

Compras de TICs para Governos e Setores Públicos Inclusivos: Guia Para Envolver Fornecedores de TIC

Introdução

Este documento foi criado pela G3ict - A Iniciativa Global para TICs inclusivas - para auxiliar órgãos e entidades governamentais (por exemplo, governos nacionais, estaduais e locais, autoridades municipais e regionais, programas financiados pelo governo) a integrar, em cada nível, tecnologias de informação e comunicação acessível (TICs) em suas políticas e práticas. Nosso objetivo é garantir que os órgãos e entidades governamentais estejam bem equipados para avançar o objetivo de fortalecer o compromisso de tornar a acessibilidade parte de suas compras de TICs, inclusive com envolvimento mais produtivo em relação à inclusão digital para com seus fornecedores de tecnologia. Este Guia de Discussão ajudará governos e entidades governamentais a se prepararem para esses compromissos. Este guia é um dos vários recursos que a G3ict e seus parceiros desenvolveram para auxiliar a inclusão digital por todo o mundo.

A [Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência](#) (CRPD) reconhece a acessibilidade das TICs como um direito humano (artigo 9) e como um facilitador de outros direitos humanos. 177 países em todo o mundo aderiram à CRPD. Muitas leis, regulamentos e políticas nacionais e locais estão alinhadas com os compromissos da CRPD, bem como com os padrões de acessibilidade de TICs globais, como a [EN 301 549](#) (UE); a [Seção 508 da Lei de Reabilitação](#) dos requisitos técnicos de 1973 (EUA), e [WCAG 2.0/ISO/IEC 40500](#) (2013). No início de 2018, o W3C lançou uma versão atualizada desse padrão, o [WCAG 2.1](#).

- A respeito das TICs, a **acessibilidade** é geralmente considerada a qualidade de tecnologias convencionais, como computadores, telefones celulares, quiosques de autoatendimento ou softwares a ser usado pelo maior número possível de usuários, independentemente de suas habilidades ou deficiências. A acessibilidade facilita que qualquer pessoa veja, ouça e use um dispositivo e personalize seus ambientes digitais de acordo com suas próprias

preferências, necessidades e habilidades. A interoperabilidade entre recursos de acesso integrados e as tecnologias acessíveis complementares é necessária para garantir a acessibilidade ao maior número de indivíduos com deficiências possível.

- **Políticas de compras públicas** estabelecem expectativas, critérios e limites de como os bens, serviços e desenvolvimento de infraestrutura serão adquiridos. Os processos de compras públicas ganharam maior atenção como uma ferramenta política eficaz para promover a acessibilidade de equipamentos, software, aplicativos e serviços de TICs adquiridas por governos ou programas financiados por governos em todos os níveis. É uma prática comum entre governos promover a privacidade e a segurança das TICs, incluindo-as como parte de suas compras. A acessibilidade das TICs pode ser considerada como prioridade de maneira semelhante.
- **Padrões de acessibilidade globalmente relevantes** tal como a [EN 301 549](#) (UE), [WCAG 2.0/ISO/IEC 40500](#) e os requisitos técnicos da [Seção 508 da Lei de Reabilitação dos EUA](#) são comumente referenciados como critérios em Solicitações de Propostas (RFPs). Muitos provedores de TICs projetam e desenvolvem seus produtos e serviços para atender a esses critérios. É uma prática comum entre governos solicitar que os fornecedores forneçam relatórios de conformidade de acessibilidade, demonstrando como eles atendem a esses padrões.

O Guia de Discussão

O Dever Institucional

- No mundo de hoje, os governos e entidades governamentais são responsáveis por criar condições de acesso igualitário ao emprego, educação e prestação de serviços públicos, incluindo, por exemplo, acesso a sistemas de justiça, a pessoas de todas as habilidades, criando um ambiente digital inclusivo. Isso inclui pessoas com deficiências físicas/visíveis, cognitivas e de aprendizado, bem como pessoas com deficiências ocultas ou temporárias (devido a lesões, doenças, fadiga etc.) e até falantes de idiomas não nativos.
- Devido à rápida construção da sociedade digital, governos e entidades governamentais são responsáveis por equipar todos os cidadãos com as habilidades e acesso necessários.

O Papel dos Fornecedores de Tecnologia

- Governos e órgãos e entidades governamentais por todo o mundo, seja no nível de cidades, estados ou nações, dependem muito dos fornecedores de TICs para produtos, serviços e conhecimento. Frequentemente, essa confiança se estende a objetivos e requisitos legais relacionados à acessibilidade das TICs e a inclusão digital.
- A G3ict ouviu de governos e entidades governamentais e fornecedores de tecnologia que envolvimento entre as partes geralmente não são tão produtivos e esclarecedores quanto poderiam ser. Muitos governos e entidades governamentais têm pouca consciência da acessibilidade das TICs e poderiam se beneficiar de discussões mais profundas e mais estruturadas com os fornecedores de tecnologia.
- Muitos fornecedores de tecnologia têm um forte compromisso com produtos e serviços acessíveis, mas não conseguem vincular esses às metas e estratégias específicas dos governos e entidades governamentais.

Este Guia de Discussão foi desenvolvido para ajudar governos e entidades governamentais a envolver os fornecedores de tecnologia em discussões mais produtivas sobre acessibilidade de TICs e inclusão digital, a fim de criar, finalmente, uma sociedade mais inclusiva em que cada pessoa possa alcançar seu potencial máximo.

Preparando-se para Discussões com Fornecedores

Para maximizar o valor dos investimentos em TICs, governos e entidades governamentais podem se preparar para o envolvimento de fornecedores de tecnologia com as seguintes considerações:

- Quando - Discussões com fornecedores de tecnologia sobre acessibilidade das TICs e inclusão digital geralmente ocorrem durante o processo de compra - na fase de pesquisa de mercado ou durante a avaliação das respostas a uma Aviso de Concurso/ Solicitação de Proposta. Governos e entidades governamentais podem tomar essas medidas antes de iniciar discussões com os fornecedores:
 - Identificar as principais partes interessadas internas que devem estar cientes e contribuir para discussões com fornecedores;
 - Aumentar a conscientização interna sobre TICs acessíveis e o papel que elas desempenham para cidadãos e funcionários.

- Avaliar o uso atual e a necessidade de TICs acessíveis por órgãos do governo ou setor público;
- Avaliar as necessidades de acessibilidade atuais e potenciais dos cidadãos e funcionários;
- Realizar pesquisas para entender o que o mercado tem a oferecer e para explorar como outros governos implementaram TICs acessíveis para beneficiar seus cidadãos e funcionários.

➤ *Quem*

- Oficiais de ministérios, departamentos e entidades governamentais, no nível nacional, estadual e municipal, oficiais de compras, administradores, CIOs/equipes de TI, especialistas em acessibilidade etc. podem formar um grupo de trabalho, compartilhar seu conhecimento e visão e contribuir para um processo de compra que resulte em um ambiente que beneficia a todos;
- Especialistas em acessibilidade, equipes que solicitam ferramentas acessíveis para usuários finais e equipes de TI responsáveis por TICs
- a implantação deve desempenhar um papel importante nas decisões sobre compras;
- Cidadãos e funcionários com necessidades de acessibilidade.

- *O que* – Encontre-se com fornecedores de TIC e discuta como criar um ambiente digital inclusivo. Abaixo estão as perguntas que governos e entidades governamentais podem levantar com os fornecedores de tecnologia sobre acessibilidade das TICs, inclusão digital e outros pontos importantes a serem respondidos pelos fornecedores. Obter essas informações o ajudará a tomar a melhor decisão de compra. Compartilhar as perguntas com os fornecedores antes das reuniões permitirá que eles se preparem e estejam cientes dos tópicos de interesse. Observe que as possíveis respostas listadas em cada pergunta abaixo refletem como um fornecedor com um alto nível de maturidade de acessibilidade pode responder.

Perguntas para uma discussão significativa com fornecedores de TIC

Nº	Tópico de discussão	Como os Principais Fornecedores de TIC Podem Responder...
	<i>Compromisso Corporativo com Acessibilidade e Processos Internos</i>	

Nº	Tópico de discussão	Como os Principais Fornecedores de TIC Podem Responder...
1	Como a estrutura e as políticas da sua empresa auxiliam um compromisso abrangente com a acessibilidade e a inclusão?	<ul style="list-style-type: none"> • Tendo uma política corporativa interna explícita em relação à acessibilidade e inclusão de seus produtos e procedimentos operacionais internos para auxiliar essa política; • Tendo o envolvimento ativo de executivos superiores em tópicos de acessibilidade; • Considerando a acessibilidade uma vantagem competitiva e uma oportunidade de negócios; • Incluindo acessibilidade como requisito em seus processos de conformidade e responsabilidade social; • Tendo profissionais dedicados à acessibilidade, como Diretor de Acessibilidade, equipe corporativa de acessibilidade, desenvolvedores e gerentes de programa em grupos de negócios responsáveis pela acessibilidade; • Tendo uma reputação de trabalhar externamente com usuários finais e clientes para obter feedback e influenciar o design dos produtos; • Tendo uma filosofia interna de inclusão e de auxílio a todas as pessoas, a fim de atingir seu potencial máximo e tornar a acessibilidade parte integral dessa filosofia; • Demonstrando comprometimento com as pessoas com deficiência como parte da diversidade e inclusão de seus próprios funcionários, inclusive por meio de políticas de contratação e programas de emprego.

Nº	Tópico de discussão	Como os principais fornecedores de TIC podem responder...
2	Que tipo de experiência sua empresa possui na produção de tecnologia acessível?	<ul style="list-style-type: none"> • Tendo experiência em tornar seus produtos acessíveis, pode explicar quais ações eles tomam para atender aos requisitos e compartilhar os roteiros ou diretrizes de processo; • Tendo ciência das normas técnicas de acessibilidade habitualmente usadas e de sua relevância aos requisitos de política e de mercado em diferentes países e regiões; • Podendo oferecer exemplos de como atendem a vários padrões e requisitos de acessibilidade; • Tendo ciência dos princípios de design inclusivo/universal e os implementa no processo de desenvolvimento; • Podendo oferecer exemplos de como coletam e trabalham com o feedback do usuário para melhorar a usabilidade.
3	Quais processos de desenvolvimento específicos na sua empresa que garantem a acessibilidade dos seus produtos?	<ul style="list-style-type: none"> • Tendo um processo para garantir que os produtos recém-lançados sejam projetados e desenvolvidos para serem acessíveis; • Podendo explicar como aplicativos independentes podem fornecer funcionalidades adicionais de acessibilidade específicas, em colaboração com seus produtos acessíveis; • Tendo um padrão ou guia interno de acessibilidade com base nos padrões globais de acessibilidade exigidos no desenvolvimento de todos os produtos e serviços; • Tendo uma equipe ou indivíduos dedicados disponíveis para consultar os desenvolvedores do produto para garantir que os produtos possam ser usados pelo maior número possível de usuários;

Nº	Tópico de discussão	Como os principais fornecedores de TIC podem responder...
		<ul style="list-style-type: none"> • Tendo especialistas em acessibilidade focados especificamente no mercado do setor público; • Possuindo canais para obter feedback de usuários com deficiência individuais, funcionários com deficiência ou clientes externos, como parte do processo de desenvolvimento.
Teste de acessibilidade & conformidade		
4	Como você testa a acessibilidade de seus produtos e demonstra conformidade com os requisitos de acessibilidade e os padrões globais de acessibilidade?	<ul style="list-style-type: none"> • Publicando declarações de conformidade de acessibilidade para saber como os produtos atendem aos padrões globais de acessibilidade, como EN 301 549 (UE), Seção 508 da Lei de Reabilitação dos requisitos técnicos de 1973 (EUA) e WCAG 2.0/ISO/IEC 40500; • Fornecendo um canal para os compradores fazerem perguntas sobre os resultados das declarações de conformidade; • Usando protocolos de teste adicionais para validar a acessibilidade, por exemplo abordagens de teste baseadas em código para concordância e conformidade de acessibilidade; • Cooperando com uma rede de organizações e/ou instituições para testar a acessibilidade dos produtos; • Sendo capaz de descrever como incluem usuários com deficiência em testes de usabilidade ou como realizam testes em cenários comuns que incluem as necessidades de pessoas com deficiência.
Implantando Produtos		

Nº	Tópico de discussão	Como os principais fornecedores de TIC podem responder...
5	Como o seu produto pode ser usado para atender às nossas necessidades e requisitos específicos de acessibilidade?	<ul style="list-style-type: none">• Explicando como tecnologias mainstream são acessíveis por padrão para usuários com diferentes deficiências, como os recursos de acessibilidade dentro da tecnologia mainstream são ativados e desativados em determinadas situações e como a tecnologia assistiva, que pode ser complementar às tecnologias mainstream, pode beneficiar pessoas com certas deficiências (por exemplo, deficiências visuais ou auditivas);• Compartilhando casos de uso que demonstrem como o produto foi usado por outras organizações e usuários em situações semelhantes e o que eles alcançaram com sua ajuda (por exemplo, conteúdo acessível criado para usuários finais, garantindo que todos os funcionários e cidadãos tenham acesso igual ao conteúdo, atenda às necessidades daqueles com dificuldades de aprendizagem, ajudam a acomodar as necessidades de migrantes recentes e quem não fala a língua nativa);• Fornecendo ideias e estratégias para beneficiar todos os funcionários e cidadãos sem deixar ninguém para trás;• Demonstrando recursos reais, bem como casos de uso e cenários para funcionários do governo e do setor público, incluindo especialistas em acessibilidade e profissionais de tecnologia da informação, que estão dispostos a avaliar se o produto atende às necessidades e requisitos atuais de acessibilidade (total ou parcialmente).

Nº	Tópico de discussão	Como os principais fornecedores de TIC podem responder...
6	Por favor descreva como a acessibilidade de TICs se alinha e auxilia a promover os nossos objetivos e estratégias de inclusão. Como o seu produto pode ser usado por um amplo espectro de usuários com qualquer nível de habilidade?	<ul style="list-style-type: none"> • Demonstrando como os produtos são não-estigmatizantes e como as pessoas com deficiência podem usá-los para se comunicar e colaborar com outras pessoas sem tornar sua deficiência aparente; • Falando sobre como os produtos também podem ser usados por pessoas que não sabem que têm uma deficiência ou têm uma deficiência temporária devido a lesão, doença ou fadiga; • Abordando como a acessibilidade das TICs podem beneficiar muitas pessoas, p. ex. falantes não nativos; • Apontando como pessoas de todas as habilidades podem se capacitar para tirar proveito da acessibilidade dos produtos.
7	Até que ponto seu produto é compatível com outras TICs?	<ul style="list-style-type: none"> • Confirmando a compatibilidade com outras TICs já implantadas no sistema do governo ou de entidades governamentais que também podem contribuir para maximizar o valor dos investimentos.
8	Como a acessibilidade afeta o preço do seu produto?	<ul style="list-style-type: none"> • Explicando como a acessibilidade é parte integrante do produto e não aumenta o custo que um governo ou entidades governamentais suportaria para garantir um ambiente digital inclusivo; • Para produtos focados em tornar as tecnologias acessíveis para pessoas com certas deficiências, demonstre a variedade de pessoas que podem usá-las.
<i>Suporte pós-venda para implantação eficaz</i>		

Nº	Tópico de discussão	Como os principais fornecedores de TIC podem responder...
9	Como podemos tirar o máximo proveito do seu produto em relação à acessibilidade e inclusão? Como você pode dar suporte à nossa implantação do seu produto?	<ul style="list-style-type: none"> • Detalhando proativamente como eles suportam a implantação no início do processo de compra, e não após o fato, e como esse suporte pode ser integrado à linguagem do contrato; • Tendo ciência que a implantação e o uso real de qualquer TIC são medidas de um processo de compra bem-sucedido; • Estando interessados não apenas na venda de seus produtos, mas também no aumento da taxa de implantação; • Fornecendo consultas on-line/off-line às equipes de TI de órgãos e entidades governamentais, compartilhando as melhores práticas, ajudando a adaptar os produtos adquiridos às necessidades de acessibilidade e inclusão dos clientes.
10	Como você fornece treinamento on-line/off-line e materiais de treinamento?	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliando órgãos e entidades governamentais a aproveitar ao máximo seus investimentos em TIC acessíveis por meio da organização de treinamento e orientação de todas as partes interessadas, incluindo cidadãos e membros da comunidade; • Fornecendo materiais de treinamento em seus sites e atualizando-os regularmente; • Fornecendo treinamento on-line e até off-line para os usuários finais para garantir que o produto seja implantado com sucesso e que sua funcionalidade completa seja usada para o benefício de todos.
11	Como você apoia ou participa de comunidades de compartilhamento de conhecimento?	<ul style="list-style-type: none"> • Criando e fornecendo suporte a comunidades de compartilhamento de conhecimento específicas do produto, onde os usuários de seus produtos podem compartilhar suas experiências, casos de uso, cenários, dicas e truques e dar ou solicitar conselhos;

Nº	Tópico de discussão	Como os principais fornecedores de TIC podem responder...
		<ul style="list-style-type: none">• Disponibilizando-se para participar de ONGs e comunidades de terceiros para educar a comunidade e aumentar o retorno dos investimentos da sua organização por meio do uso em larga escala dos produtos adquiridos;• Ajudando os usuários diretos a comunidades de compartilhamento de conhecimento existentes com as quais eles trabalham.
12	Como você coleta e usa o feedback do cliente?	<ul style="list-style-type: none">• Apontando para canais formais nos quais os clientes com deficiência possam obter suporte para os produtos, incluindo resolução de problemas, questões de acessibilidade e uso de tecnologias de assistência relacionadas;• Compartilhando as atualizações que foram feitas em um produto com base nos comentários dos usuários;• Tendo mais de uma maneira de coletar feedback e demonstrar como ele é compreendido e utilizado.

Recursos Adicionais

Este documento foi desenvolvido para se alinhar bem com outras ferramentas de compra de TICs inclusivas e acessíveis, desenvolvidas pela G3ict, seus parceiros e especialistas globais. Por favor, consulte os seguintes:

- [Modelo de relatório de política de acessibilidade das TICs](#)
- [Guia Cidades Inteligentes para Todos para a Adoção de Políticas de Compra de Acessibilidade de TICs](#)
- [Kit de ferramentas de políticas de acessibilidade eletrônica para pessoas com deficiência](#)
- [Compre o portal TICs para Todos](#)

- [9 Etapas para a Compra de TICs Acessíveis para a Educação Inclusiva](#)
- [Compra de TICs para a Educação Inclusiva: Guia para Envolver Fornecedores de TIC](#)
- [Programa Trusted Tester](#) do Departamento de Segurança Interna dos EUA.

Para obter mais informações sobre acessibilidade e tecnologia, acesse o site da [G3ict](#) e da [Associação Internacional de Profissionais de Acessibilidade](#) (IAAP). Muitos fornecedores de tecnologia também têm páginas de acessibilidade em seus sites, onde você pode encontrar uma variedade de informações úteis.