

**Iniciativas
e desafios
da Anatel
para a
Promoção
da
acessibilidade
em
telecomunicações**



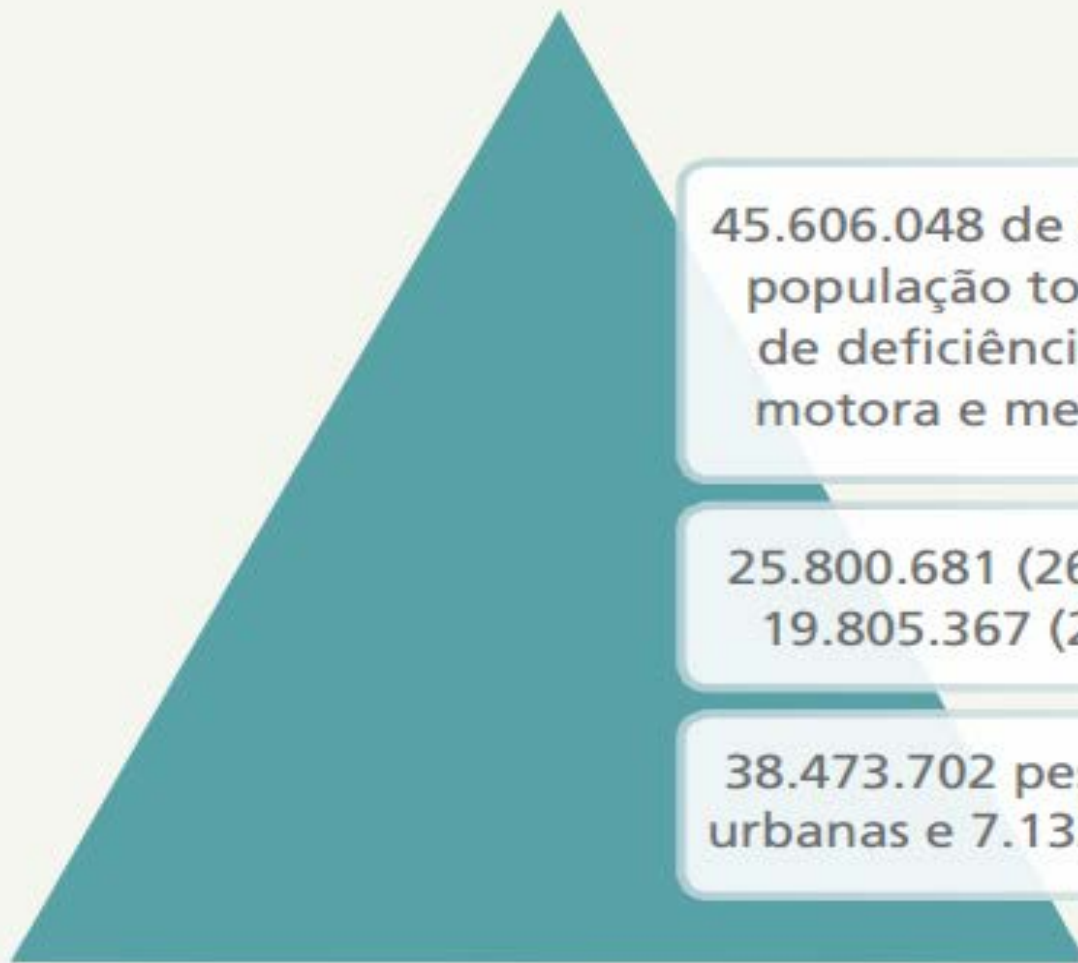
Karla Crosara Ikuma Rezende

Gerente de Universalização e Ampliação do Acesso

Brasília, novembro de 2014

Demografia da Pessoa com Deficiência

CENSO-IBGE 2010



45.606.048 de brasileiros, 23,9% da população total, têm algum tipo de deficiência – visual, auditiva, motora e mental ou intelectual.

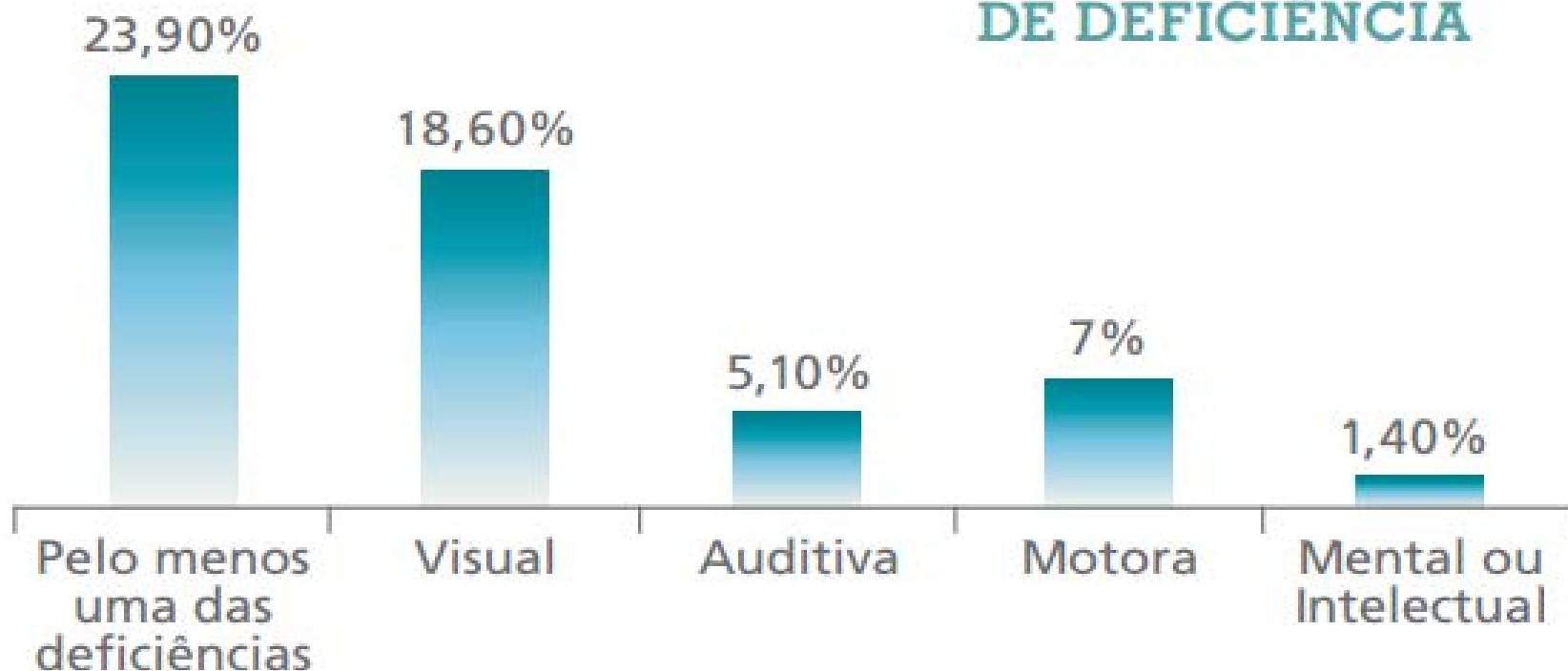
25.800.681 (26,5%) são mulheres e 19.805.367 (21,2%) são homens.

38.473.702 pessoas vivem em áreas urbanas e 7.132.347 em áreas rurais.

Tipos de Deficiência

CENSO-IBGE 2010

SÃO VÁRIOS OS TIPOS
DE DEFICIÊNCIA



Deficiência Severa

CENSO-IBGE 2010

Em 2010, 8,3 % da população brasileira apresentava pelo menos um tipo de deficiência severa, sendo:

3,46% com
deficiência
visual severa

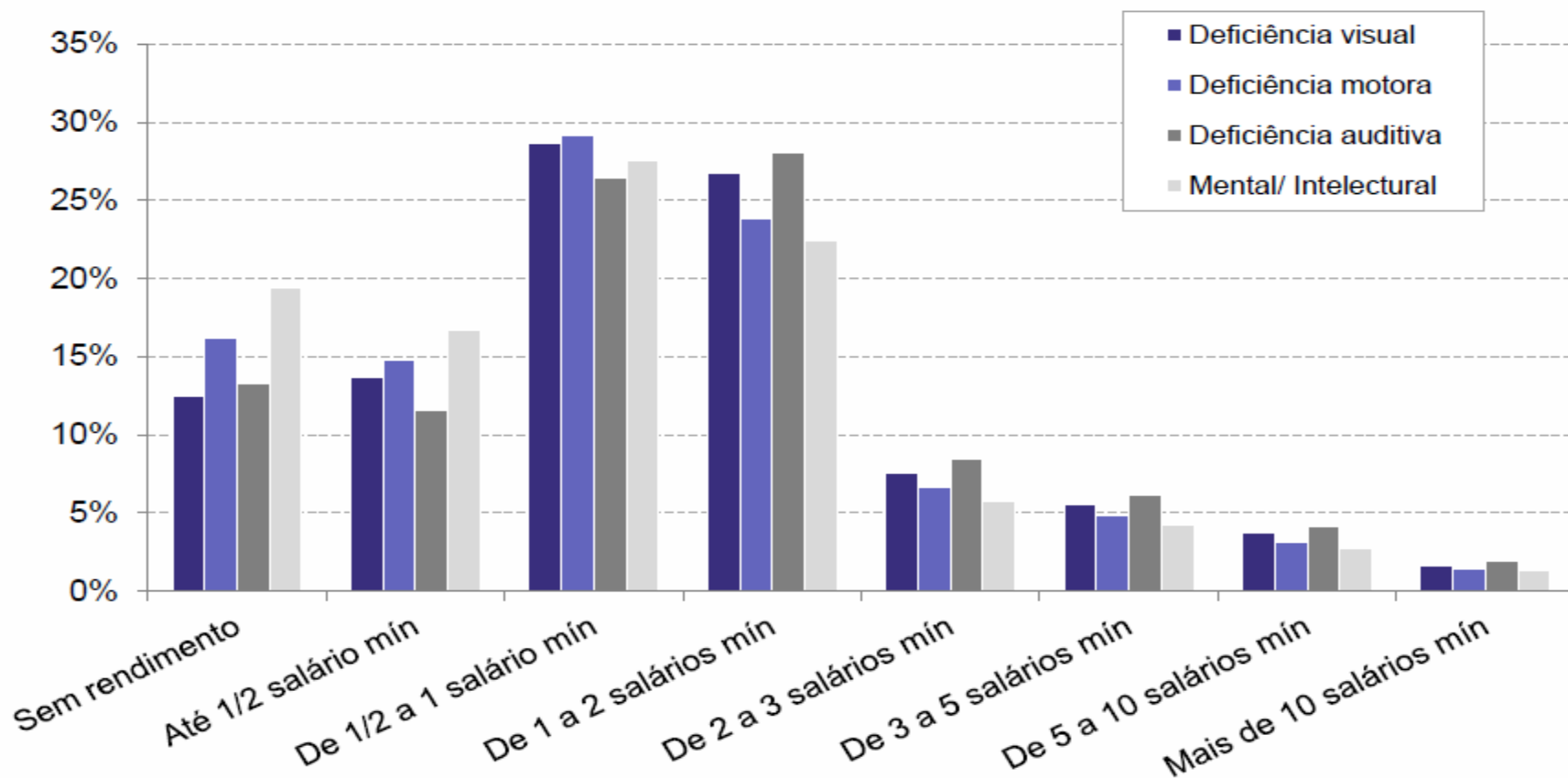
1,12% com
deficiência
auditiva
severa

2,33% com
deficiência
motora
severa

1,4% com
deficiência
mental ou
intelectual

Distribuição da população por deficiência*¹ de acordo com o seu rendimento médio

Percentual



*1 Considerados os graus de dificuldade: não consegue de modo algum e grande dificuldade

- Superintendência de Planejamento e Regulamentação
- Gerência de Universalização e Ampliação do Acesso:

Competência de elaborar estudos e proposições visando promover o acesso aos serviços de telecomunicações às pessoas com deficiência.

Regras atuais para a promoção de acessibilidade

- Disponibilização de demonstrativos de documentos de cobrança em braile;
 - Utilização de meios adequados para interação com os consumidores com deficiência;
 - Observância das regras de acessibilidade nos Setores de Atendimento Presencial;
 - Atendimento especializado e prioritário (STFC);
-

Regras atuais para a promoção de acessibilidade (cont.)

- Unidade Receptora Decodificadora - URD, que assegure a utilização de janela com interprete da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) ou a subtitulação, por meio de legenda oculta (SeAC);
- Plano Alternativo de Serviço, tanto Pós-pago quanto Pré-pago, para atendimento específico de pessoas portadoras de deficiência auditiva, a preços razoáveis (SMP);
- Centrais de intermediação de comunicação telefônica (STFC/SMP);
- Conteúdo do contrato e do plano de serviço acessível aos portadores de deficiência visual (SCM);

Fases da Análise de Impacto Regulatório – AIR Previsão Regimental

IDENTIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS: Análise dos problemas a serem enfrentados (estudos, reuniões, consulta pública prévia, dados internos e externos, etc);

ALTERNATIVAS: Análise e formatação de alternativas para a solução dos problemas, por meio do exame dos benefícios, custos e efeitos da intervenção;

A yellow starburst graphic with multiple points, centered on the slide.

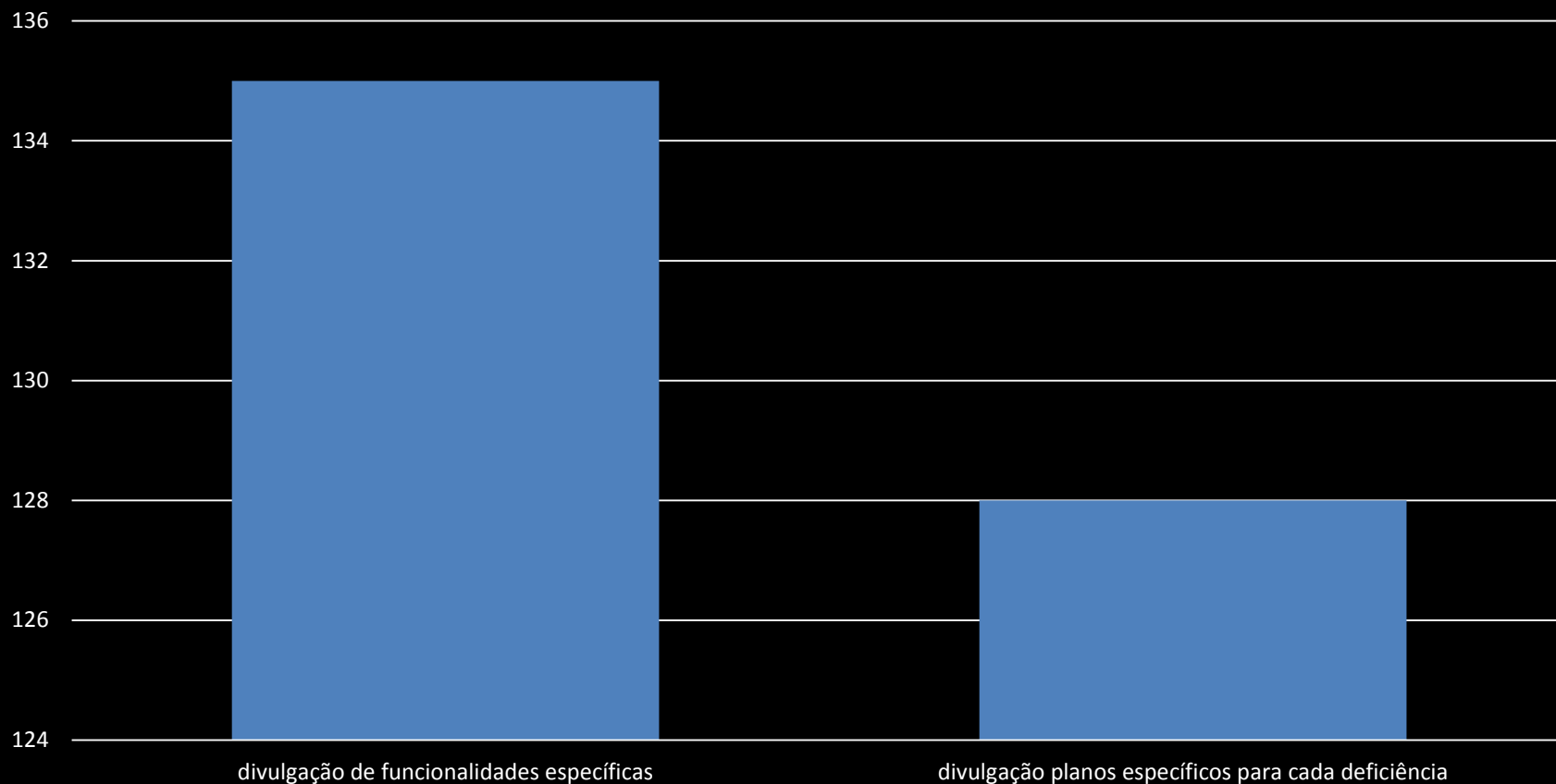
PROPOSTA

Identificação dos Problemas

- Pesquisa/Estudo/Reclamações
 - Reuniões com Atores Envolvidos:
 - Prestadoras Serviços de Telecomunicações
 - Fabricantes
 - Consumidores
 - Governo e Sociedade Civil (Minicom, SDH/CONADE, Senacon, Idec, Proteste, Federações e Associações)
 - Consulta Pública Prévia – Perguntas
-

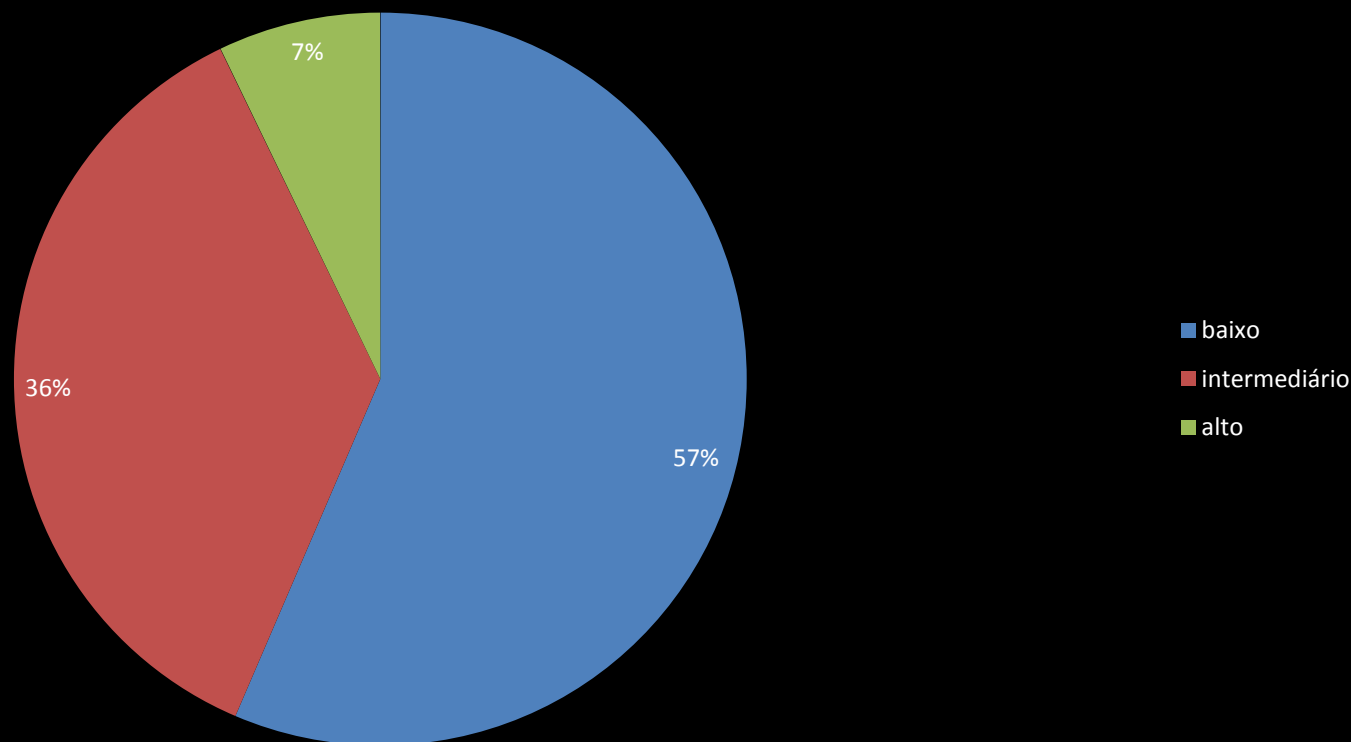
Pesquisa - Reatech 2014

De que forma os serviços de telecom seriam mais acessíveis



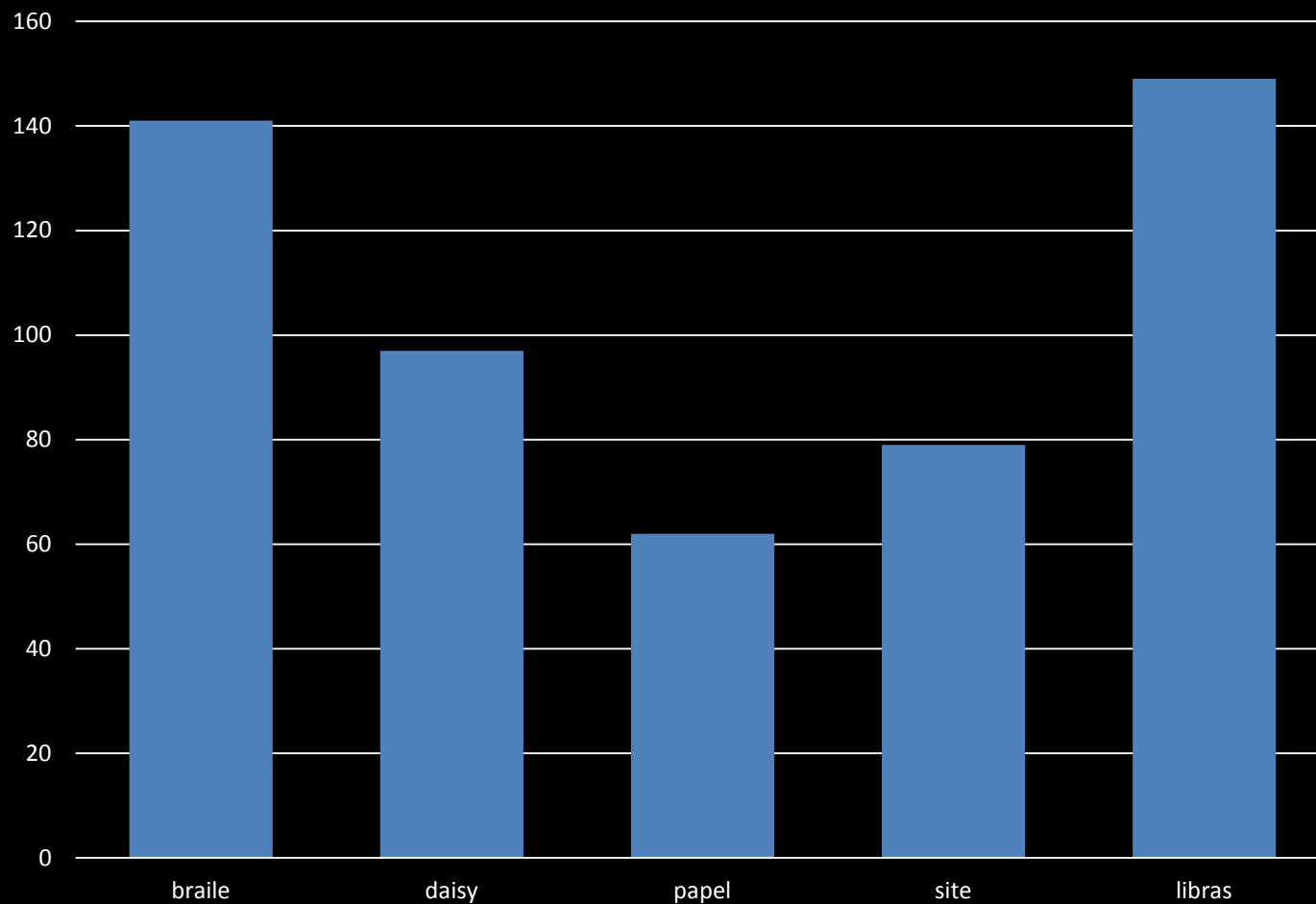
Pesquisa - Reatech 2014

Acessibilidade da página web das prestadoras



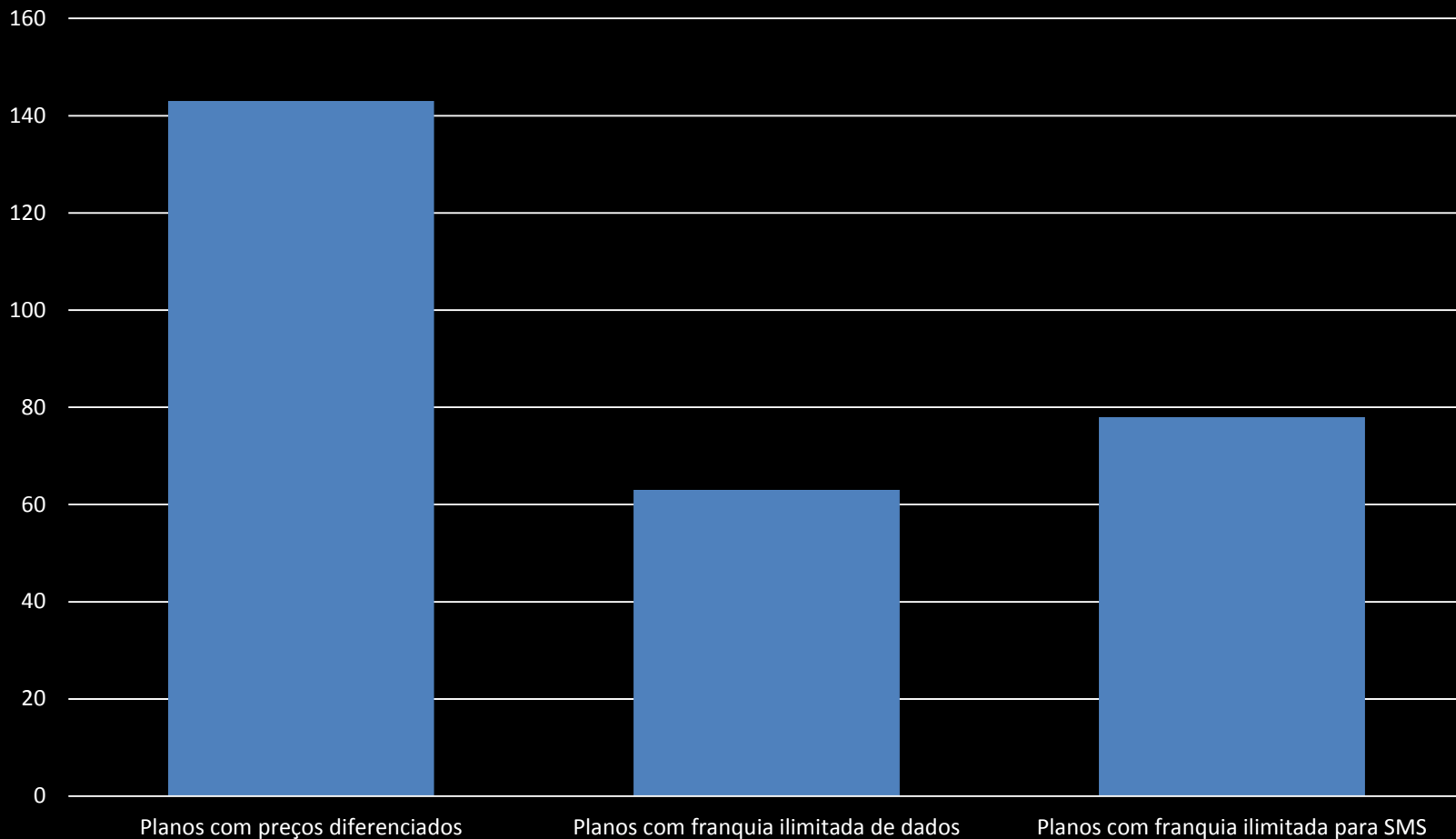
Pesquisa - Reatech 2014

Meios adequados para disponibilização do conteúdo



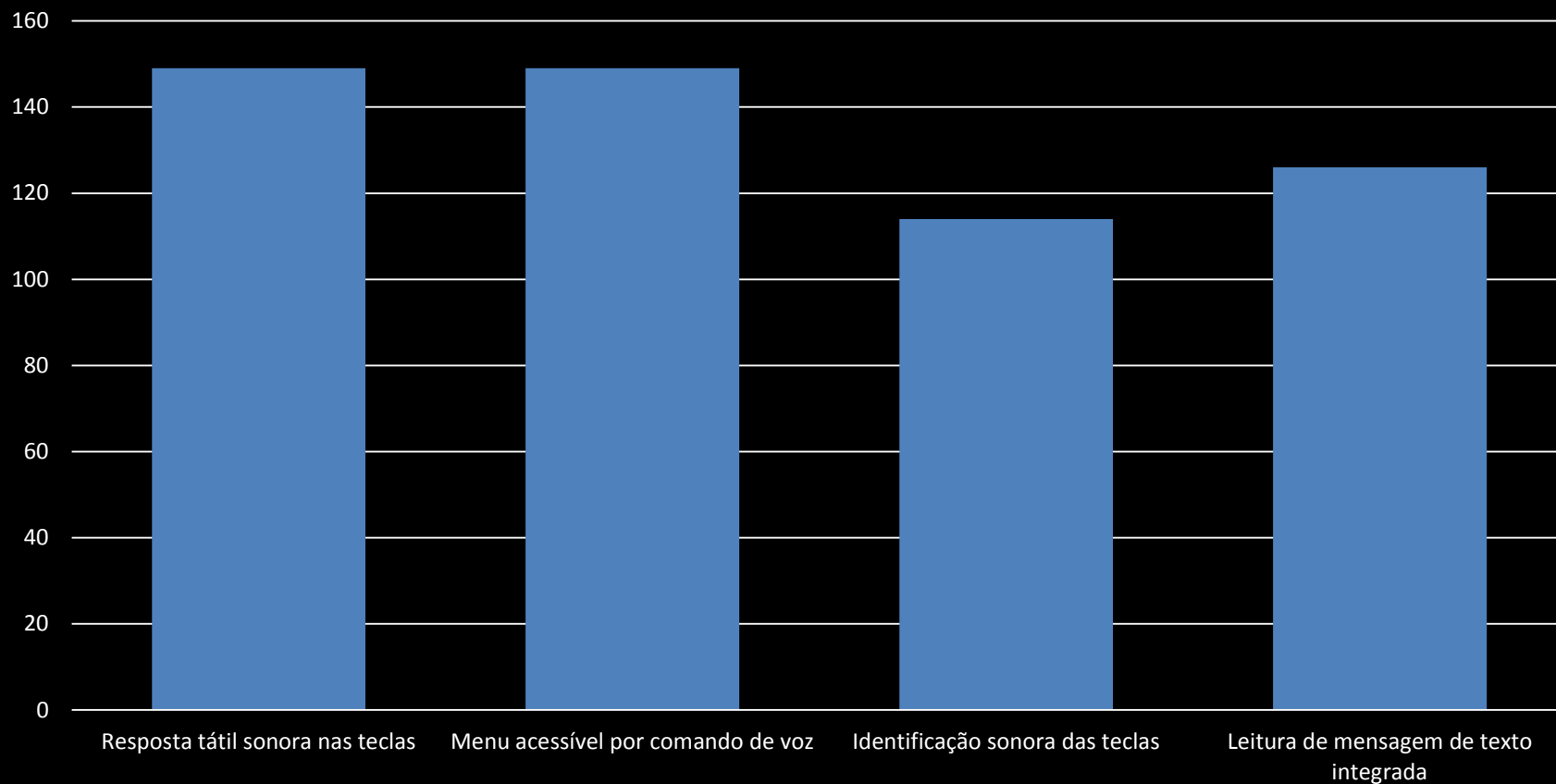
Pesquisa - Reatech 2014

Que tipo de oferta atenderia as expectativas?



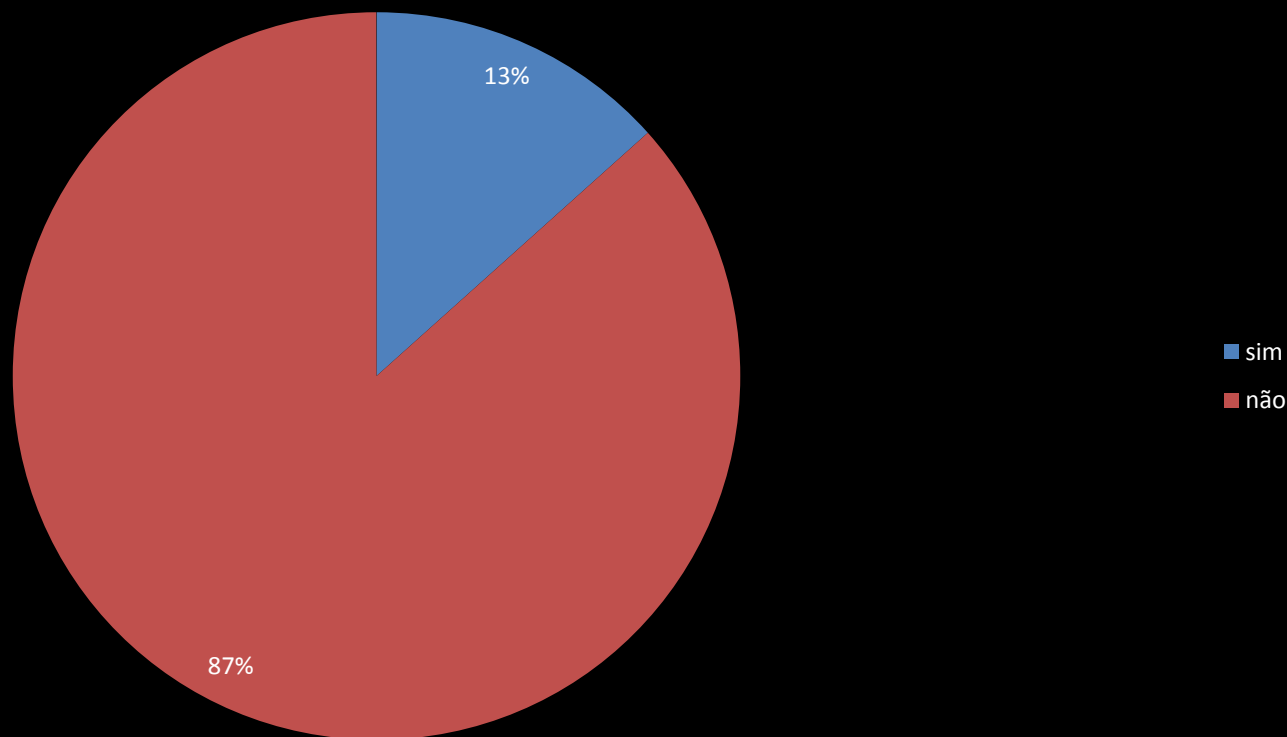
Pesquisa - Reatech 2014

Requisitos de Acessibilidade



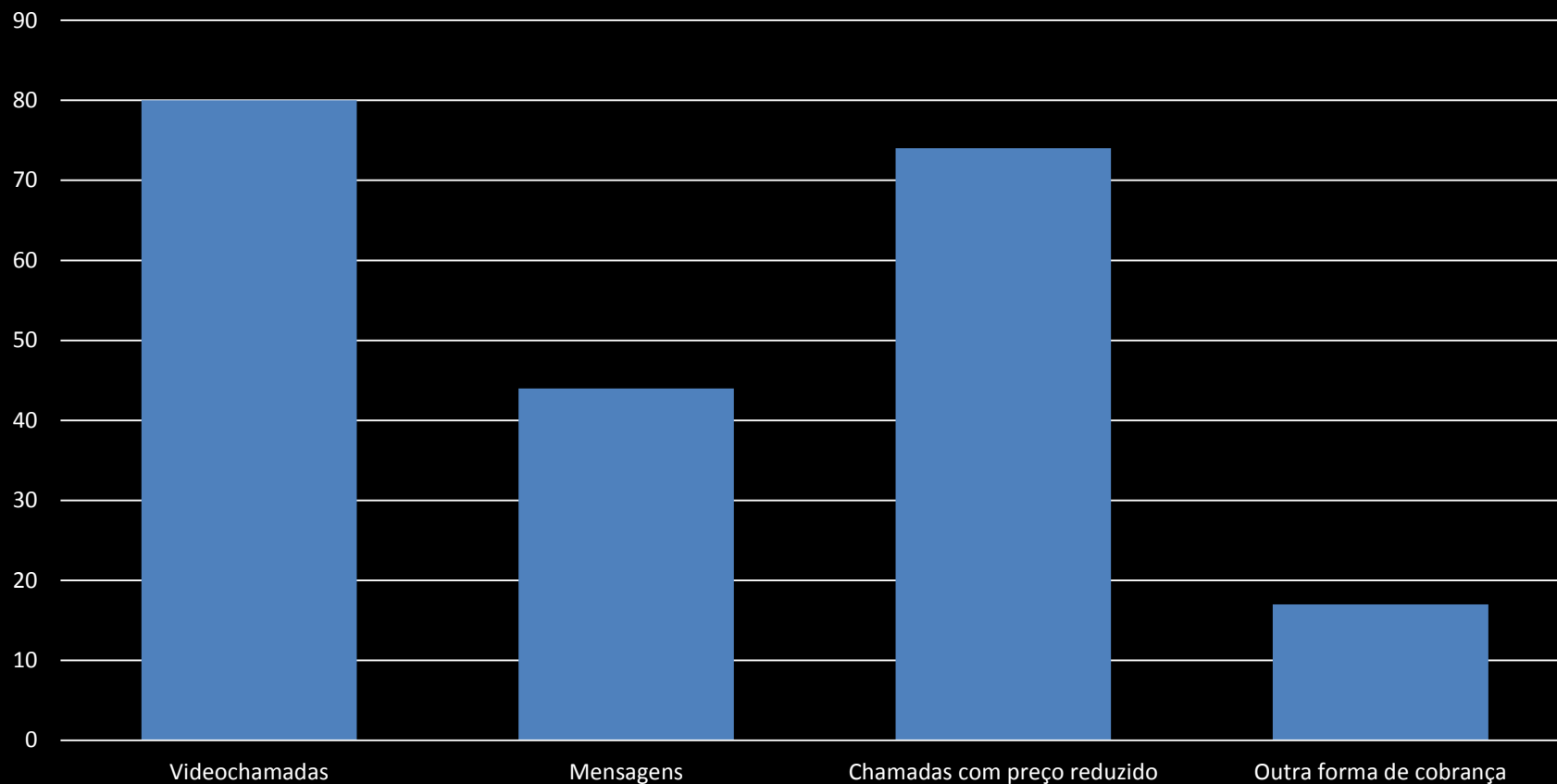
Pesquisa - Reatech 2014

Você utiliza o TUP (orelhão) adaptado



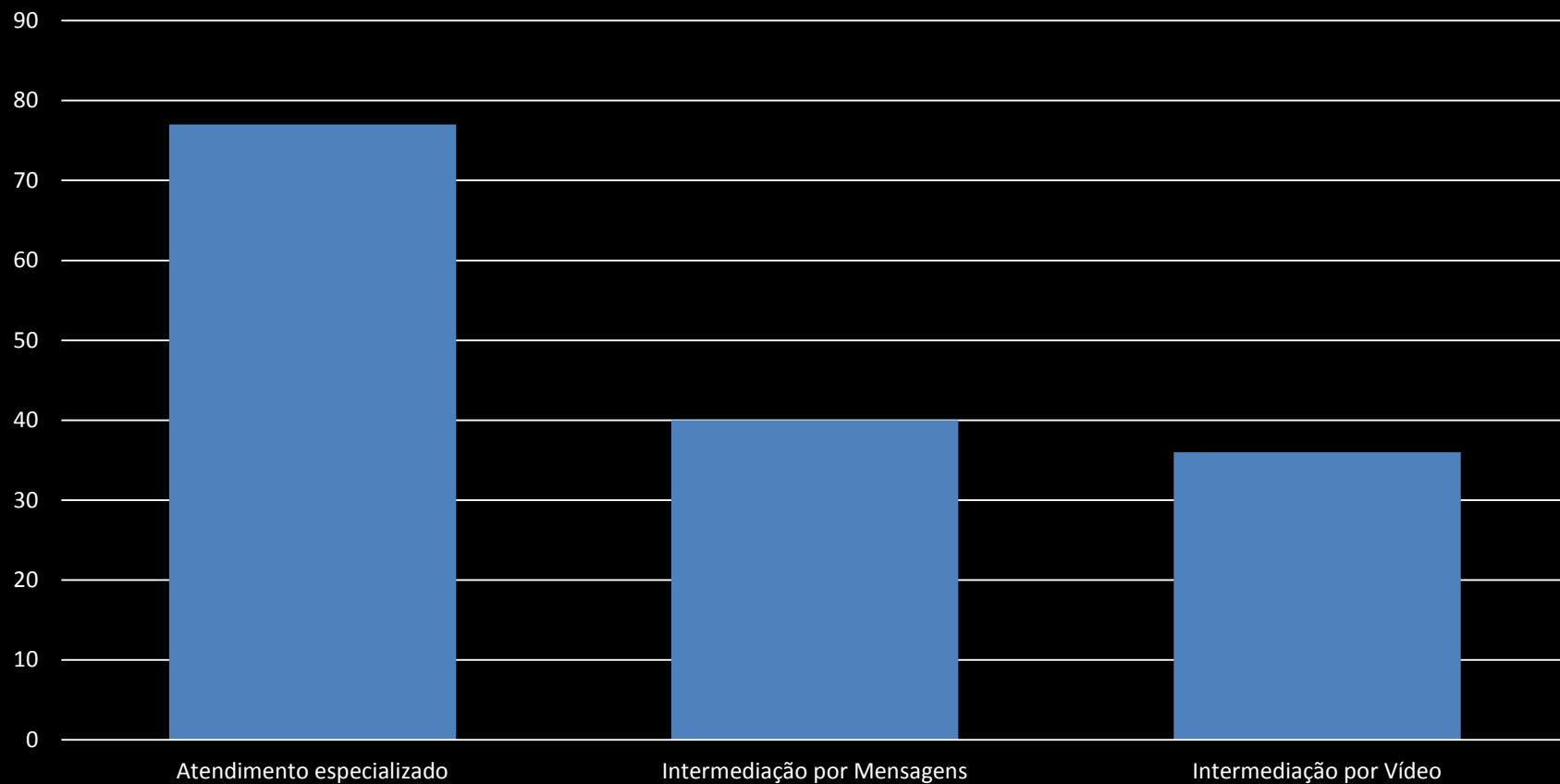
Pesquisa - Reatech 2014

O que estimularia a utilização do TUP (orelhão) adaptado



Pesquisa - Reatech 2014

O que estimularia a utilização da CIC



Reclamações

- Usuário reclama que solicitou a conta detalhada em braile e a prestadora enviou a conta detalhada normal. solicita providências urgente. protocolo: 2012709656137;
- Consumidora reclama que solicitou o cancelamento da linha 3g junto a operadora, porém a prestadora se negou a fazer o cancelamento alegando que teria que falar com o titular , porém o titular não tem como solicitar devido a deficiência auditiva protocolo: 20132051308408.
- Consumidor(a) reclama que já solicitou e procurou em todas as lojas da prestadora e a mesma não lhe providencia um aparelho adaptado para deficiente visual. pede providências. protocolo: 20130018749071157

Resumindo...

- Falta de atendimentos especializados e prioritários para pessoas com deficiência;
- Divulgação insuficiente de planos específicos voltados para pessoas com deficiência auditiva;
- Discriminação das pessoas com deficiência;
- Ausência de canais de comunicação efetivos para as pessoas com deficiência;
- Informações insuficientes de aparelhos acessíveis e sobre os serviços contratados;
- Baixo uso da Central de Intermediação de Comunicação Telefônica (CIC);
- Ocultação de legendas de canais abertos retransmitidos por TV por assinatura;
- Lojas de atendimento que não são acessíveis;
- Acessibilidade nos serviços de emergência;
- Legenda Oculta.

Consulta Pública Prévia 31/2014

● Temas:

1. Direitos e Garantias das Pessoas com Deficiência e Obrigações das Prestadoras;
2. Acessibilidade nos Terminais;
3. Telefone de Uso Público adaptado;
4. Central de Intermediação de Comunicação - CIC

● Período: 29/08/2014 a 8/10/2014

● Versão resumida em [vídeo \(libras\)](#) disponível no **You Tube** (apoio Apada-DF)

● Contribuições = 145

- Os serviços de telecomunicações (Telefonia Fixa, Telefonia Móvel, Banda larga fixa ou móvel e TV por assinatura) que são oferecidos atualmente possuem barreiras para a utilização por pessoas com deficiência (visual, auditiva, motora e mental ou intelectual)? Quais ações/mecanismos em prol da eliminação de barreiras na utilização dos referidos serviços devem ser priorizadas?
- Quais as principais obrigações de acessibilidade a serem seguidas pelas prestadoras de serviços de telecomunicações no intuito de promover a acessibilidade?
- As páginas das prestadoras de serviços de telecomunicações na internet atendem aos requisitos de acessibilidade desejados? O que poderia ser melhorado?
- Os Setores de Atendimento (Telefônico, Presencial e Internet) das prestadoras de serviços de telecomunicações estão preparados para receber e prestar informações às pessoas com deficiência? O que poderia ser feito para melhorar a relação com o consumidor com deficiência?
- Os planos de serviço das prestadoras são adequados para as pessoas com deficiência? De que forma o atendimento e as ofertas (planos e promoções) poderiam ser melhorados?
- As prestadoras de serviços de telecomunicações oferecem meios adequados para disponibilizar o conteúdo do contrato de prestação do serviço, do plano de serviço e do documento de cobrança às pessoas com deficiência?
- Caso entenda oportuno, apresente outras sugestões e considerações sobre o tema.

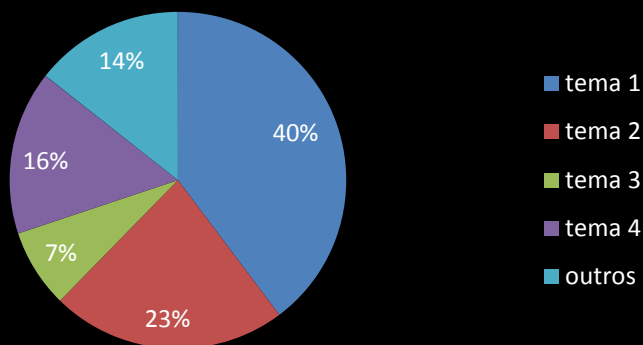
- Quais os recursos básicos de acessibilidade por tipo de deficiência que devem ser priorizados nos equipamentos de telecomunicações?
- Qual a forma mais adequada de divulgação dos modelos de equipamentos e aplicativos com recursos de acessibilidade por tipo de deficiência poderia ser utilizada pelos fabricantes, prestadores de serviço e demais envolvidos no desenvolvimento, produção, distribuição e venda de equipamentos?
- Quais os mecanismos de incentivo poderiam ser priorizados para facilitar a aquisição de equipamentos de telecomunicações com recursos de acessibilidade, considerando os preços de mercado e a renda média das pessoas com deficiência?
- Caso entenda oportuno, apresente outras sugestões e considerações sobre o tema.

- A respeito do Telefone de Uso Público Adaptado, quais seriam as formas de torná-lo mais atrativo para as pessoas com deficiência?
- Caso entenda oportuno, apresente outras sugestões e considerações sobre o tema.

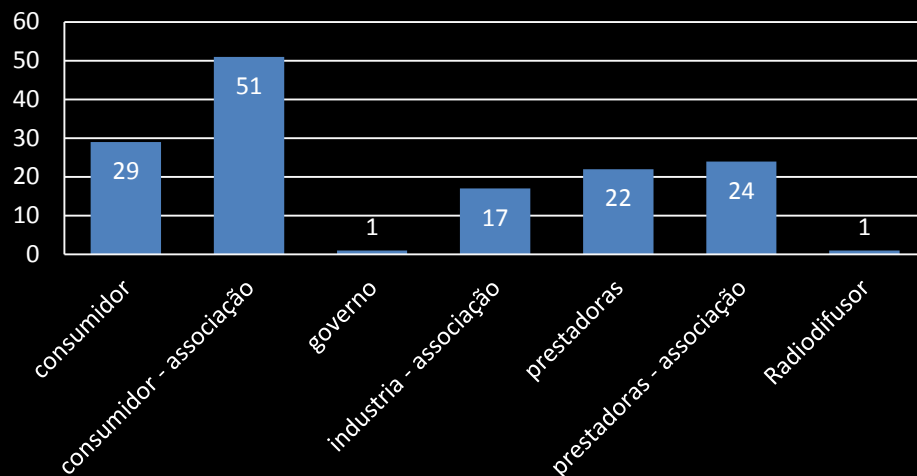
- A evolução da Central de Intermediação de Comunicação Telefônica para Central de Intermediação de Comunicação, por mensagem e por vídeo, estimularia o uso desse serviço? Por quê? Qual sua opinião sobre a Central de Intermediação de Comunicação Telefônica nos moldes atuais?
- Em que medida a possibilidade de compartilhamento de Central de Intermediação de Comunicação (por telefone, por mensagem e por vídeo) por várias prestadoras, com a consequente divisão de custos, incentivaria a sua adoção?
- Quais alterações deveriam ser priorizadas para tornar as centrais existentes capazes de atender às necessidades das pessoas com deficiência auditiva e/ou da fala?
- Caso entenda oportuno, apresente outras sugestões e considerações sobre o tema.

Resultados Preliminares - CP Prévia

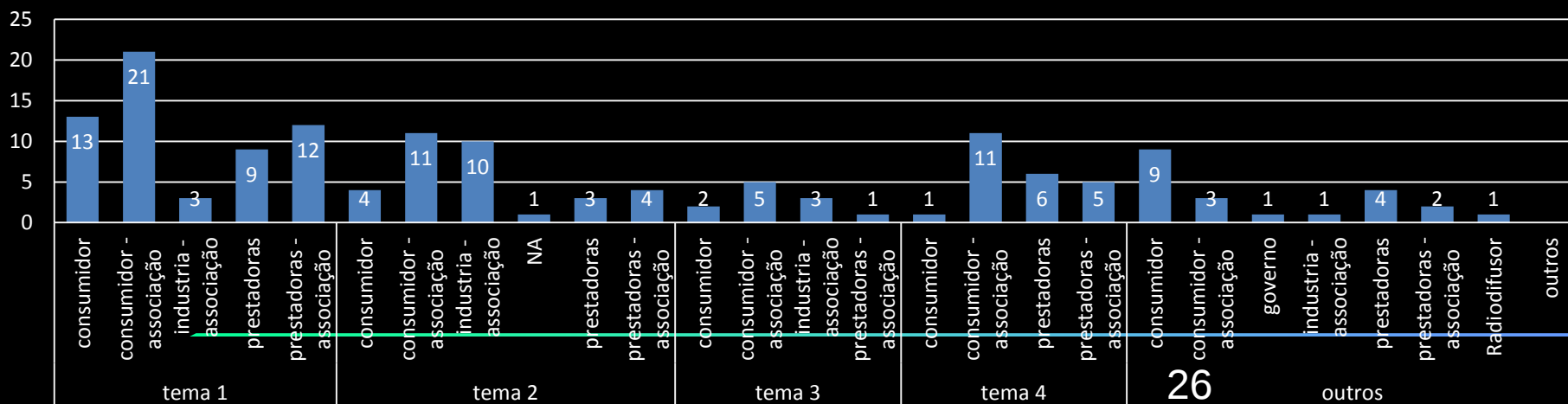
Contribuições por Tema



Contribuições por Grupo

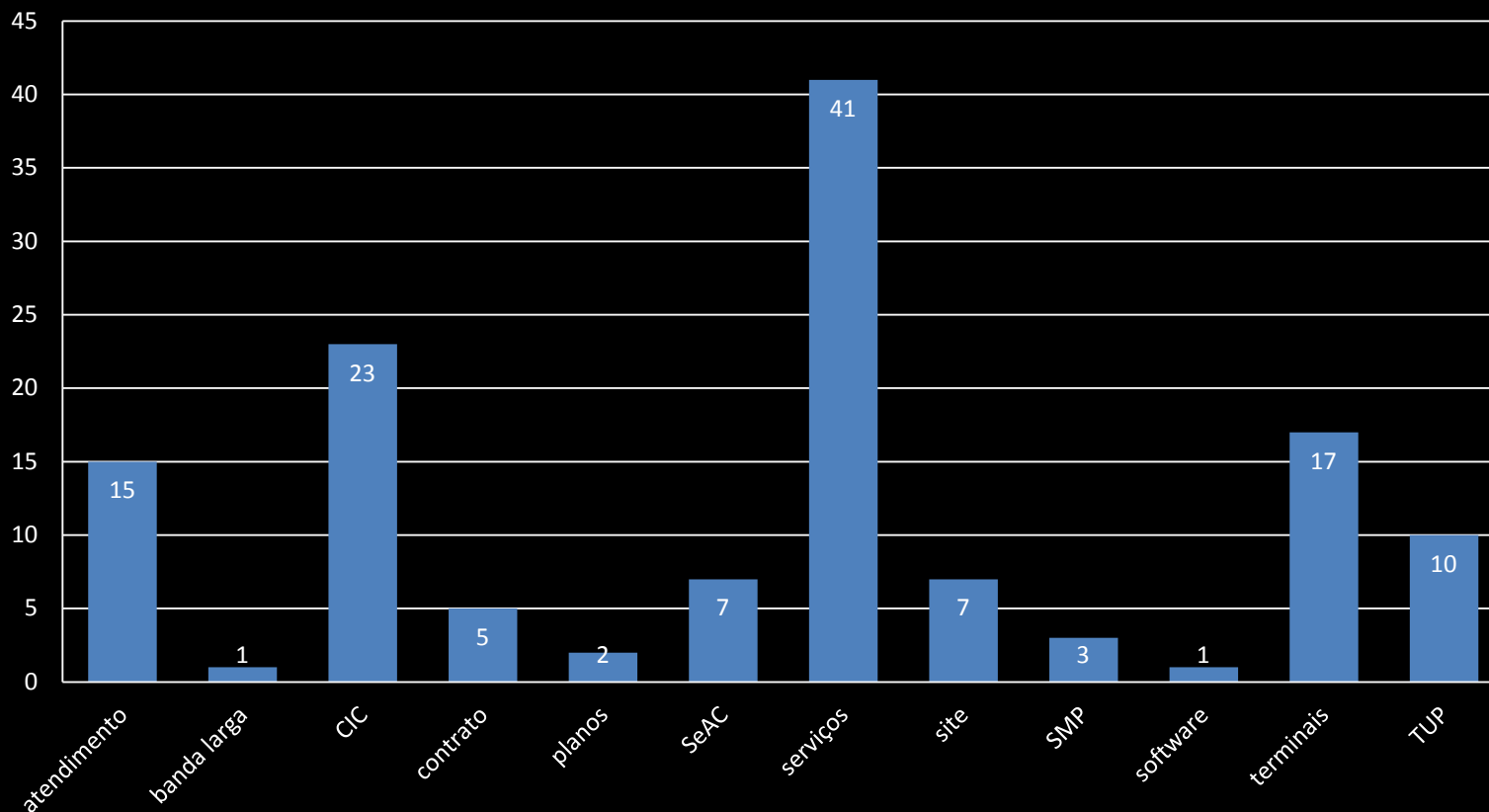


Contribuições por Temas e Grupos



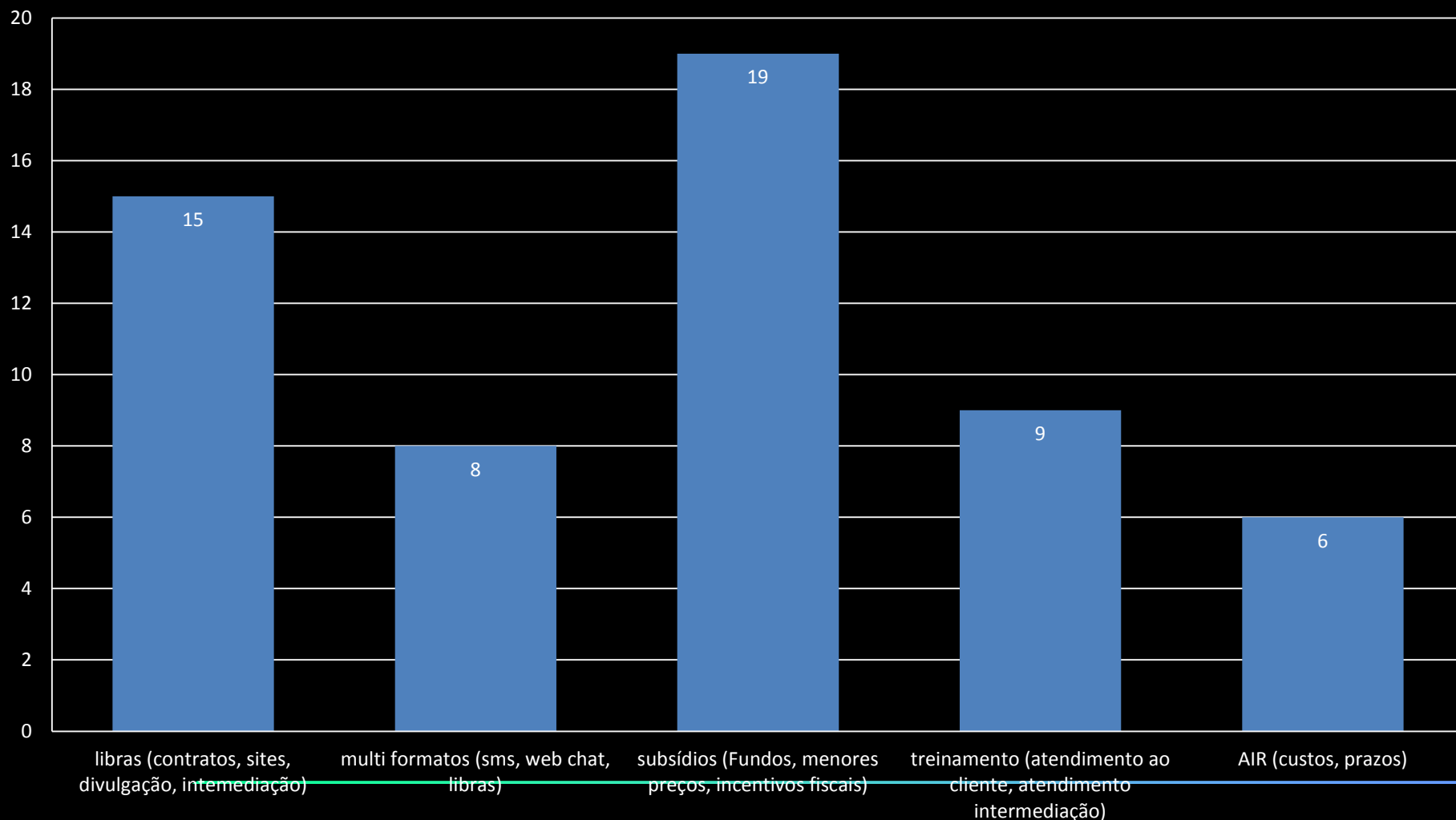
Resultados Preliminares - CP Prévia

Contribuições por Macro assuntos



Resultados Preliminares - CP Prévia

Principais Respostas



Próximos Passos

- Elaborar Relatório de Análise de Impacto Regulatório para possível alteração regulamentar;
 - Redigir proposta de Regulamento (Regulamento Geral de Acessibilidade em telecomunicações).
-

Desafios

- Combater o “terrorismo” da desinformação;
 - Sensibilizar os atores envolvidos sobre a importância do tema;
 - Estimular a exploração desse nicho de mercado;
 - Ampliar a divulgação sobre equipamentos e softwares acessíveis;
 - Maior transparência nas ofertas direcionadas às pessoas com deficiência;
 - Aperfeiçoar os canais de atendimento das prestadoras;
-

Desafios (Cont.)

- Regular com foco na não discriminação;
 - Regulação por incentivo (boas práticas);
 - Uniformizar regulação de acessibilidade entre os serviços;
 - Proporcionar acesso à banda larga para todos;
 - Acessibilidade dos sites das prestadoras;
 - Subsídios x incentivos para a aquisição de equipamentos;
 - Estimular o uso da CIC e dos TUP adaptados.
-



“A verdadeira acessibilidade e inclusão digital se dá na exata medida em que o que antes era específico torna-se genérico e, portanto, estaremos contribuindo para incluir na sociedade todo tipo de usuários, sejam eles pessoas com deficiência ou não.”

Anahi Guedes de Mello



ANATEL