. A Alemanha também conta com o serviço de intermediação para PcD auditiva, baseado em vídeo com intérpretes de língua de sinais e mensagens de texto.

Ressalta-se o uso de fundos governamentais para o cumprimento de algumas obrigações voltadas para acessibilidade em alguns países como Irlanda, Itália e Espanha.

6. REGULAÇÃO RESPONSIVA

A referida teoria da regulação foi criada pelos juristas e economistas Ian Ayres e John Braithwaite em resposta ao crescente debate sobre a postura regulatória estatal que ocorria entre reguladores e [acadêmicos](#). A regulação responsiva envolve ouvir várias partes interessadas e fazer uma escolha deliberativa e flexível (responsiva) de estratégias regulatórias que podem ser conceitualmente organizadas em uma pirâmide. Na base da pirâmide estão as estratégias de primeira escolha usadas com mais frequência, que são [menos coercitivas, menos intervencionistas e mais baratas](#).

Nesse sentido, com relação à acessibilidade em serviços de telecomunicações, a Anatel tem adotado algumas ferramentas menos coercitivas visando uma regulação baseada em instrução e incentivos, afastando a aplicação de penalidades no primeiro momento.

Em relação à instrução, desde a elaboração do RGA, a Anatel tem informado as prestadoras sobre seu papel fundamental na exclusão de barreiras às pessoas com deficiência, principalmente no âmbito do GIRA, no qual buscou-se sanar todas as dúvidas, coletar as melhores experiências e difundir padrões de atendimento efetivos para o público-alvo.

Interessante notar três importantes fases do processo de instrução: 1- a instrução das prestadoras pela Anatel, 2- a disseminação do conteúdo no âmbito das prestadoras; 3 - a divulgação pelas prestadoras do conteúdo para seus usuários. A fase 1 teve como marco o MORGA, que compila as principais questões técnicas, operacionais e interpretativas do RGA de forma didática, estando disponível para o público em geral e em permanente processo de melhoramento. Já a fase 2 foi marcada pelas ações realizadas pelas prestadoras para instruir seus funcionários sobre a acessibilidade nos serviços de telecomunicações, elaborando cartilhas e material de apoio. Na fase 3, observou-se oficinas externas, realizadas pelas prestadoras, em lojas e eventos, direcionadas para seus clientes e usuários em geral.

No que tange aos incentivos, destaca-se o Ranking de Acessibilidade, detalhado abaixo.

I. RANKING DE ACESSIBILIDADE

Em 29 de março de 2019, a Agência publicou o 1º Ranking de Acessibilidade - uma classificação comparativa entre as prestadoras, de acordo com as ações de acessibilidade por elas promovidas. As fiscalizações realizadas pela Anatel em vários estados brasileiros verificaram os seguintes indicadores para o Ranking: Acessibilidade na Página da Internet (**API**); Atendimento especializado nos Setores de Atendimento no estabelecimento (**ASA**); e Eficiência dos mecanismos de interação via mensagem eletrônica, webchat e videochamada nos canais de atendimento remoto para pessoas com deficiência (**ERA**). Além disso, também foram consideradas as Ações Voluntárias que incentivaram/divulgaram/asseguraram os direitos das pessoas com deficiência (**AVI**). Os itens verificados, referentes a cada indicador, constam do MORGA. As 5 (cinco) maiores prestadoras foram fiscalizadas: **Claro, Oi, SKY, VIVO e TIM**.

Em 16 de abril, a Anatel entregou o *Prêmio Anatel de Acessibilidade em Telecomunicações 2019* à prestadora TIM, que obteve a melhor posição no Ranking de Acessibilidade.



Em março de 2020, a Anatel divulgou o 2º Ranking de Acessibilidade, a partir das fiscalizações realizadas em 2019. A Prestadora Claro obteve a melhor posição no Ranking de Acessibilidade daquele ano.

II. SELO “PRÊMIO ANATEL DE ACESSIBILIDADE EM TELECOMUNICAÇÕES”

Além de criar o Prêmio mencionado, a Anatel também produziu o selo abaixo, o qual poderá ser utilizado pela vencedora do Ranking de Acessibilidade:



Acredita-se que o uso do selo reconhece a prestadora mais acessível, atraindo para si usuários que se preocupam com a causa da acessibilidade.

III. PLANOS DE AÇÃO

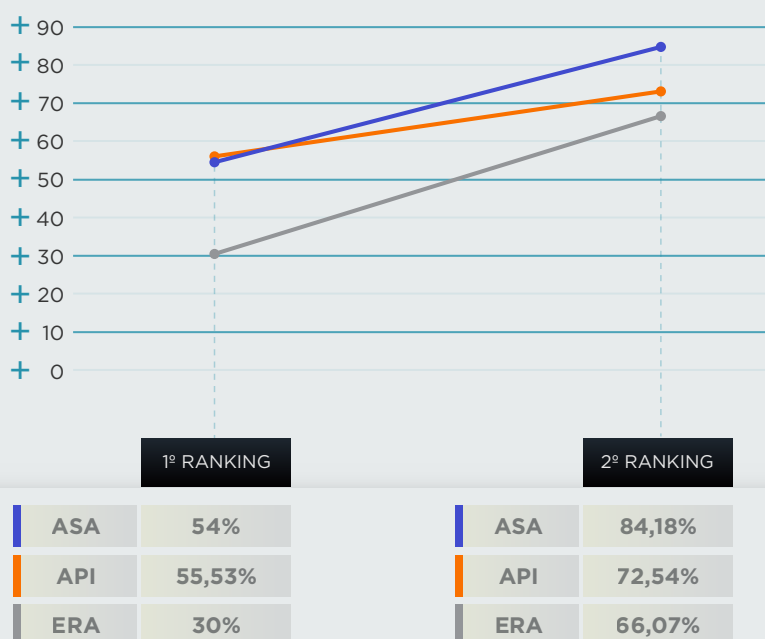
Visando acompanhar a evolução dos resultados dos Rankings de Acessibilidade, foi instaurado em 2019 um processo de Plano de ação por prestadora, para acompanhamento da evolução dos indicadores de acessibilidade. Tais processos se restringem a avaliar as possíveis irregularidades, ou seja, situações identificadas nas fiscalizações que podem se configurar como infrações à regulamentação.

Seguindo os princípios de uma regulação responsiva, optou-se por determinar às operadoras que apresentassem um Plano de ação para todos os indicadores com aproveitamento aquém de 80%. Após um ano da instauração dos Planos, observou-se que, das cinco prestadoras analisadas, todas elas obtiveram evolução significativa em pelo menos 2 dos 3 indicadores examinados (ASA, API e ERA). Além disso, a prestadora Claro, última colocada no 1º Ranking de Acessibilidade, despontou como 1º lugar do 2º Ranking de Acessibilidade. A TIM conseguiu melhorar todos os 3 indicadores, a Telefônica evoluiu em 2 indicadores (ERA e API), sendo que 1 (ASA) permaneceu praticamente inalterado.

Os percentuais de evolução para cada indicador, por prestadora estão apresentados a seguir:

EVOLUÇÃO DA PRESTADORA CLARO - ACESSIBILIDADE

Gráfico 7



Fonte: Elaboração própria

EVOLUÇÃO DA PRESTADORA OI - ACESSIBILIDADE

Gráfico 8



Fonte: Elaboração própria

EVOLUÇÃO DA PRESTADORA TELEFÔNICA - ACESSIBILIDADE

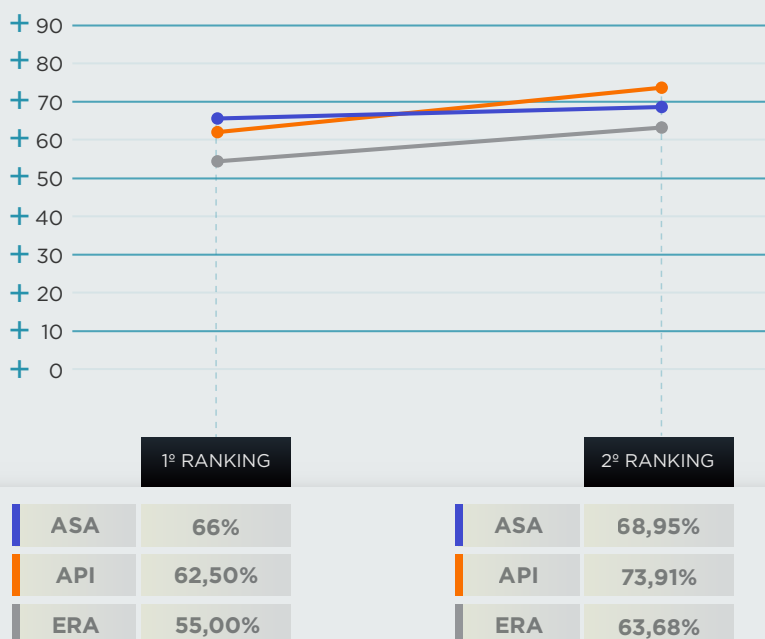
Gráfico 9



Fonte: Elaboração própria

EVOLUÇÃO DA PRESTADORA TIM - ACESSIBILIDADE

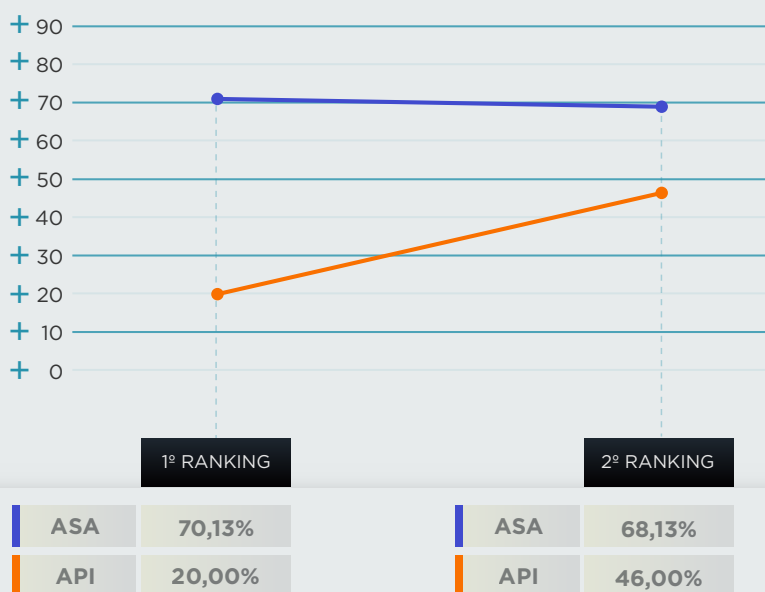
Gráfico 10



Fonte: Elaboração própria

EVOLUÇÃO DA PRESTADORA SKY - ACESSIBILIDADE

Gráfico 11



Fonte: Elaboração própria

* O indicador ASA da SKY não foi objeto de acompanhamento de Plano de Ação

Conclui-se que a regulação responsiva adotada pela Anatel, voltada para a acessibilidade nos serviços de telecomunicações, teve efeito positivo no setor, demonstrando taxas de melhoria no desempenho de todas as prestadoras analisadas, por meio de ações que visaram uma melhor instrução das operadoras e usuários, bem como de incentivos às operadoras.

7. NOVOS DESAFIOS – SEGURANÇA CIBERNÉTICA E PROTEÇÃO DE DADOS

I. SEGURANÇA CIBERNÉTICA

A preocupação com a segurança de comunicação das pessoas com deficiência foi tratada pela Anatel no RGA, em seus [arts. 20, 21 e 22](#)⁷ em relação ao tema Central de Intermediação de Comunicação, contudo observa-se temas adicionais voltados à segurança cibernética em outros contextos. Alguns temas foram endereçados no Manual Operacional-Técnico do RGA, denominado MORGA, publicado em 2017 pela Anatel e destinado às operadoras de serviços de telecomunicações. O Manual traz várias recomendações de conteúdo do [World Wide Web Consortium \(W3C\)](#)⁸, a qual apresenta aplicações e soluções web para evitar ou eliminar barreiras de acesso, como: oferecer um título descritivo e informativo à página; descrever links clara e sucintamente; disponibilizar documentos em formato acessível; oferecer alto contraste mínimo entre plano de fundo e primeiro plano, dentre outros.

Contudo, para que a acessibilidade segura na internet seja alcançada, é preciso pensar não só sobre o [conteúdo](#), mas também nos navegadores, tecnologias assistivas, ferramentas de autoria (softwares usados para criar sítios na internet), ferramentas de avaliação e, ainda, o conhecimento do usuário (sua experiência e estratégias de adaptação) e dos desenvolvedores de sítios. Nesse sentido, é necessário traçar as principais dificuldades existentes em variados contextos vividos de tecnologias que demandam requisitos de segurança para assegurar a privacidade das informações dos usuários.

Especificamente a CIC, a Anatel endereçou a privacidade das informações, porém ainda são necessários mais estudos e melhorias que promovam acessibilidade de chamadas de emergência e a realização de transações bancárias, as quais devem ser tratadas em discussões conjuntas com órgãos de defesa e da atividade econômica, respectivamente. A funcionalidade de transação bancária por meio da CIC foi tema de discussão no âmbito do Grupo de Implantação do RGA (denominado GIRA). A falta de teclado numérico e disponibilidade dos bancos para implementar facilidades foi a principal reclamação das entidades representativas das pessoas com deficiência.

Quanto ao conhecimento do usuário, [projetos de educação digital](#) costumam ser eficazes, como ocorrido na [Costa Rica](#), país em que a ampliação do acesso cresce em conjunto com o conhecimento da usabilidade da internet, seja na área urbana ou rural. A educação digital diminui os riscos com compartilhamentos indevidos de informações, uso de links suspeitos, crimes sexuais, sequestro de senhas, compras indevidas, dentre outros. A produção do material educativo deve ser planejada, desde a sua criação, para ser acessível. A fim de beneficiar todos os usuários web, não deve ser produzido um material específico para pessoas com deficiência, mas deve abranger o público em geral, incluindo as pessoas com deficiência.

As tecnologias assistivas merecem especial atenção no que tange à segurança. De acordo com o Estatuto da Pessoa com Deficiência, essas tecnologias são produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida,

visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social.

O conhecimento dos desenvolvedores não é menos importante e pode ser significativamente ampliado por meio de medidas de regulação responsiva. Prova disso é que, nas primeiras reuniões do GIRA, os integrantes das prestadoras dos serviços de telecomunicações demonstraram baixo conhecimento sobre as funcionalidades web voltadas para acessibilidade. A troca de experiências entre órgãos do governo, sociedade e desenvolvedores, somada à elaboração do MORGA, fez o conhecimento dos membros aumentar em relação aos primeiros encontros. Em geral, após dois anos de acompanhamento pela Anatel, os sítios das prestadoras passaram a apresentar conteúdos muito mais seguros e conformes as diretrizes W3C. Além da regulação responsiva, outras ações ainda podem ser tomadas, que incluem maior disseminação das diretrizes do W3C para a sociedade.

À vista disso, entende-se que estudos devem ser endereçados para aprofundar os riscos à segurança cibernética dos recursos e serviços de suporte às telecomunicações, principalmente: a) no que tange às tecnologias assistivas, b) melhorias da CIC e c) projetos que promovam o conhecimento do usuário e dos desenvolvedores.

II. PROTEÇÃO DE DADOS

Com a vigência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018, o tratamento de dados pessoais deve observar novas regras, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade. No âmbito de acessibilidade aplicada às telecomunicações, vê-se que a CIC é ponto importante, uma vez que lida com diversas informações pessoais sensíveis, intermediando conversas de todos os tipos com PcD.

Sobre o assunto, o RGA impôs às prestadoras, em seus art. 21 e 22, a proibição de divulgar a conversação intermediada, salvo nas hipóteses de suspensão do sigilo:

Art. 21. É vedado à prestadora:

I - divulgar a conversação intermediada, salvo nas hipóteses de suspensão do sigilo;

II - intervir na conversação ou alterar o seu sentido; e,

III - recusar chamadas sequenciais ou limitar o tempo das chamadas.

Art. 22. Depois de encerrada a intermediação entre os usuários do serviço oferecido pela CIC, não deve haver qualquer registro do conteúdo das mensagens intermediadas.

§ 1º A prestadora deve tornar disponíveis os recursos tecnológicos e facilidades necessários à suspensão de sigilo de telecomunicações, determinada por autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes, e manter controle permanente de todos os casos, acompanhando a efetivação dessas determinações e zelando para que elas sejam cumpridas dentro dos estritos limites autorizados.

§ 2º Deverão ser mantidos os registros dos contatos originados pela CIC e destinados a esta, incluindo, no mínimo, para cada chamada, as seguintes informações:

I - código de acesso contactado;

II - data e horário (hora, minuto e segundo) do início do contato; e,

III - duração do contato (hora, minuto e segundo).

O desafio é a aplicação do novo contexto legal a todos os meios de comunicação, inclusive à CIC, a fim de ser alcançada a plena equivalência funcional, principalmente no que diz respeito a inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem (art. 2º, IV, LGPD) dos interlocutores (Pessoa com Deficiência e Pessoa sem Deficiência).

As prestadoras devem adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito das informações trafegadas na CIC.

É recomendável que as prestadoras apresentem à Anatel planos de proteção de dados periodicamente, para que a Agência possa aferir a efetividade das medidas adotadas e tomar as providências necessárias quando constatadas irregularidades.



8. O PLENO ACESSO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

De acordo com o art. 4º do Estatuto da Pessoa com Deficiência, toda PcD tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação. Por sua vez, o art. 65 da mesma lei determina que as empresas prestadoras de serviços de telecomunicações deverão garantir pleno acesso à PcD, conforme regulamentação específica. A partir da interpretação conjunta destes dois artigos, conclui-se que a Anatel deve ter como objetivo principal **assegurar que as prestadoras ofereçam às PcD pleno acesso aos serviços de telecomunicações, sem discriminação**. Quando esse objetivo for alcançado, entende-se que o Pleno Acesso às PcD nos Serviços de Telecomunicações estará consolidado.

Visando alcançar a igualdade de oportunidades entre PcD e demais pessoas, é oportuno que a Anatel reflita, de forma constante, sobre as melhorias a serem realizadas para que a acessibilidade seja assegurada. E, a partir da análise das necessidades, estabelecer um planejamento com metas e previsão de resultados, a serem atualizados e revisados periodicamente, a exemplo do que ocorre com o Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações – PERT da Anatel.

Diante de todo o exposto neste Relatório de inteligência, é possível observar pontos-chaves para o alcance do Pleno Acesso às PcD, a serem examinados e colocados à luz para serem desenvolvidos, e que consistem em: **A) aprofundar o diálogo com as PcD de forma a compreender suas necessidades atuais; B) garantir à PcD o pleno acesso à conectividade e às TICs, C) garantir fontes de financiamento para o acesso pleno das PcD com baixas condições financeiras e/ou em áreas geográficas rurais e remotas.**

A) APROFUNDAR O DIÁLOGO COM AS PCD DE FORMA A COMPREENDER SUAS NECESSIDADES ATUAIS

Desde 2014, a Anatel tem realizado atividades específicas com o fim de compreender as necessidades das PcD, por meio de reuniões com associações representativas das PcD, Consultas públicas, discussões no âmbito do GIRA e em outros eventos. Não obstante, ainda restam algumas questões que precisam ser melhor esclarecidas para direcionar a criação de políticas públicas bem como das ações regulatórias, tais como: a) Quais obstáculos as PcD encontram para acessar a internet? b) Quais TICs são mais utilizadas pelas PcD? c) Qual o percentual de PcD que tem acesso às TICs aplicáveis às suas deficiências? d) Qual o percentual de PcD que sabem utilizar as TICs aplicáveis às suas deficiências? e) Qual o percentual de PcD que têm condições financeiras de obter TICs aplicáveis às suas deficiências? f) Como as PcD classificam o serviço das prestadoras atualmente? g) Qual o percentual de pessoas com deficiência auditiva que conhecem ou já usaram a CIC? h) As PcD têm conhecimento do RGA? i) As PcD estão satisfeitas com a CIC?

É oportuno que tais questões sejam endereçadas à comunidade de PcD no âmbito de uma pesquisa estatisticamente relevante para que, a partir de seus resultados, a Anatel possa tomar providências a fim de adequar as suas ações regulatórias ou endereçar o tema para o(s) órgão(s) competente(s), de forma a cumprir o ciclo seguinte:

FIGURA 14 – CICLO DE REGULAÇÃO DESEJÁVEL



B) GARANTIR À PCD O PLENO ACESSO À CONECTIVIDADE E ÀS TICs

A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável (ONU, 2015) faz um chamado explícito para “não deixar ninguém para trás” no caminho rumo ao desenvolvimento sustentável. Não há como se falar em desenvolvimento mundial sem se preocupar com a conectividade de todos à internet, incluindo as PcD. No âmbito de suas atribuições, a Anatel deve incentivar medidas para que as barreiras à comunicação sejam excluídas e, assim, possibilitar o acesso das PcD à internet fixa ou móvel, em níveis adequados de qualidade e preço, independentemente de sua localização geográfica. Por isso, o entendimento das necessidades atuais do público-alvo, por meio da pesquisa mencionada no item “A” é essencial para o endereçamento das políticas regulatórias.

Ademais, como já tratado em capítulos anteriores, as TICs têm papel fundamental na ampliação do acesso às PcD, pois possibilitam a inserção do indivíduo nos ambientes digitais, educacionais e sociais. Há diversas ações regulatórias e governamentais que podem ser realizadas com o fim de viabilizar o pleno acesso das TICs às PcD. O estudo de benchmark internacional trouxe várias soluções encontradas por outros países, das quais se destacam os programas de alfabetização digital, oficinas de treinamento, subsídios do governo para compra de dispositivos e apps governamentais voltados para o público com deficiência.

Contudo, as escolhas regulatórias no âmbito das TICs devem ser tomadas à luz das necessidades do público-alvo. Por isso, entende-se que a proposta da pesquisa apresentada no item “A” é, mais uma vez, oportuna para compreender a demanda real desse público e, por conseguinte, planejar as ações futuras.

Paralelamente à pesquisa sugerida, é possível vislumbrar melhorias nas TIC atualmente oferecidas pelas prestadoras, especificamente a CIC, sobre a qual a Anatel já possui informações relevantes para identificar necessidades de desenvolvimento, como os **serviços de emergência**.

Nas chamadas de emergência, o tempo e a necessidade de comunicação clara e precisa são essenciais. Qualquer falha de conexão com centros de emergência pode causar consequências sérias, inclusive a morte da PcD que realiza a chamada. O desafio, portanto, é permitir que a PcD entre em contato com o centro do serviço de emergência o mais breve possível e que consiga se comunicar com ela, de forma efetiva.

É preciso que os procedimentos das prestadoras sejam eficientes e que recebam melhorias constantes, de forma a atender os seguintes requisitos de funcionamento constantes da [Norma da UIT F.930 \(03/2018\)](#)⁹, gentilmente traduzida pela Embaixada Britânica no Brasil:

- a. desvio correto e rápido da retransmissão para o centro de ligações de emergência apropriado: o centro de ligações com o qual o serviço de retransmissão se conectar deve ser o centro que teria sido contatado caso uma Pessoa sem Deficiência - PsD houvesse realizado a chamada de emergência em uma situação semelhante. Além disso, o centro de ligações de emergência deve receber a chamada por meio de suas linhas normais de recebimento de ligações telefônicas de emergência, da mesma forma que uma chamada de voz de emergência é recebida de uma PsD. Se a disponibilidade do intérprete estiver limitada, chamadas de emergência devem ser priorizadas (ou seja, pessoas em chamadas de emergência podem furar a fila de chamadas aguardando o próximo intérprete disponível para atendimento);
- b. transmissão precisa de todas as informações de apoio: devem ser fornecidas as informações sobre a linha telefônica e o local referentes à PcD, não à CIC. Da mesma forma que um centro de ligações de emergência tem acesso a tais informações de um interlocutor que é uma PsD, as mesmas informações sobre a PcD que se conecta aos serviços de emergência por meio de um serviço de retransmissão devem ser transmitidas;
- c. comunicação precisa: chamadas de emergência geram um estresse fora do comum sobre intérpretes, especialmente os que trabalham com vídeo, que podem ser expostos a imagens fortes. Intérpretes que tratam chamadas de emergência devem ser treinados para essas situações e equipados com recursos para lidar com o estresse. Além disso, se um centro de ligações de emergência puder aceitar o meio de comunicação de preferência da PcD de forma direta, sem o envolvimento da CIC, interlocutores PcD devem ser possibilitados de se conectar diretamente com o centro de chamadas de emergência e conversar diretamente com atendentes de chamadas de emergência.

À medida que os procedimentos de chamadas de emergência de última geração estão sendo implementados, os equipamentos dos usuários e os procedimentos de efetuação de chamadas devem interoperar com os padrões técnicos especificados por esses serviços de emergência de última geração.

Ainda de acordo com a Norma UIT F.930 (03/2018), devem ser tomadas providências para garantir que as informações passadas ao receptor sobre a fonte da chamada (ou seja, identificação da linha, informação de localidade) sejam relativas ao usuário ligando, não ao serviço de retransmissão. Isso é especialmente importante no caso de chamadas realizadas para serviços de emergência, quando o fornecimento automático da informação de localidade e do número de telefone para chamadas de retorno é crítico.

A PcD pode receber um número real de telefone RPTC (Rede Pública de Telefonia Comutada - fixa e móvel), IMS (Subsistema Multimídia IP) ou VoIP (Voz sobre IP) emitido, para o qual uma PsD pode ligar e ser desviada automaticamente, por meio de um serviço de retransmissão, para contatar a PcD. Recomenda-se que o número de telefone (e o perfil) da PcD seja registrado, de for-

ma que quaisquer ligações para o número de telefone sejam automaticamente desviadas para o assistente de comunicação adequado, que segue as informações pré-registradas (como o perfil).

O tempo de espera para atendimento na CIC é tema que impacta diretamente nos serviços de emergência. [Conforme apresentado pelas prestadoras¹⁰](#), esse tempo tem superado 10 minutos em setembro de 2020. Conforme alegam, a epidemia do COVID alavancou o uso da plataforma. A regulamentação não é explícita quanto ao tempo de atendimento e, por isso, é conveniente o endereçamento dessa questão em AIR do RGA.

Por fim, os **serviços bancários** oferecidos por meio da CIC tem sido alvo de reclamações das associações representativas das PcD. Hoje, a CIC não possui plataforma que permita a digitação secreta de senha, tampouco os sistemas de comunicação dos bancos. Isso faz com que a pessoa com deficiência auditiva tenha dificuldades em acessar serviços que demandam senhas, a não ser que compartilhem com os intérpretes da CIC sua senha em Libras.

É preciso, portanto, avaliar se mudanças na CIC são necessárias e se serão realizadas em conjunto com os órgãos coordenadores das atividades bancárias, a fim de tornar possíveis essas transações, resguardando as informações sigilosas das PcD.

C) GARANTIR FONTE DE FINANCIAMENTO PARA O ACESSO PLENO DAS PCD COM BAIXAS CONDIÇÕES FINANCEIRAS E/OU EM ÁREAS GEOGRÁFICAS RURAIS E REMOTAS.

C.1) FUST

A Lei 14.109 de 16 de dezembro de 2020 alterou as Leis nos 9.472, de 16 de julho de 1997, e 9.998, de 17 de agosto de 2000, para dispor sobre a finalidade, a destinação dos recursos, a administração e os objetivos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust).

A Lei nº 9.998 passou a vigorar com os seguintes artigos:

“Art. 1º É instituído o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust), com as finalidades de estimular a expansão, o uso e a melhoria da qualidade das redes e dos serviços de telecomunicações, reduzir as desigualdades regionais e estimular o uso e o desenvolvimento de novas tecnologias de conectividade para promoção do desenvolvimento econômico e social.

(...)

§ 4º Os investimentos e custos a que se refere o § 1º deste artigo, bem como as condições de execução do projeto, prestação do serviço e forma de acompanhamento e fiscalização, serão definidos no instrumento de execução da política, que poderá dar-se por meio de licitação, conforme estabelecido pelo Conselho Gestor.

§ 5º Os investimentos nos programas, projetos, planos, atividades, iniciativas e ações referidos no inciso I do § 1º deste artigo poderão ser executados pela iniciativa privada, por cooperativas ou, de forma descentralizada, por estabelecimentos públicos de ensino, bem como por escolas sem fins lucrativos que atendam a pessoas com deficiência, mediante instrumentos firmados entre a União e órgãos ou entidades públicas ou privadas sem fins lucrativos, na forma da lei.

Se antes da Lei 14.109 não era possível a aplicação do FUST em outros serviços senão o STFC, pela nova Lei tornou-se permitido, abrindo portas para o uso deste fundo em projetos voltados para a acessibilidade.

Buscando a convergência das regras aos anseios atuais da população brasileira, faz-se necessário ajustes infralegais para possibilitar, de maneira ordinária, a utilização dos recursos do fundo em comento em programas e projetos para PcD, especialmente aqueles voltados para a expansão de serviços de Banda Larga e TICs.

C.2) TAC

Os Termos de Ajustamento da Conduta (TAC), regulamentados pela Resolução nº 629, de 16 de dezembro de 2013, estão em negociação com as prestadoras que manifestaram interesse em trocar valores das multas administrativas aplicadas pela Agência por ações que ajustem a conduta irregular e em compromissos adicionais, que necessariamente atendam ao interesse público e não correspondam a obrigações já impostas às empresas.

O Regulamento de Celebração e Acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta – RTAC prevê que o termo deverá conter, dentre outras, cláusulas com compromisso de ajustamento da conduta irregular e compromissos adicionais. Os compromissos adicionais devem implicar benefícios a usuários e/ou melhorias aos serviços, na forma de execução de projetos ou de concessão temporária de benefícios diretos aos usuários, conforme previsto no art. 18 do RTAC.

C.3) REVISÃO DO MODELO DE CONCESSÃO

A aprovação de alteração na Lei Geral de Telecomunicações que permita a conversão do atual modelo de concessão do STFC para autorização pode gerar um saldo de recursos que pode ser investido em projetos voltados para acessibilidade.

Em breve síntese, trata-se da migração da prestação do serviço de telefonia fixa do regime público para o regime privado, o que pode gerar saldos para serem utilizados em favor da massificação do acesso, oriundos do Plano Geral de Metas para a Universalização – PGMU, bens reversíveis, ônus da concessão, dentre outros, conforme detalhado no [Projeto Estratégico de Revisão do Regime e Escopo dos Serviços de telecomunicações](#)¹¹.

O art. 144-B, §5º da LGT determina que “os compromissos de investimento deverão incorporar a oferta subsidiada de tecnologias assistivas para acessibilidade de pessoas com deficiência, seja às redes de alta capacidade de comunicação de dados, seja aos planos de consumo nos serviços de comunicações para usuários com deficiência, nos termos da regulamentação da Agência”. O Decreto nº 10.402/2020, por sua vez, estabelece em seu art. 7º, §2º que, na definição de compromissos de investimento, a Anatel deverá zelar pela incorporação da oferta de serviços de telecomunicações que contemple tecnologias assistivas.

Ante à previsão legal, o Conselho Diretor aprovou o “Regulamento de Adaptação das Concessões do STFC para Autorizações do mesmo serviço” em 04/02/2021, cujo art. 20 prevê que “compromissos de investimento deverão incorporar a oferta subsidiada de tecnologias assistivas para acessibilidade de pessoas com deficiência, na forma de acesso gratuito, sem desconto da franquia de dados, à Central de Intermediação da Comunicação - CIC estabelecida no Regulamento Geral de Acessibilidade - RGA” (art. 20 da minuta).

Ao estipular que seja dado acesso gratuito, sem desconto na franquia de dados, à Central de Intermediação da Comunicação - CIC, a Anatel acaba por incorporar uma modalidade específica de oferta subsidiada de tecnologias assistivas para acessibilidade de pessoas com deficiência, nos termos do art. 144-B, §5º, da LGT.

C.4) OBRIGAÇÕES DE FAZER

Valendo-se dos critérios de oportunidade e conveniência, a Agência pode converter as sanções pecuniárias decorrentes de processo administrativo em obrigações de fazer, na forma dos arts. 15 e 16 do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas, aprovado pela Resolução nº 589, de 7 de maio de 2012. Conforme já prevê o regulamento, esse tipo de prática pode ser empregado quando for mais razoável e adequado para o atingimento do interesse público, devendo a escolha ser devidamente motivada, observados os princípios da legalidade, razoabilidade, proporcionalidade e economicidade.

Por fim, ressalte-se que as fontes de financiamento de cada projeto serão determinadas pela política pública, à luz da legislação aplicável a cada caso concreto.

9. CONCLUSÕES

A partir do exposto neste Relatório, observa-se que a Anatel tem envidado esforços para alcançar a igualdade de direitos entre PcD e demais pessoas nos serviços de telecomunicações. Com uma regulação baseada no diálogo, na divulgação e na regulação responsiva, a acessibilidade se tornou realidade e não meramente uma previsão formal disposta na regulamentação.

No caso concreto analisado, os resultados positivos da regulação responsiva demonstram a validade de um sistema não punitivo, mas dedicado a incentivar e acompanhar os regulados, nos moldes da pirâmide de Ian Ayres e John Braithwaite.

A análise de Benchmark internacional em relação à acessibilidade apresenta o Brasil numa posição forte e significativa no cenário mundial e tem servido de modelo a outros países que também buscam excluir as barreiras às PcD.

Relativamente às atividades a serem realizadas para o alcance do “pleno acesso às PcD aos serviços de telecomunicações”, reitera-se a importância da pesquisa junto à comunidade de PcD, conforme descrito no capítulo 8 deste Relatório de Inteligência, buscando informações detalhadas sobre as necessidades do público-alvo, especialmente no que tange ao uso da internet e de TIC. Para isso, a Anatel deve buscar recursos e parcerias para sua realização.

Quanto à CIC, a gratuidade da franquia de dados já foi endereçada no Regulamento de adaptação, como detalhado neste Relatório. Acredita-se que, com essa previsão, a CIC se tornará mais acessível às pessoas de baixa renda, ampliando o acesso à comunicação. Em relação aos serviços bancários e de emergência, observa-se a necessidade de diálogo com órgãos de segurança e o Banco Central, além de uma **Análise de Impacto Regulatório do RGA**, visando identificar eventuais melhorias que podem ser feitas na regulamentação.

Fontes de financiamento, como FUST, TAC e obrigações de fazer devem ser buscadas, além de convênios e Memorandos de entendimento com outros órgãos e países, a exemplo do [MoU \(Memorandum of Understanding\)](#) celebrado entre Anatel e a Embaixada Britânica¹².

1

Processo SEI nº 53500.002203/2014-70

2

Aprovação do MORGA pelo Conselho Diretor por meio do Acórdão nº 264, de 24 de julho de 2017, no bojo do processo nº 53500.002203/2014.

3

RADABAUGH, Mary Pat. Study on the Financing of Assistive Technology Devices of Services for Individuals with Disabilities - A report to the president and the congress of the United State, National Council on Disability, Março 1993.

4

Classificação baseada nos resultados de uma consulta sobre as TIC realizada com especialistas a fim de avaliar a contribuição dessas tecnologias para melhorar o acesso a atividades sociais e econômicas a pessoas com deficiência. Valores de 0.0-0.09 indicam que, na opinião dos especialistas, as TIC não contribuem; 1.0-1.9 indicam que contribuem muito pouco; 2.0-2.9 indicam que contribuem um pouco; 3.0-3.9 indicam que contribuem moderadamente; e 4.0-5.0 indicam que contribuem muito.

5

A pesquisa TIC Domicílios, realizada pelo Cetic.br desde 2005, tem como principal objetivo medir a posse e o uso das TIC entre a população residente no Brasil com 10 anos de idade ou mais. Para isso, anualmente, são visitados 350 municípios brasileiros para a condução de entrevistas domiciliares presenciais.

6

Processo SEI nº 53500.030973/2020-51

7

Art. 20. São deveres da prestadora no atendimento por meio da CIC, dentre outros:
(...)

VII - zelar pela inviolabilidade, sigilo, integralidade e literalidade das mensagens, sem emitir opinião pessoal ou corporativa sobre os assuntos que estiverem sendo tratados pelos usuários da CIC; e,

Art. 21. É vedado à prestadora:

I - divulgar a conversação intermediada, salvo nas hipóteses de suspensão do sigilo;

II - intervir na conversação ou alterar o seu sentido; e,

III - recusar chamadas sequenciais ou limitar o tempo das chamadas.

Art. 22. Depois de encerrada a intermediação entre os usuários do serviço oferecido pela CIC, não deve haver qualquer registro do conteúdo das mensagens intermediadas.

§ 1º A prestadora deve tornar disponíveis os recursos tecnológicos e facilidades necessários à suspensão de sigilo de telecomunicações, determinada por autoridade judiciária ou legalmente investida desses poderes, e manter controle permanente de todos os casos, acompanhando a efetivação dessas determinações e zelando para que elas sejam cumpridas dentro dos estritos limites autorizados.

8

O World Wide Web Consortium (W3C) é um consórcio internacional em que organizações filiadas, uma equipe em tempo integral e o público trabalham juntos para desenvolver padrões para a web. O W3C já publicou mais de cem padrões, como HTML, CSS, RDF, SVG e muitos outros. Todos os padrões desenvolvidos pelo W3C são gratuitos e abertos, visando garantir a evolução da web e o crescimento de interfaces interoperáveis.

9

A Norma da UIT F.930 (03/2018) foi gentilmente traduzida pela Embaixada Britânica no Brasil (SEI nº 6528630)

NOTAS

10 Processo SEI nº 53500.045835/2020-76

11 Processo SEI nº 53500056574/2017

12 Processo SEI nº 53500.018191/2020-43

pág

ÍNDICE DE GRÁFICOS

13 **Gráfico 1** - MORADORES, POR USO DE COMPUTADOR, SEGUNDO SITUAÇÃO DE DEFICIÊNCIA (2012-2016) - Fonte: CETIC

13 **Gráfico 2** - MORADORES, POR USO DE INTERNET, SEGUNDO SITUAÇÃO DE DEFICIÊNCIA (2012-2016) - Fonte: CETIC

14 **Gráfico 3** - MORADORES, POR POSSE DE TELEFONE CELULAR, SEGUNDO SITUAÇÃO DE DEFICIÊNCIA (2012-2016) - Fonte: CETIC

14 **Gráfico 4** - MORADORES, POR POSSE DE TELEFONE CELULAR, SEGUNDO CLASSE SOCIAL E SITUAÇÃO DE DEFICIÊNCIA (2016) Total de moradores (%) Fonte: CETIC

16 **Gráfico 5** - INFORMAÇÕES DA PLATAFORMA CIC

16 **Gráfico 6** - EVOLUÇÃO DO TOTAL DE ACESSOS - CIC

30 **Gráfico 7** - EVOLUÇÃO DA PRESTADORA CLARO - ACESSIBILIDADE

31 **Gráfico 8** - EVOLUÇÃO DA PRESTADORA OI - ACESSIBILIDADE

31 **Gráfico 9** - EVOLUÇÃO DA PRESTADORA TELEFÔNICA - ACESSIBILIDADE

32 **Gráfico 10** - EVOLUÇÃO DA PRESTADORA TIM - ACESSIBILIDADE

32 **Gráfico 11** - EVOLUÇÃO DA PRESTADORA SKY - ACESSIBILIDADE

8	Figura 1 – Americas Accessible IV – Costa Rica
8	Figura 2 – Americas Accessible V- Jamaica
8	Figura 3 – America Accessible VI- Equador
8	Figura 4 – Palestra ministrada pela Anatel no Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos
9	Figura 5 – Acessibilidade no site da Anatel
9	Figura 6 – RGA em LIBRAS no Youtube
10	Figura 7 – Página da Anatel no Facebook
10	Figura 8 – Página da Anatel do Instagram
10	Figura 9 – Página da Anatel no Instagram
11	Figura 10 - USOS POTENCIAIS DE TECNOLOGIAS PARA INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, SEGUNDO TIPO DE TECNOLOGIA – Fonte: CETIC
18	Figura 11 – GARI no site da Anatel
29	Figura 12 – Cerimônia do “1º Prêmio Anatel de Acessibilidade em Telecomunicações 2019”
29	Figura 13 – Selo “Prêmio Anatel de Acessibilidade em Telecomunicações”
37	Figura 14 – Ciclo de regulação desejável

12	Tabela 1 - CLASSIFICAÇÃO DE CONTRIBUIÇÃO POR TIC PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, SEGUNDO DIFERENTES ÂMBITOS SOCIOECONÔMICOS
15	Tabela 2 - MORADORES COM DEFICIÊNCIA, POR TECNOLOGIA, SEGUNDO CATEGORIA DE DEFICIÊNCIA, (2016) Total de moradores (%) Fonte: CETIC
19	Tabela 3 - TOP 3 Performing countries - DARE



SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E REGULAMENTAÇÃO - SPR

GERÊNCIA DE UNIVERSALIZAÇÃO E AMPLIAÇÃO DO ACESSO - PRUV