

ACESSIBILIDADE DOS CANAIS DE RELACIONAMENTO VIRTUAL NAS ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS PARANAENSES PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS VISUAIS

ACCESSIBILITY OF VIRTUAL RELATIONSHIP CHANNELS IN PARANÁ PUBLIC ORGANIZATIONS FOR PERSONS WITH VISUAL DISABILITIES

Thiago Semicek¹ Priscila da Silva Duarte² 

Resumo: Segundo o princípio da impessoalidade, todos os cidadãos devem ser atendidos pelos servidores públicos com imparcialidade, sem receber discriminações e/ou ser alvo de privilégios. No entanto, mesmo os órgãos governamentais modernizando, constantemente, os seus canais de relacionamento com os cidadãos ainda é presente o tratamento desigual, evidenciado por meio da falta de acessibilidade aos serviços essenciais por aqueles que possuem algum(s) tipo(s) de deficiência(s) física e/ou mental. Com base nisso, o objetivo geral deste artigo foi analisar a acessibilidade dos canais de relacionamento virtual de três órgãos públicos de economia mista do estado do Paraná. E, os objetivos específicos foram identificar as políticas disseminadas, mapear as estratégias já implementadas e analisar os dados encontrados frente às orientações indicadas na cartilha e-MAG e na legislação vigente. Esse estudo se justifica devido à grande quantidade de portadores de deficiência visual, mapeados pelo IBGE em 2010 e como a maior parte dos cidadãos necessitam de acesso aos serviços de fornecimento de gás, telefonia, internet, energia elétrica, água e esgoto. A metodologia utilizada consistiu na pesquisa em sites e relatórios oficiais divulgados, anualmente, na internet, pelos órgãos públicos selecionados. Os resultados da pesquisa apontaram que existe uma crescente preocupação de alguns órgãos públicos estudados quanto à acessibilidade dos cidadãos com deficiência visual aos seus canais de relacionamento. Entretanto, ainda persiste um distanciamento entre as políticas disseminadas e as estratégias implementadas, devido a impeditivos de ordem financeira, tecnológica e sociocultural. Portanto, é necessário conscientizar os servidores públicos sobre a importância do aumento da acessibilidade para que os seus impeditivos atuais sejam ultrapassados e vencidos, e o princípio da impessoalidade possa ser seguido com plenitude.

Palavras-chave: serviço público; acessibilidade; canais de relacionamento; cidadãos; deficiência visual.

Abstract: According to the principle of impersonality, all citizens should be treated by public servants impartially, without discrimination and / or privileges. However, even government agencies constantly modernizing their relationship channels with citizens still present unequal treatment, evidenced through the lack of accessibility to essential services by those who have some type of disability physical and / or mental. Based on this, the general objective of this article was to analyze the accessibility of the virtual relationship channels of three mixed economy public agencies of the state of Paraná. And, the specific objectives were to identify the disseminated policies, map the strategies already implemented and analyze the data found against the guidelines indicated in the e-MAG and current legislation. This study is justified due

¹Especialista em Gestão Pública – Instituto Federal do Paraná. E-mail: thiagosemicek@gmail.com

²Professora de Administração do Instituto Federal do Paraná. E-mail: priscila.duarte@ifpr.edu.br

to the large number of visually impaired people mapped by IBGE in 2010 and because of citizens need access to gas, telephone, internet, electricity, water and sewage services. The methodology used consisted of searching websites and official reports published annually on the Internet by selected public agencies. The research results indicated that there is a growing concern of some public agencies studied regarding the accessibility of visually impaired citizens to their relationship channels. However, there is still a gap between policies and implemented strategies, due to financial, technological and socio-cultural impediments. Therefore, it is necessary to make public servants aware of the importance of increasing accessibility so that their current impediments are overcome, and the principle of impersonality can be fully followed.

Keywords: public service; accessibility; relationship channels; citizens; Visual impairment.

1. INTRODUÇÃO

Previsto na Constituição Brasileira, de 1988, o princípio da impessoalidade é considerado uma das principais diretrizes da gestão pública brasileira. De acordo com esse princípio, toda conduta e tratamento prestado pelos servidores públicos deve ser imparcial, desse modo, impedindo que todo cidadão seja alvo de discriminação e/ou privilégio.

Além da importância desse princípio que, geralmente, é de maior conhecimento de quem atua no serviço público, a facilidade de acesso às informações por meio da internet tem contribuído para que os cidadãos se tornem mais exigentes em relação a qualidade na prestação de serviços públicos e à manutenção de respeito aos seus direitos pelos órgãos governamentais.

Considerando que um dos fatores para atender este princípio é aumentar a acessibilidade dos cidadãos aos serviços públicos, é necessária a realização contínua de mudanças financeiras, tecnológicas, mas também, socioculturais na gestão pública (CORREA, 1980).

Nesse artigo, utiliza-se “pessoa com deficiência” porque, desde 2009, esse termo tem sido associado a um empoderamento do cidadão que não possui uma ou várias habilidades (SEDS, 2019). Pressupõe-se que a pessoa com deficiência tem poder para fazer escolhas, tomar decisões e assumir o controle da sua vida, ao contrário, do termo portador de necessidades especiais que diz respeito àquela pessoa que possui algum tipo de impedimento, deficiência, dificuldade ou incapacidade de realizar determinada

ação sem o auxílio de algo ou algum instrumento facilitador (RELATÓRIO MUNDIAL SOBRE DEFICIÊNCIA, 2012).

De acordo com o censo mais recente, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) sobre pessoas com deficiência, quase 46 milhões de brasileiros declararam ter algum grau de dificuldade em pelo menos uma das habilidades investigadas (enxergar, ouvir, caminhar ou subir degraus), ou possuir deficiência mental / intelectual, o que demonstra a existência expressiva de uma parcela da população composta por pessoas com deficiência inata e/ou adquirida (IBGE, 2010).

Nessa pesquisa, o IBGE (2010) descobriu que a deficiência visual está presente em 3,4% da população brasileira; a deficiência motora em 2,3%; deficiência auditiva em 1,1%; e a deficiência mental/intelectual em 1,4%. Ou seja, grande parte dos portadores de deficiência brasileiros possui deficiência visual que consiste na “perda ou redução da capacidade visual em ambos os olhos em caráter definitivo, que não pode ser melhorada ou corrigida com o uso de lentes, tratamento clínico ou cirúrgico”. (SEDS, 2019).

A deficiência visual, segundo essa Secretaria, possui três tipos de classificação: a) baixa visão (leve, moderada ou profunda) uma deficiência que pode ser compensada com o uso de lentes de aumento e lupas, auxílio de bengalas e treinamentos de orientação; b) próximo à cegueira, uma deficiência apresentada quando o cidadão ainda é capaz de distinguir luz e sombra, mas já emprega o sistema Braile para ler e escrever utiliza recursos de voz para acessar programas de computador, locomover-se com o uso de bengalas e é orientada por meio de treinamentos de direção e mobilidade; c) cegueira, quando o cidadão deficiente utilizada o sistema Braile, bengala e treinamentos de orientação e mobilidade.

Para Possolli (2015), a cegueira é uma alteração grave ou absoluta de uma ou mais das funções básicas da visão que influencia de forma irreversível a capacidade de perceber profundidade, tamanhos, formas, cores, posição ou movimento em um campo visual mais ou menos abrangente.

Ainda segundo o IBGE (2010), no Paraná foi detectada que 1.731.424 cidadãos apresentavam dificuldade para enxergar. Dados que fazem crer que

boa parte dos portadores de deficiência visual brasileiros estão no estado do Paraná, tornando relevante esse estudo que busca mostrar como têm sido realizadas as tentativas de garantir a acessibilidade nos canais de relacionamento virtual das organizações públicas, para os deficientes visuais.

Com base em todos os aspectos apresentados, nesse artigo o objetivo geral foi analisar a acessibilidade do canal de relacionamento virtual de três órgãos públicos. Enquanto os objetivos específicos foram: 1) identificar as políticas disseminadas; 2) mapear as estratégias já implementadas, e; 3) analisar os dados encontrados frente às orientações indicadas na cartilha e-MAG (documento criado pelo Governo Federal, para padronizar e tornar coerente a construção de sites acessíveis) e na legislação vigente.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para Catelli e Santos (2004), na última década do século XX surgiu uma nova forma de gestão da administração pública, o modelo administrativo empreendedor, cujas políticas e estratégias desenvolvidas visam atender a cidadãos cada vez mais exigentes e conscientes do direito e da responsabilidade que também possuem de fiscalizar as ações do Estado.

Para esses autores, a proposta do modelo de gestão empreendedor é estimular a parceria entre os órgãos governamentais e a sociedade para que ocorra o desenvolvimento de uma gestão sustentável. Um modelo preocupado com o cumprimento dos custos orçados, mas cujas responsabilidades são compartilhadas e coordenadas pelos cidadãos, vistos como clientes exigentes que buscam satisfazer suas necessidades e expectativas não apenas através das organizações da iniciativa privada, mas também, por meio dos órgãos governamentais.

Estimulados a participar da vida sociopolítica, continuamente, informados pelos meios de comunicação sobre os impactos dos planos, das políticas, dos orçamentos, dos déficits e superávits dos governos na qualidade de vida da população, os cidadãos passaram a requerer da gestão pública, cada vez mais,

a mensuração dos objetivos, metas e resultados alcançados, ou seja, a prestação de contas sobre todos os recursos que foram captados, para quem foram destinados e a forma como eles foram utilizados. E, em específico, dos servidores públicos uma postura mais pró-ativa para justificar a cobrança compulsória de impostos e tarifas, geralmente, visualizada, como abusiva (CATELLI e SANTOS, 2004)

Através de uma gestão focada na obtenção de resultados competitivos, o modelo administrativo empreendedor, segundo Catelli e Santos (2004) contribuiu para dar início a transformação do papel e da importância dos servidores públicos, de simples agentes operacionais para agentes de mudança capazes de transformar ideias em soluções.

Para que todo cidadão brasileiro pudesse exercer o seu direito de usufruir e fiscalizar o patrimônio público foi criado em 2 de dezembro de 2004, o Decreto nº 5.296 que regulamentou as leis 10.048 e 10.098, do ano 2000, sobre a importância da acessibilidade arquitetônica, urbanística, de transporte, comunicação e informação, principalmente, para órgãos governamentais a fim de atender cidadãos portadores de deficiência e/ou com mobilidade reduzida.

Segundo o Decreto nº 5.296, a acessibilidade é um direito de todo cidadão brasileiro e consiste em “uma condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida”.

Mediante esse decreto, qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso as informações públicas assim como de usufruir dos serviços públicos pelos portadores de deficiência e/ou mobilidade reduzida estão sujeitos a sanções administrativas, cíveis e penais. Dentre as conquistas propiciadas pelo Decreto, está a obrigatoriedade do acesso aos portais e sítios eletrônicos da internet, principalmente, dos órgãos governamentais a cidadãos portadores de deficiência (MARI, 2011).

No ambiente virtual, segundo o site Acessibilidade Brasil, a acessibilidade na informática representa o direito de acessar a rede de informações e de eliminar barreiras, como de disponibilidade de comunicação e de acesso físico.

Em virtude da orientação legislativa, de acordo com Mari (2011), várias organizações empresariais passaram a adaptar a sua comunicação virtual através de softwares projetados a partir das necessidades de seus usuários.

Ao analisar a acessibilidade digital do sistema de ensino à distância de uma universidade federal paulista, Mari (2011) constatou que mesmo com a existência da cartilha *WAI-Web Accessibility Initiative*, da W3C (que contem normas para a construção de sites, baseadas na legislação de vários países sobre acessibilidade e inclusão digital) ainda existem organizações públicas que criam ambientes virtuais com facilidade de uso, ou seja, eficazes, eficientes, seguros, de fácil memorização e aprendizado, que satisfazem os usuários e apresentam baixas taxas de erros, mas que não são completamente acessíveis aos cidadãos portadores de deficiência e isso precisa ser mudado.

Conclusão semelhante foi encontrada no estudo de Silva e Rue (2015), que investigaram se o critério de acessibilidade aos portais governamentais tem sido seguido ou não pelos gestores públicos e se esse critério vem sendo ou não incluído como item importante na composição da estrutura dos portais de fornecimento de informação e serviços aos cidadãos.

Para essas autoras, o desenvolvimento tecnológico das últimas décadas, promoveu no setor público, a melhoria nos processos governamentais, na oferta de serviços de melhor qualidade e quantidade e na possibilidade de maior transparência na prestação de informações das atividades do governo. E, na sociedade, o aumento no acesso às informações do Estado gerou maior grau de formação e articulação de grupos e a possibilidade de maior cobrança de serviços ao setor público, bem como transparência das suas ações.

Embora alguns portais apresentem ferramentas, indicadas na cartilha e-MAG, a impressão que as autoras obtiveram é que a acessibilidade dos sites governamentais ainda é uma preocupação reduzida, as páginas não atendem nem a todos os critérios mínimos de acessibilidade porque parecem ter sido planejadas ou desenvolvidas às pressas, desse modo, dificultando o primeiro

passo para o fortalecimento da cidadania dos cidadãos portadores de deficiência, o acesso à informação de utilidade pública e a serviços governamentais.

Para Stadler e Possolli (2016), sobre as necessidades que decorrem de deficiências visuais, é preciso refletir sobre posturas, preconceitos e ações. É necessária a criação de instrumentos diferentes para o mesmo fim, como disponibilizar à pessoa com deficiência visual, em paridade de quantidade e qualidade, as informações que são fornecidas àqueles que enxergam (ARNAIS, STADOAN E ZATTERA, 2014).

2.2 METODOLOGIA

Este artigo apresentou uma pesquisa exploratória descritiva, de abordagem qualitativa e a coleta de dados foi realizada durante os meses de junho, julho e agosto de 2019, por meio da análise estruturada de páginas da internet de três órgãos públicos de economia mista do estado do Paraná, responsáveis por disponibilizar serviços essenciais aos cidadãos. Esses órgãos públicos apresentam como diferenciais em relação a outras organizações da mesma iniciativa, as suas fontes de arrecadações que são próprias (obtidas por meio de faturamento mensal dos serviços prestados) e estrutura de governança corporativa, composta por: conselhos de administração, conselhos fiscais e comitês de auditoria.

A análise dos sites desses órgãos públicos levou em consideração os indicadores mínimos de acessibilidade apontados na cartilha e-MAG, mais especificamente de recursos para baixa visão, como ampliadores de tela, e para usuários cegos, com a utilização de softwares leitores de tela. Durante a pesquisa, foi descoberto que nos sites da COPEL, COMPAGAS e SANEPAR também estavam disponibilizados relatórios anuais importantes que poderiam favorecer a obtenção do objetivo geral dessa pesquisa, estendendo, portanto, o âmbito desta análise. Os relatórios tratam-se de documentos com informações contábeis, administrativas e de sustentabilidade que são disponibilizados por essas organizações públicas de economia mista para atender à legislação

vigente, tornando mais transparente as informações sobre seu patrimônio, suas demonstrações financeiras, suas metas, seus resultados e desafios, visando, principalmente, o desenvolvimento sustentável.

Com objetivo de localizar algumas políticas disseminadas e estratégias já implementadas sobre acessibilidade através dos canais de relacionamento virtual desses órgãos públicos, foi utilizada além da cartilha e-MAG para observação dos sites, esses relatórios anuais, mantendo como premissa de pesquisa, as palavras-chaves acessibilidade, cego (a), cegueira, deficiente visual, deficiência visual e necessidades especiais. Tendo sido utilizados neste artigo, apenas os relatórios de 2016, 2017 e 2018, os mais recentes e que foram especificados no Quadro 1.

Quadro 1 – relatórios anuais da Copel, Compagás e Sanepar

Empresa	Sites pesquisados	Relatórios anuais utilizados			
		Nome do relatório	2016	2017	2018
COPEL (DISTRIBUIÇÃO E TELECOM)	www.copel.com e www.copeltelecom.com	Relatório Anual e de Sustentabilidade	x	x	-
		Revista de Sustentabilidade	x	x	-
		Rel. de Responsabilidade Socioambiental e Econômico - Financeiro	x	x	x
		Relato Integrado	-	-	x
COMPAGÁS	www.compagas.com.br	Relatório Anual	-	-	x
SANEPAR	www.sanepar.com.br	Relatório de Administração e de Sustentabilidade	x	x	-
		Relatório de Administração	-	-	x

Fonte: O Autor (2019)

A abordagem metodológica desse artigo consistiu no desenvolvimento de uma pesquisa exploratória descritiva, fundada na coleta de dados realizada através da observação de sites dos órgãos públicos de economia mista denominados COPEL, COMPAGÁS e SANEPAR, observando o item 4.3 da cartilha eMAG (Alto contraste e Link de Acessibilidade – redirecionamento para uma página contendo os recursos de acessibilidade do sítio), o recurso de

tamanho das fontes, bem como análise das estratégias das empresas buscando o atendimento ao Decreto nº 5.296 de 2004, em especial ao Art. 47, que diz sobre a obrigatoriedade da acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos da administração pública na rede mundial de computadores (internet), para o uso das pessoas portadoras de deficiência visual.

2.3 APRESENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DOS DADOS

2.3.1 CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DA PESQUISA

- I. Companhia Paranaense de Energia (COPEL), proprietária das subsidiárias pesquisadas COPEL DISTRIBUIÇÃO e COPEL TELECOMUNICAÇÕES (COPEL TELECOM). Órgão público criado em outubro de 1954, que possui atualmente 7.611 servidores e atua na geração, transmissão e distribuição de energia, além de telecomunicações, atendendo 100% dos domicílios nas áreas urbanas e 90% nas regiões rurais, de 394 municípios no Paraná e 2 em Santa Catarina, totalizando 4.637.804 imóveis que fornece energia elétrica e outros serviços, sendo 3.754.598 clientes residenciais.
- II. Companhia Paranaense de Gás (COMPAGÁS), concessionária responsável pela distribuição de gás natural canalizado, cuja concessão foi obtida em 1994 e sua fundação em 1960. No Paraná, abrange as cidades de Araucária, Balsa Nova, Campo Largo, Curitiba, Palmeira, Ponta Grossa, São José dos Pinhais, Fazenda Rio Grande, Londrina, Colombo, Quatro Barras, Pinhais, Campina Grande do Sul, Paranaguá, Carambeí, Castro e a cidade de Porto União, em Santa Catarina. Atualmente possui 181 servidores e 43.929 clientes em sua base de atendimento.
- III. Companhia de Saneamento do Paraná (SANEPAR), fornecedora de água tratada, coleta e tratamento de esgoto de 345 municípios paranaenses e 1 município catarinense, é um órgão público que foi criado pela Lei Estadual nº 4.684/1963, tendo sido, inicialmente, chamado de Companhia de Água e Esgotos do Paraná (AGEPAR). Atualmente, possui 7.022 servidores e fornece água para 100% de população urbana dos municípios abrangidos, dos quais coleta esgoto de 72,5% da população cujos rejeitos são 100%

tratados. E, mantém em sua base de atendimento 3.137.760 ligações de água (cálculo feito considerando os pontos de água que são disponibilizados por imóvel).

Ao comparar o site da COPEL (DISTRIBUIÇÃO e TELECOM), da COMPAGÁS e da SANEPAR para identificar as políticas disseminadas e mapear as estratégias já implementadas, verificou-se que esses órgãos públicos de economia mista apresentam, através de seus canais de relacionamento virtual, abordagens distintas de acessibilidade para atender seus clientes que são deficientes visuais.

Com base em orientações mínimas da cartilha e-MAG, pôde-se perceber que somente as subsidiárias da COPEL, mostram de modo explícito, a intenção de disponibilizar em seu site recursos de navegação específicos para deficientes visuais, tais como: o ajuste do contraste, a possibilidade de aumento do tamanho da fonte da página e o redirecionamento para orientações de *downloads* de sistemas. Primeiramente, será mostrada a explicação sobre os sites da COPEL e depois da COMPAGÁS e SANEPAR.

Na figura 1, no site da COPEL DISTRIBUIÇÃO, nota-se no canto superior direito a opção “Acessibilidade”, que redireciona o cliente para uma página específica sobre o tema. Nela, há informações de *softwares* para leitura de tela, que segundo consta na própria página: “essas ferramentas interagem com o sistema operacional do computador, capturam as informações apresentadas na forma de texto e as transformam em uma resposta falada através de um sintetizador de voz”.

Figura 1: página inicial da Copel Distribuição



Fonte: Copel Distribuição (2019)

Na figura 2, pode-se perceber no site da COPEL DISTRIBUIÇÃO o oferecimento das funções “Contraste” que possibilita ao cliente modificar o fundo da página atual com recurso de contraste, tornando-o mais escuro enquanto as letras do texto ficam mais claras; e “Tamanho das Fontes”, sinalizado pelo conjunto de letras A + e A-, possibilitando que as informações e serviços disponibilizados sejam compatíveis com os principais leitores de tela, inclusive, contendo a descrição das imagens apresentadas, podendo os clientes aumentarem ou reduzirem o tamanho das fontes (letras e números) para compreenderem o que está escrito.

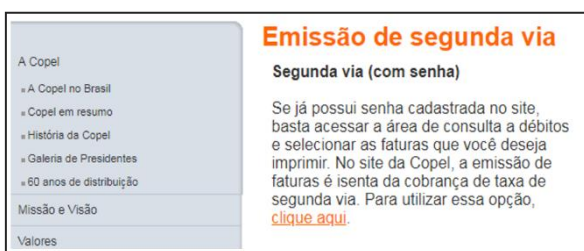
Figura 2: tecnologias assistivas no site da Copel Distribuição



Fonte: Copel Distribuição (2019)

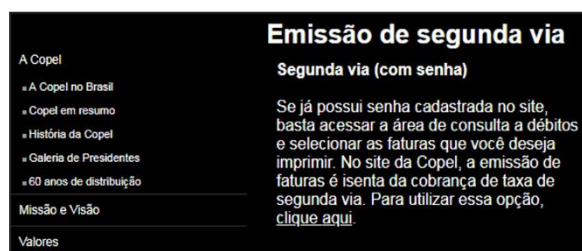
As figuras 3 e 4, exemplificam a diferença entre uma página com e sem a opção alto contraste ativada.

Figura 3: opção “contraste” desativada no site da Copel



Fonte: Copel Distribuição (2019)

Figura 4: opção “contraste” ativada no site da Copel



Fonte: Copel Distribuição (2019)

Na figura 5, é evidenciado que também na outra subsidiária da Companhia Paranaense de Energia, a COPEL TELECOM, são encontradas as mesmas estratégias de acessibilidade em seu canal de relacionamento virtual com os clientes. A função “Contraste” identificada pelo círculo claro e escuro,

seguido da função “Tamanho da Fonte”, identificada pelas letras A + e A-, no canto superior direito da página.

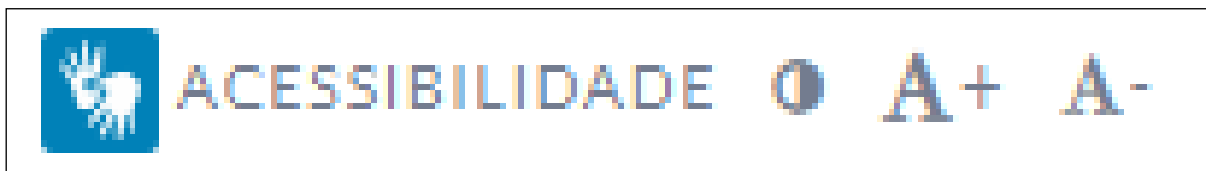
Figura 5: página inicial da Copel Telecom



Fonte: Copel Telecom (2019)

A única informação que muda, entre as subsidiárias COPEL DISTRIBUIÇÃO e COPEL TELECOM, é a ordem das opções de acessibilidade, mas ambas estão disponíveis no canto superior direito de suas respectivas páginas da internet, conforme imagem encontrada na página da COPEL TELECOM (fig. 6).

Figura 6: tecnologias assistivas no site da Copel Telecom



Fonte: Copel Telecom (2019)

Ainda no site da COPEL TELECOM, verificou-se como estratégia já implementada a função "Acessibilidade", através dela o cliente é redirecionado a outra página onde ele encontrará informações sobre tecnologias assistivas, tais como o ORCA que é um leitor e ampliador de tela.

Segundo informações encontradas no próprio site da COPEL TELECOM, esse canal de relacionamento virtual foi adequado aos princípios de acessibilidade para portadores de deficiência visual contidos na legislação. Princípios que não foram, explicitamente, encontrados nos sites da SANEPAR e COMPAGÁS, tal como pode ser visualizado nas imagens a seguir.

Na figura 7, é mostrado o site da SANEPAR e na figura 8, o site da COMPAGAS, em ambos não foram encontradas, explicitamente, as estratégias de acessibilidade disseminadas na cartilha e-MAG ou qualquer outro recurso.

Figura 7: topo da página inicial da Sanepar



Fonte: Sanepar (2019)

Figura 8: topo da página inicial da Compagás



Fonte: Compagás (2019)

Tanto no site da Companhia de Saneamento do Paraná quanto da Companhia Paranaense de Gás são apresentadas apenas informações para clientes que, a princípio, não possuem deficiência visual.

Ao comparar os relatórios da COPEL com os da COMPAGÁS e da SANEPAR, observou-se que o Decreto 5.296, de 2004, vem norteando ao longo desses últimos três anos, as políticas de acessibilidade desses órgãos públicos, entretanto, recebendo novamente a COPEL destaque quanto as suas diversificadas políticas de acessibilidade para clientes que são portadores de deficiência visual.

Através dos relatórios da COPEL foram identificadas informações sobre o Programa de Acessibilidade da Companhia, criado em 2017, e orientações sobre as adaptações que foram feitas nesse órgão público para garantir que a

acessibilidade fosse obtida por um número maior de cidadãos, sendo eles clientes ou servidores públicos que compõem seu quadro de funcionários.

Visando se destacar como uma organização inovadora quanto à acessibilidade, por exemplo, na Revista de Sustentabilidade da COPEL, do ano de 2017, foi encontrada a informação de que a organização possui um grupo de trabalho voltado para discussões sobre acessibilidade, que reúne representantes das subsidiárias com o propósito de “manter o interesse e comprometimento dos servidores públicos com a melhoria contínua das práticas de acessibilidade” voltadas, principalmente, para a inclusão de clientes com deficiência.

Conforme informação encontrada no Relatório de Responsabilidade Socioambiental e Econômico-Financeiro da COPEL DISTRIBUIÇÃO, de 2017, foi identificada a orientação de que o site deve disponibilizar tecnologias que viabilizem a navegação e o entendimento das informações por pessoas cegas (terminologia utilizada pelo órgão público), conforme o Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico (eMAG), publicado na página governoeletronico.gov.br, em “Práticas Web acessíveis”. Isso pôde ser visualizado nesse artigo, através das estratégias que já estão implementadas nos sites: de “contraste” e “tamanho da fonte”.

Em comparação com os relatórios da COPEL, nos documentos Relatório Anual da COMPAGÁS e Relatório de Administração e de Sustentabilidade e Relatório de Administração da SANEPAR foram encontradas informações sobre acessibilidade, porém dentro de outro contexto.

No Relatório Anual da COMPAGÁS, não foi localizada nenhuma informação sobre as políticas e estratégias que esse órgão público possa estar envolvido para inclusão ou aumento da acessibilidade dos seus clientes que são portadores de deficiência visual. As informações encontradas limitam-se a demonstrativos sobre o número de trabalhadores com deficiência admitidos.

No Relatório de Administração e de Sustentabilidade e Relatório de Administração da SANEPAR foram encontradas políticas e estratégias de acessibilidade, tanto voltadas para seus servidores quanto para clientes, porém pouca estratégia estruturada como na COPEL, que através de seu grupo de

trabalho vem disseminando políticas de acessibilidade e implementando-as, em seus canais de relacionamento virtual para clientes portadores de deficiência visual.

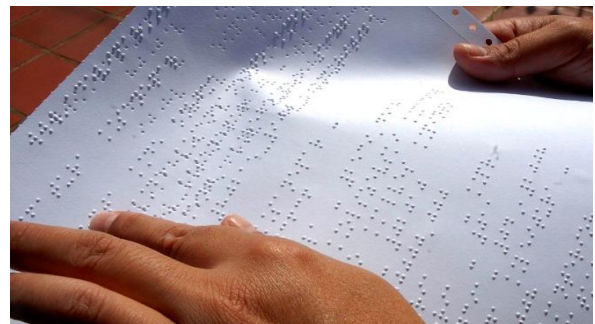
Ao utilizar as palavras acessibilidade, cego (a), cegueira, deficiente visual, deficiência visual e necessidades especiais, na opção de busca, nos sites e relatórios da COPEL, da COMPAGÁS e da SANEPAR foi observado que a COPEL DISTRIBUIÇÃO e a SANEPAR disponibilizam uma estratégia comum de acessibilidade, a “Fatura em Braille”, para que seus clientes com deficiência visual possam realizar o pagamento das contas mensais. Na figura 9, é possível observar a estratégia de acessibilidade “Fatura em Braille” da COPEL DISTRIBUIÇÃO e na figura 10 da SANEPAR.

Figura 9: fatura em Braille da Copel



Fonte: Copel Distribuição (2019)

Figura 10: fatura em Braille da Sanepar



Fonte: Sanepar (2019)

Desse modo, mostra que a SANEPAR também vem apresentando um processo evolutivo, porém mais lento, quanto a sua adequação as normativas de acessibilidade para clientes que são deficientes visuais.

No entanto, deve-se destacar que a “Fatura em Braille” de ambos os órgãos públicos consiste numa estratégia que, na verdade, atende a uma lei estadual paranaense, a lei nº 15.427, de 15 de janeiro 2007, que obriga os órgãos públicos que fornecem energia elétrica, água e esgoto, telefone fixo e telefonia celular, a disponibilizar informações básicas no sistema que é compreensível para portadores de deficiência visual, o Braille.

Com base em todas as informações obtidas através da análise dos sites e relatórios da COPEL, da COMPAGÁS e da SANEPAR, pôde-se observar que

os órgãos públicos desenvolvem políticas e estratégias de acessibilidade diferentes, alguns de forma mais intencional e acentuada, como é o caso da COPEL que possui grupo de trabalho e programa específico de acessibilidade.

Desse modo, dando indicativos que os servidores na gestão desses órgãos públicos, aparentemente, podem ser envolvidos com a acessibilidade dos canais de relacionamento virtual para clientes que são portadores de deficiência visual. No quadro a seguir, um resumo da pesquisa realizada:

Quadro 2 – comparativo da pesquisa

Empresa	Recursos			
	Pág. acessibilidade	Aumento de tela	Contraste	Outras políticas
COPEL	sim	sim	sim	sim (Fatura Braile)
COMPAGÁS	não	não	não	não
SANEPAR	não	não	não	sim (Fatura Braile)

Fonte: O Autor (2019)

2.4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após observação das informações obtidas através dos sites e relatórios da COPEL, da COMPAGÁS e da SANEPAR, pôde-se observar que a gestão pública vem sendo aprimorada, ainda que lentamente por algumas organizações. Tal como foi apontado por Catelli e Santos (2004) sobre as características e benefícios da adoção do modelo administrativo empreendedor pela administração pública, percebeu-se nos relatórios da COPEL, da COMPAGÁS e da SANEPAR que a atual gestão desses órgãos públicos busca adequar-se a esse modelo, que prioriza as necessidades dos cidadãos, ora por força de lei, cujos relacionamentos devem ser construídos à longo prazo.

Entre os órgãos públicos estudados, observou-se que a COPEL dá indicativos de que sua gestão está mais focada na obtenção de políticas de acessibilidade do que a COMPAGÁS e a SANEPAR, por tentar adequar mais os seus canais de relacionamento virtual. As orientações obtidas durante a realização dos encontros dos grupos de trabalho do Programa de

Acessibilidade da COPEL trazem contribuições para o atendimento ao público e para a gestão dos próprios servidores, no intuito, de transformá-los em agentes de mudança. Uma referência de modelo comportamental de servidor público que foi destacada por Catelli e Santos (2004) em seu estudo, como um fenômeno inovador, capaz de trazer contribuições positivas para o governo e para a sociedade.

Esses achados de pesquisa corroboram com o estudo sobre acessibilidade dos canais de relacionamento virtuais desenvolvido por Mari (2011), por mostrar que algumas organizações passaram a adaptar a sua comunicação virtual através de softwares projetados a partir das necessidades de seus usuários. Tanto a COPEL quanto a SANEPAR providenciaram a “fatura em Braille” para que seus clientes que possuem deficiência visual possam controlar suas despesas. No entanto, somente na COPEL foram observadas adequações mínimas a cartilha e-MAG.

Ao comparar os sites da COPEL, da COMPAGÁS e da SANEPAR pôde-se verificar que essas organizações governamentais criam ambientes virtuais com facilidade de uso, mas como apontado por Mari (2011), não são completamente acessíveis aos clientes portadores de deficiência visual e isso precisa ser mudado.

Apesar do aumento do acesso às informações de utilidade pública e serviços oferecidos pelo governo através da internet e as orientações para a construção de sites acessíveis contidas na cartilha e-MAG, alguns órgãos públicos continuam não dando a devida atenção às pessoas com deficiências visuais e esses permanecem, muitas vezes, sendo excluídos e discriminados, de modo semelhante ao destacado por Silva e Rue (2015) que também compararam a acessibilidade de alguns sites governamentais brasileiros.

Para Stadler e Possolli (2016), as políticas públicas de inserção de pessoas com deficiência em todos os aspectos da vida, com o auxílio de Tecnologias Assistivas, se tornam relevantes e necessários, entretanto, ainda persiste um distanciamento entre as políticas disseminadas e as estratégias implementadas de acessibilidade para deficientes visuais, devido a impeditivos de ordem financeira, tecnológica e sociocultural.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entendendo que todo cidadão deve ser tratado com respeito e dignidade, conclui-se que mesmo com o desenvolvimento de algumas políticas e estratégias de acessibilidade pelos órgãos públicos pesquisados, ainda é notável que os canais de relacionamento virtual concedem acesso insuficiente para atender as pessoas com deficiência visual.

Diante do cenário atual, os dados revelam que os órgãos públicos precisam com urgência desenvolver ações mitigatórias para sobreviver frente aos riscos organizacionais, dado descumprimento parcial das leis vigentes quanto à acessibilidade dos clientes que são deficientes visuais.

Como limitações de pesquisa acredita-se que para promover o maior entendimento do objetivo geral poderia ter sido explorado além de sites e relatórios dos órgãos públicos pesquisados, o discurso compartilhado durante reuniões ou visitas presenciais (*in loco*), ou ainda, as demais comunicações oficiais, tais como os ofícios. Além disso, não se sabe verdadeiramente quem são os desenvolvedores envolvidos na criação/atualização dos sites pesquisados.

Como recomendações para pesquisas posteriores, ressalta-se a importância pela ampliação da pesquisa para outros canais de relacionamento, como as agências (ou centrais) de relacionamento presencial, de modo a obter um diagnóstico mais detalhado sobre a infraestrutura física para atender os clientes que são deficientes visuais, observando, por exemplo, se possuem nesses órgãos públicos há: formulários em Braille, triagem de atendimento e senhas prioritárias, caminho sem obstáculos e pisos especiais. E, também, pesquisas sobre a efetividade da plataforma do Paraná Inteligência Artificial (PIÁ), uma ferramenta desenvolvida pela Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná (Celepar), que foi criada com o intuito de agrupar todos os serviços essenciais aos cidadãos paranaenses num único site, a princípio, acessível também para pessoas com deficiência visual, bem como a utilização do Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios, do

Governo Federal, uma ferramenta que permite avaliar, simular e corrigir a acessibilidade de páginas, sítios e portais, que tem como propósito auxiliar a construção de sítios que sejam acessíveis a qualquer pessoa, independente do seu tipo de deficiência e dispositivo de navegação (ASES).

Como propostas de aplicações práticas de acessibilidade baseadas no estudo desenvolvido sugere-se: promover *benchmarking* para identificar as boas práticas de cada organização; criar um plano de ações e com metas pré-definidas por meio do governo do estado do Paraná para promover a acessibilidade de clientes que possuem deficiência visual; incentivar o engajamento dos servidores públicos a desenvolverem políticas e estratégias de acessibilidade para deficientes visuais no dia-a-dia e utilizar a cartilha e-MAG como documento norteador para construção e desenvolvimento de sites acessíveis.

REFERÊNCIAS

ACESSIBILIDADE BRASIL. **O que é acessibilidade?** Disponível em <<http://www.acessibilidadebrasil.org.br/joomla/o-que-e-acessibilidade>>.

ARNAIS, Magali Aparecida de Oliveira; STADOAN, Diego de Bernardin; ZATTERA, Vilson. Acessibilidade sob diferentes pontos de vista: caminhos percorridos pelo pesquisador com deficiência visual. **Revista Gestão & Conexões**. 2014. Vitória-ES, V. 3, n.1.

CATELLI, Armando; SANTOS, Edilene Santana. Mensurando a criação de valor na gestão pública. **Revista de Administração Pública**. 2004. Vol. 38, n.3, pp.423-450.

COMPANHIA DE SANEAMENTO DO PARANÁ – SANEPAR. Página inicial: <<http://site.sanepar.com.br/>>. Relatórios Anuais disponível em: <<http://ri.sanepar.com.br/informacoes-financeiras/relatorios-anuais>>.

COMPANHIA PARANAENSE DE ENERGIA – COPEL. **Página inicial:** <<https://www.copel.com/>>. **Relatórios Anuais** disponível em: <<https://ri.copel.com/ptb/relatorios-anuais-e-socioambientais>>.

COMPANHIA PARANAENSE DE GÁS – COMPAGÁS. **Página inicial:** <<http://www.compagas.com.br/>>. **Relatórios Anuais** disponível em: <<http://transparencia.compagas.com.br/pt/aceso-informacao/listar-relatorioanual/>>.

COPEL TELECOMUNICAÇÕES S.A. – COPEL TELECOM **Página inicial:**
<<https://www.copeltelecom.com/>>.

CORREA, Rossi Augusta Alves. **A Imagem do cliente e do servidor público: Perspectivas para melhorá-la.** 1980.
Governo do Brasil. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1998.**
Disponível em
<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>.

Governo do Brasil. **Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios.**
Disponível em <<http://asesweb.governoeletronico.gov.br/ases/>>.
Legislação Estadual do Paraná. **Lei Ordinária Estadual Paraná Nº 15.427 de 15 de janeiro de 2007.** Disponível em <<http://leisestaduais.com.br/pr/lei-ordinaria-n-15427-2007-parana-estabelece-o-estatuto-da-pessoa-com-deficiencia-do-estado-do-parana>>.

Legislação Federal. **Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004.** Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>.

MARI, Carina Morais Magri. **Avaliação da acessibilidade e da usabilidade de um modelo de ambiente virtual de aprendizagem para a inclusão de deficientes visuais.** 2011.

Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico (eMAG). **Práticas Web acessíveis.** Disponível em
<<http://emag.governoeletronico.gov.br/cursodesenvolvedor/desenvolvimento-web/praticas-web-acessivel-padrao-acessibilidade-digital-governo.html#irtopico02>>.

Portal da Organização Mundial da Saúde: **Relatório Mundial sobre a Deficiência.** 2012. Publicado em 2011 sob o título *World Report on Disability*. Disponível em
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44575/9788564047020_por.pdf;jsessionid=D349A72302EB012473F312CFD84F7885?sequence=4>.

Portal IBGE Educa: **Pessoas com deficiência.** Disponível em
<<https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/20551-pessoas-com-deficiencia.html>>.

Portal SEDS - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social do Governo do Paraná: **A Pessoa com Deficiência.** Disponível em <<http://www.desenvolvimentosocial.pr.gov.br/pagina-1308.html>>.

POSSOLLI, Gabriela Eyng. **Tecnologias Assistivas: recursos, serviços e estratégias para apoio e inclusão de pessoas com deficiência.** 2015. Lapa: FAEL.

SILVA, Rosane Leal da; RUE, Leticia Almeida de La. A acessibilidade nos sites do Poder Executivo estadual à luz dos direitos fundamentais das pessoas com deficiência. **Revista de Administração Pública [online]**. 2015. Vol. 49, n.2, pp.315-336.

STADLER, Adriano; POSSOLLI, Gabriela Eyng. Tecnologias assistivas na educação a distância e a inclusão de cegos: Relato de experiência por meio da história oral. **Revista Espacios**. 2016.

Edição especial – GESTÃO PÚBLICA – IFPR

Enviado em: 02 jan. 2020

Aceito em: 01 abr. 2020

Editor responsável: Adriano Stadler