

Aviso nº 1131 - GP/TCU

Brasília, 3 de novembro de 2025.

Senhor Presidente,

Encaminho a Vossa Excelência, para conhecimento, cópia do Acórdão nº 2099/2025 proferido pelo Plenário desta Corte de Contas, na Sessão Ordinária de 10/9/2025, ao apreciar o processo TC-008.257/2024-8, da relatoria do Ministro Antonio Anastasia.

Os referidos autos tratam de levantamento com o objetivo de identificar o estágio de adoção de boas práticas de acessibilidade digital no setor público federal, tanto em relação aos aspectos institucionais quanto aos principais produtos digitais oferecidos à população, visando contribuir para a inclusão digital de pessoas com deficiência.

Informo que os dados brutos coletados pelo Tribunal na fiscalização, bem como o relatório da fiscalização (com os respectivos apêndices) e o sumário executivo mencionados nos subitens 9.1 e 9.3 da aludida Deliberação estão disponíveis no Portal do TCU <https://portal.tcu.gov.br/tecnologia-da-informacao/diagnostico-de-acessibilidade-digital>, endereço em que também é possível acessar o Pannel de Acessibilidade Digital.

Por oportuno, esclareço que o inteiro teor do Acórdão ora encaminhado pode ser acessado no endereço eletrônico [www.tcu.gov.br/acordaos](http://www.tcu.gov.br/acordaos).

Atenciosamente,

*(Assinado eletronicamente)*

Vital do Rêgo  
Presidente

A Sua Excelência o Senhor  
Senador DAVI ALCOLUMBRE  
Presidente do Senado Federal  
Brasília - DF

## ACÓRDÃO Nº 2099/2025 – TCU – Plenário

1. Processo nº TC 008.257/2024-8.
2. Grupo I – Classe de Assunto: V – Relatório de Levantamento
3. Interessados/Responsáveis:
  - 3.1. Interessado: Tribunal de Contas da União
4. Órgãos/Entidades: Advocacia -Geral da União; Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial; Agência Brasileira de Inteligência; Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos; Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias S.a.; Agência Espacial Brasileira; Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico; Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural; Agência Nacional de Aviação Civil; Agência Nacional de Energia Elétrica; Agência Nacional de Mineração; Agência Nacional de Saúde Suplementar; Agência Nacional de Telecomunicações; Agência Nacional de Transportes Aquaviários; Agência Nacional de Transportes Terrestres; Agência Nacional de Vigilância Sanitária; Agência Nacional do Cinema; Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis; Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.a. - Comando da Marinha; Associação das Pioneiras Sociais; Autoridade Portuária de Santos S.a.; Banco Central do Brasil; Banco da Amazônia S.a.; Banco do Brasil S.a.; Banco do Nordeste do Brasil S.a.; Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social; Caixa de Construção de Casas Para O Pessoal da Marinha; Caixa de Financiamento Imobiliário da Aeronáutica; Caixa Econômica Federal; Câmara dos Deputados; Casa Civil da Presidência da República; Casa da Moeda do Brasil; Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S. A.; Centro de Tecnologia da Indústria Química e Têxtil do Senai/rj; Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca; Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais; Colégio Pedro II; Comando da Aeronáutica; Comando da Marinha; Comando do Exército; Comissão de Valores Mobiliários; Comissão Nacional de Energia Nuclear; Companhia Brasileira de Trens Urbanos; Companhia das Docas do Estado da Bahia; Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba; Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo; Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais; Companhia Docas do Ceará; Companhia Docas do Pará; Companhia Docas do Rio de Janeiro; Companhia Docas do Rio Grande do Norte; Companhia Nacional de Abastecimento; Complexo Hospitalar da Ufrj; Conselho Administrativo de Defesa Econômica; Conselho da Justiça Federal; Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil; Conselho Federal de Administração; Conselho Federal de Biblioteconomia; Conselho Federal de Biologia; Conselho Federal de Biomedicina; Conselho Federal de Contabilidade; Conselho Federal de Corretores de Imóveis; Conselho Federal de Economia; Conselho Federal de Economistas Domésticos; Conselho Federal de Educação Física; Conselho Federal de Enfermagem; Conselho Federal de Engenharia e Agronomia; Conselho Federal de Estatística; Conselho Federal de Farmácia; Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional; Conselho Federal de Fonoaudiologia; Conselho Federal de Medicina; Conselho Federal de Medicina Veterinária; Conselho Federal de Museologia; Conselho Federal de Nutricionistas; Conselho Federal de Odontologia; Conselho Federal de Psicologia; Conselho Federal de Química; Conselho Federal de Relações Públicas; Conselho Federal de Representantes Comerciais; Conselho Federal de Serviço Social; Conselho Federal dos Técnicos Agrícolas; Conselho Federal dos Técnicos Industriais; Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico; Conselho Nacional de Justiça; Conselho Nacional de Técnicos Em Radiologia; Conselho Nacional do Ministério Público; Conselho Superior da Justiça do Trabalho; Controladoria -Geral da União; Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal; Defensoria Pública da União; Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes; Departamento Nacional de Obras Contra As Secas; Eletronuclear S.a.; Embratur - AGENCIA BRASILEIRA DE PROMOCAO INTERNACIONAL DO TURISMO; Empresa Brasil de Comunicação S.a.; Empresa Brasileira de Administração de Petróleo e Gás Natural S.a. Pré -Sal Petróleo S.A - PPSA; Empresa Brasileira de Correios e Telegrafos - ECT; Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia;

Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária; Empresa Brasileira de Participações Em Energia Nuclear e Binacional S.a. - ENBPar; Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária; Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares; Empresa de Pesquisa Energética; Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - Dataprev; Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.a.; Empresa Gerencial de Projetos Navais; Empresa Gestora de Ativos; Escola Superior do Mpu; Financiadora de Estudos e Projetos; Fundação Alexandre de Gusmão; Fundação Biblioteca Nacional; Fundação Casa de Rui Barbosa; Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior; Fundação Cultural Palmares; Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo; Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Judiciário - FUNPRESP-JUD; Fundação Escola Nacional de Administração Pública; Fundação Habitacional do Exército; Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística; Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada; Fundação Joaquim Nabuco; Fundação Jorge Duprat Figueiredo, de Segurança e Medicina do Trabalho; Fundação Nacional de Artes; Fundação Nacional de Saúde; Fundação Nacional dos Povos Indígenas; Fundação Osório; Fundação Oswaldo Cruz; Fundação Universidade de Brasília; Fundação Universidade do Amazonas; Fundação Universidade Federal da Grande Dourados; Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre; Fundação Universidade Federal de Mato Grosso; Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul; Fundação Universidade Federal de Ouro Preto; Fundação Universidade Federal de Rondônia; Fundação Universidade Federal de São Carlos; Fundação Universidade Federal de São João Del Rei; Fundação Universidade Federal de Sergipe; Fundação Universidade Federal de Uberlândia; Fundação Universidade Federal de Viçosa; Fundação Universidade Federal do Acre; Fundação Universidade Federal do Amapá; Fundação Universidade Federal do Maranhão; Fundação Universidade Federal do Pampa; Fundação Universidade Federal do Piauí; Fundação Universidade Federal do Rio Grande; Fundação Universidade Federal do Tocantins; Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco; Fundo Nacional de Assistência Social; Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação; Hospital das Forças Armadas; Hospital de Clínicas de Porto Alegre; Hospital Nossa Senhora da Conceição S.a.; Hospital Universitario da Unifesp - HU UNIFESP (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SAO PAULO); Indústria de Material Bélico do Brasil - Comando do Exército; Indústrias Nucleares do Brasil S.a.; Instituto Benjamim Constant; Instituto Brasileiro de Museus; Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis; Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade; Instituto de Pesquisas do Jardim Botânico do Rio de Janeiro; Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - IPHAN; Instituto Evandro Chagas; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Mato Grosso do Sul; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do

Rio de Janeiro; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul -rio-grandense; Instituto Nacional da Propriedade Industrial; Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária; Instituto Nacional de Educação de Surdos; Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira; Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia; Instituto Nacional de Tecnologia da Informação; Instituto Nacional do Câncer José de Alencar Gomes da Silva; Instituto Nacional do Seguro Social; Ministério da Agricultura e Pecuária; Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação; Ministério da Cultura; Ministério da Defesa; Ministério da Educação; Ministério da Fazenda; Ministério da Gestão e da Inovação Em Serviços Públicos; Ministério da Igualdade Racial; Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional; Ministério da Justiça e Segurança Pública; Ministério da Pesca e Aquicultura; Ministério da Previdência Social; Ministério da Saúde; Ministério das Cidades; Ministério das Comunicações; Ministério das Mulheres; Ministério das Relações Exteriores; Ministério de Minas e Energia; Ministério de Portos e Aeroportos; Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar; Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate À Fome; Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços; Ministério do Esporte; Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima; Ministério do Planejamento e Orçamento; Ministério do Trabalho e Emprego; Ministério do Turismo; Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania; Ministério dos Povos Indígenas; Ministério dos Transportes; Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios; Ministério Público do Trabalho; Ministério Público Federal; Ministério Público Militar; Nav Brasil Serviços de Navegação Aérea S/a; Nuclebrás Equipamentos Pesados S.a.; Petróleo Brasileiro S.a.; Polícia Civil do Distrito Federal; Polícia Federal; Polícia Militar do Distrito Federal; Polícia Rodoviária Federal; Procuradoria -Geral da Fazenda Nacional; Secretaria do Tesouro Nacional; Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil; Senado Federal; Serviço Brasileiro de Apoio Às Micro e Pequenas Empresas - Departamento Nacional; Serviço Federal de Processamento de Dados; Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Departamento Nacional; Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo - Unidade Nacional; Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte - Conselho Nacional; Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - Departamento Nacional; Serviço Nacional de Aprendizagem Rural - Administração Central; Serviço Social da Indústria - Conselho Nacional; Serviço Social da Indústria - Departamento Nacional; Serviço Social do Comércio - Administração Nacional; Serviço Social do Transporte - Conselho Nacional; Superintendência da Zona Franca de Manaus; Superintendência de Seguros Privados; Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia; Superintendência do Desenvolvimento do Centro -Oeste; Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste; Superintendência Nacional de Previdência Complementar; Superior Tribunal de Justiça; Superior Tribunal Militar; Supremo Tribunal Federal; Telecomunicações Brasileiras S.a.; Tribunal de Contas da União; Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios; Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região/rj; Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região/df e TO; Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região/am e RR; Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região/sc; Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região/pb; Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região/ac e RO; Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região - Campinas/SP; Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região/ma; Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região/es; Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região/go; Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região/al; Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região/sp; Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região/se; Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região/rn; Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região/pi; Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região/mt; Tribunal



Regional do Trabalho da 24ª Região/ms; Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região/mg; Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região/rs; Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região/ba; Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região/pe; Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região/ce; Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região/pa e AP; Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região; Tribunal Regional Eleitoral da Bahia; Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba; Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas; Tribunal Regional Eleitoral de Goiás; Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais; Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco; Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia; Tribunal Regional Eleitoral de Roraima; Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina; Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo; Tribunal Regional Eleitoral do Acre; Tribunal Regional Eleitoral do Amapá; Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas; Tribunal Regional Eleitoral do Ceará; Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal; Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo; Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão; Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso; Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul; Tribunal Regional Eleitoral do Pará; Tribunal Regional Eleitoral do Paraná; Tribunal Regional Eleitoral do Piauí; Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro; Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte; Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul; Tribunal Regional Eleitoral do Sergipe; Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins; Tribunal Regional Federal da 1ª Região; Tribunal Regional Federal da 2ª Região; Tribunal Regional Federal da 3ª Região; Tribunal Regional Federal da 4ª Região; Tribunal Regional Federal da 5ª Região; Tribunal Regional Federal da 6ª Região; Tribunal Superior do Trabalho; Tribunal Superior Eleitoral; Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro -Brasileira; Universidade Federal da Bahia; Universidade Federal da Fronteira Sul; Universidade Federal da Integração Latino -Americana; Universidade Federal da Paraíba; Universidade Federal de Alagoas; Universidade Federal de Alfenas; Universidade Federal de Campina Grande; Universidade Federal de Catalão; Universidade Federal de Goiás; Universidade Federal de Itajubá; Universidade Federal de Jataí; Universidade Federal de Juiz de Fora; Universidade Federal de Lavras; Universidade Federal de Minas Gerais; Universidade Federal de Pelotas; Universidade Federal de Pernambuco; Universidade Federal de Rondonópolis; Universidade Federal de Roraima; Universidade Federal de Santa Catarina; Universidade Federal de Santa Maria; Universidade Federal de São Paulo; Universidade Federal do Agreste de Pernambuco; Universidade Federal do Cariri; Universidade Federal do Ceará; Universidade Federal do Delta do Parnaíba; Universidade Federal do Espírito Santo; Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro; Universidade Federal do Norte do Tocantins; Universidade Federal do Oeste da Bahia; Universidade Federal do Oeste do Pará; Universidade Federal do Pará; Universidade Federal do Paraná; Universidade Federal do Recôncavo da Bahia; Universidade Federal do Rio de Janeiro; Universidade Federal do Rio Grande do Norte; Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Universidade Federal do Sul da Bahia; Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará; Universidade Federal do Triângulo Mineiro; Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri; Universidade Federal Fluminense; Universidade Federal Rural da Amazônia; Universidade Federal Rural de Pernambuco; Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro; Universidade Federal Rural do Semiárido; Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

5. Relator: Ministro Antonio Anastasia.

6. Representante do Ministério Público: não atuou.

7. Unidade Técnica: Unidade de Auditoria Especializada em Tecnologia da Informação (AudTI).

8. Representação legal: Crislane da Conceição Crivano (159977/OAB-RJ), representando Casa da Moeda do Brasil; Amanda Teixeira Lobo de Carvalho (20663/OAB-MA), Raissa Campagnaro de Oliveira (18147/OAB-MA) e outros, representando Conselho Federal de Odontologia; Joao Aureliano Dias Filho (38856/OAB-DF), Thiago Lopes Cardoso Campos (53265/OAB-DF), Bruna Leticia Teixeira Ibiapina Chaves (47067/OAB-DF) e Larissa Lobo Ramos (38384/OAB-BA), representando Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares; Eliziane de Souza Carvalho (14887/OAB-DF), representando Serviço Nacional de Aprendizagem Rural - Administração Central; Enrique Dorado de Oliveira (54377/OAB-DF), Tuany Le Bonfim Lima (37720/OAB-BA) e outros, representando Conselho Nacional de Técnicos Em Radiologia; Mauro Henrique Ferreira Gonçalves Silva (OAB/DF

84.787), João Batista Ericeira Filho (OAB/MA 8.296) e outros, representando o Conselho Federal de Odontologia.

9. Acórdão:

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de levantamento com o objetivo de identificar o estágio de adoção de boas práticas de acessibilidade digital no setor público federal, tanto em relação aos aspectos institucionais quanto aos principais produtos digitais oferecidos à população, visando contribuir para a inclusão digital de pessoas com deficiência (PCD),

ACORDAM os Ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em sessão do Plenário, com fundamento no art. 238, incisos I, II e III, e no art. 169, inciso V, do Regimento Interno do TCU, no Roteiro de Levantamento aprovado pela Portaria-Segecex 5/2021, e diante das razões expostas pelo Relator, em:

9.1 encaminhar os dados brutos da fiscalização das organizações integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos; das empresas estatais à Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais; do Poder Judiciário ao Conselho Nacional de Justiça; e dos ramos do Ministério Público ao Conselho Nacional do Ministério Público;

9.2. autorizar a Unidade de Auditoria Especializada em Tecnologia da Informação (AudTI) a:

9.2.1. divulgar as informações consolidadas decorrentes deste levantamento;

9.2.2. publicar, na internet, as respostas ao questionário, de forma granular e consolidada, bem como divulgar os resultados alcançados às instituições respondentes, conforme Apêndice F do relatório de levantamento; e

9.2.3. divulgar o relatório de levantamento para induzir o aprimoramento da acessibilidade digital na Administração Pública Federal;

9.3. encaminhar às instituições constantes do Apêndice A do relatório de levantamento o presente acórdão, acompanhado de cópia do relatório da fiscalização, com os respectivos Apêndices (peça 978), e do sumário executivo, destacando que o relatório e o voto que fundamentam esta deliberação podem ser acessados por meio do endereço eletrônico [www.tcu.gov.br/acordaos](http://www.tcu.gov.br/acordaos);

9.4. com fundamento no art. 6º da Resolução-TCU 294/2018 e no art. 27 da Resolução-TCU 249/2012, indeferir os pedidos do Conselho Nacional de Técnicos em Radiologia (peça 977) e do Conselho Federal de Odontologia (peça 981) de acesso às peças sigilosas do processo (peças 827, 830, 837, 883, 939, 940, 941, 942, 944, 945, 976 e 977);

9.5. informar os advogados Fernando Henrique de Santos Souza Melo (OAB/DF 44.870), representante do Conselho Nacional de Técnicos em Radiologia, e Mauro Henrique Ferreira Gonçalves Silva (OAB/DF 84.787), representante do Conselho Federal de Odontologia, sobre esta decisão; e

9.6. arquivar os presentes autos.

10. Ata nº 36/2025 – Plenário.

11. Data da Sessão: 10/9/2025 – Ordinária.

12. Código eletrônico para localização na página do TCU na Internet: AC-2099-36/25-P.

**13. Especificação do quórum:**

13.1. Ministros presentes: Walton Alencar Rodrigues (na Presidência), Aroldo Cedraz, Bruno Dantas, Antonio Anastasia (Relator) e Jhonatan de Jesus.

13.2. Ministros-Substitutos convocados: Augusto Sherman Cavalcanti e Marcos Bemquerer Costa.

13.3. Ministro-Substituto presente: Weder de Oliveira.

(Assinado Eletronicamente)

**WALTON ALENCAR RODRIGUES**  
na Presidência

(Assinado Eletronicamente)

**ANTONIO ANASTASIA**  
Relator

Fui presente:

(Assinado Eletronicamente)

**CRISTINA MACHADO DA COSTA E SILVA**  
Procuradora-Geral

## VOTO

Trata-se de Levantamento autorizado pelo Acórdão 498/2024-TCU-Plenário (relator Ministro-Substituto Marcos Bemquerer), com o objetivo de identificar o estágio de adoção de boas práticas de acessibilidade digital no setor público federal, tanto em relação aos aspectos institucionais quanto aos principais produtos digitais oferecidos à população, visando promover avanços estruturantes na área e contribuir para a inclusão digital de pessoas com deficiência (PCD).

2. A acessibilidade digital, no atual contexto de transformação digital da administração pública, configura-se como elemento essencial para promoção da inclusão e da efetivação dos direitos fundamentais. A crescente digitalização dos serviços públicos, aliada à ampla utilização de plataformas tecnológicas no relacionamento entre o Estado e o cidadão, impõe o dever de assegurar que tais instrumentos estejam aptos a serem acessados, compreendidos e utilizados de forma autônoma, segura e em igualdade de condições por todas as pessoas, inclusive aquelas com deficiência, seja permanente ou temporária.

3. No âmbito internacional, a principal referência técnica para o desenvolvimento de conteúdos digitais acessíveis são as *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG), elaboradas pelo *World Wide Web Consortium* (W3C). As diretrizes WCAG estabelecem princípios, critérios de sucesso e recomendações técnicas que visam assegurar que *websites*, aplicativos móveis e demais conteúdos digitais possam ser utilizados por todas as pessoas, incluindo aquelas com deficiências sensoriais, motoras, cognitivas ou múltiplas. Tais diretrizes têm sido amplamente adotadas por governos e organismos multilaterais como parâmetro de boas práticas em acessibilidade digital.

4. No ordenamento jurídico brasileiro, o tema encontra fundamento na Lei 13.146, de 6 de julho de 2015, conhecida como Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Essa norma estabelece, em seu art. 63, que é obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no país ou por órgãos de governo, visando garantir o acesso das pessoas com deficiência às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes internacionais de acessibilidade.

5. Adicionalmente, no âmbito da administração pública federal, o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), instituído no âmbito da política de governo digital, estabelece, com base nas referências internacionais WCAG, diretrizes, padrões e recomendações técnicas para a construção de interfaces digitais acessíveis no setor público.

6. Observa-se que o arcabouço normativo vigente, tanto em nível internacional quanto nacional, impõe ao poder público o dever jurídico e institucional de assegurar a acessibilidade digital como condição indispensável para a efetividade dos direitos das pessoas com deficiência e para a promoção de um ambiente digital verdadeiramente inclusivo.

7. Nesse contexto, o Tribunal realizou a presente fiscalização com o objetivo de identificar o estágio de adoção de tecnologias e de boas práticas de acessibilidade digital em instituições federais, bem como nas respectivas soluções digitais oferecidas à população.

8. O levantamento, conduzido pela Unidade de Auditoria Especializada em Tecnologia da Informação (AudTI), buscou examinar o grau de maturidade de 366 organizações/entidades dos três Poderes da União, do Ministério Público da União e dos Serviços Sociais Autônomos, como ministérios, autarquias, universidades, empresas públicas e instituições de segurança (Apêndice A, peça 981, p. 43-50).

9. A análise realizada pela equipe de fiscalização contemplou aspectos institucionais, tais como governança, capacitação, cultura organizacional, atendimento e transparência, além de aspectos

técnicos relacionados ao desenvolvimento, manutenção e disponibilização das soluções digitais ofertadas à sociedade, como portais, sistemas/serviços públicos digitais e aplicativos móveis oficiais.

10. Na etapa inicial dos trabalhos, com o objetivo de aprofundar o conhecimento sobre o tema e orientar a definição da abordagem metodológica, a equipe de levantamento realizou entrevistas com atores estratégicos, incluindo representantes da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (SGD/MGI), do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDH), do NIC.br (W3C Brasil), do Movimento Web para Todos (MWT) e de especialistas acadêmicos na área, conforme Apêndice G do relatório do levantamento (peça 978, p. 127-56).

11. Em seguida, a fase de execução da fiscalização envolveu a aplicação de questionários em duas etapas, conforme detalhamento no Apêndice B do relatório (Método e escopo do trabalho - peça 978, p. 52-56) e no Apêndice C (Questionários aplicados às organizações - peça 978, p. 57-63), bem como a realização de testes automatizados de acessibilidade digital nos portais institucionais e a análise integrada dos dados coletados (Apêndice D - peça 978, p. 64-89).

12. Conforme esclareceu a AudTI, não foram incluídas no escopo do levantamento avaliações manuais realizadas por especialistas humanos, escuta direta da população com deficiência nem a aplicação de testes automatizados de acessibilidade em sistemas/serviços públicos digitais e aplicativos móveis, pelas razões expostas no Apêndice B.

13. O questionário da fase 1 teve por objetivo mapear as principais soluções digitais adotadas pelas entidades consultadas, enquanto o questionário principal, aplicado posteriormente (fase 2), foi estruturado em sete dimensões, a saber (Apêndice C): i) governança; ii) *design* e desenvolvimento; iii) testes e validação da acessibilidade; iv) capacitação e cultura organizacional; v) atendimento de pessoas com deficiência e incorporação de retorno do usuário; vi) manutenção e melhoria contínua; e vii) transparência e promoção da acessibilidade conquistada.

14. A análise integrada das dimensões, avaliadas pela equipe de fiscalização a partir das respostas ao questionário (Apêndice D), revelou um cenário crítico de acessibilidade digital nas entidades públicas federais, em que 88% das organizações respondentes apresentaram desempenho abaixo de 5 pontos, com falhas que comprometem o uso das soluções oferecidas, o atendimento adequado ao usuário e o acesso a direitos, conforme detalhado no relatório de levantamento, reproduzido integralmente no Relatório precedente.

15. A AudTI concluiu que, com raras exceções, as soluções analisadas apresentam falhas técnicas graves, como navegação limitada por teclado, baixa compatibilidade com leitores de tela e ausência de descrição em imagens, comprometendo o uso autônomo das plataformas digitais e o exercício pleno da cidadania no ambiente digital. Serviços digitais e aplicativos, cada vez mais utilizados para acesso a serviços e políticas públicas, concentram as maiores falhas, evidenciando uma lacuna crítica na transformação digital do Estado.

16. A análise demonstrou que as instituições não conseguem oferecer suporte qualificado às pessoas com deficiência, tampouco informar com clareza os padrões e condições de acessibilidade disponíveis. Além disso, constatou-se confiança excessiva em ferramentas automatizadas de avaliação, que, embora úteis, cobrem apenas parte dos requisitos necessários e não substituem testes com usuários reais. Essa dependência pode induzir à falsa percepção de conformidade, perpetuando barreiras que só a análise humana e a escuta ativa de pessoas com deficiência conseguem revelar.

17. A fiscalização também destacou que a adoção de normas atualizadas, como a WCAG 2.2, está diretamente associada a melhores resultados em acessibilidade digital. Por outro lado, a dependência exclusiva do eMAG, atualmente desatualizado, bem como a ausência de qualquer diretriz técnica reforça práticas ultrapassadas e inconsistentes, prejudicando a qualidade das soluções ofertadas.



18. Outro aspecto crítico identificado foi a fragilidade estrutural interna das organizações públicas, refletida em baixos índices de governança, capacitação, realização de testes, manutenção e melhoria contínua, o que compromete seriamente a sustentabilidade das iniciativas já adotadas. Sem diretrizes claras, responsáveis designados, profissionais capacitados e rotinas contínuas de avaliação, mesmo os avanços técnicos alcançados tendem a se perder ao longo do tempo, avaliou a equipe da AudTI.

19. A escuta ativa dos gestores públicos e o *benchmarking* internacional, por outro lado, proporcionaram sugestões valiosas para o aprimoramento do ecossistema de acessibilidade digital. Entre as propostas apresentadas, destacam-se: criação de um guia prático nacional de implementação; implantação de um ciclo nacional de monitoramento frequente; programas de capacitação específicos; formação de um banco de testadores com deficiência; disponibilização de ferramentas e padrões nacionais; fortalecimento do apoio central e ampliação de equipes com profissionais especializados.

20. Apesar da baixa maturidade dos órgãos públicos federais fiscalizados em acessibilidade digital, a equipe de fiscalização identificou exemplos positivos que podem servir de referência. Entidades dos Poderes Legislativo e Judiciário, bancos e algumas empresas públicas apresentaram desempenho relativamente superior à média geral, evidenciando a importância da governança e da gestão interna. A plataforma Gov.br também demonstrou potencial para elevar o nível de acessibilidade, mesmo em organizações com estruturas menos desenvolvidas, devido à sua padronização.

21. Por fim, o levantamento identificou três pilares fundamentais para promoção da acessibilidade digital, quais sejam: i) adoção de normas atualizadas, como a WCAG; ii) fortalecimento institucional; e iii) uso de plataformas padronizadas e acessíveis, como o Gov.br. Entretanto, para que essas iniciativas gerem resultados efetivos, é necessário garantir práticas consistentes, mudança cultural e esforços contínuos de gestão.

22. Nesse sentido, entre outros encaminhamentos, a equipe do levantamento propôs:

a) encaminhar os dados brutos da fiscalização das organizações integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos; das empresas estatais à Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais; do Poder Judiciário para o Conselho Nacional de Justiça; e dos ramos do Ministério Público para o Conselho Nacional do Ministério Público; e

b) autorizar a Unidade de Auditoria Especializada em Tecnologia da Informação a: i) divulgar as informações consolidadas decorrentes deste levantamento em informativos; ii) publicar, na internet, as respostas ao questionário, de forma granular e consolidada, bem como divulgar os resultados alcançados às instituições respondentes, conforme Apêndice F; e iii) divulgar este relatório de fiscalização para induzir o aprimoramento da acessibilidade digital.

23. Apresentado o relato sintético da matéria, declaro minha concordância na íntegra com o posicionamento uniforme da Unidade de Auditoria Especializada em Tecnologia da Informação (AudTI), cujos fundamentos adoto como minhas razões de decidir.

24. Conforme bem registrado pela unidade técnica, a acessibilidade digital é parte essencial da transformação digital que o Estado brasileiro precisa realizar para atender a todos com justiça, equidade e dignidade. Nesse sentido, é oportuno destacar a importância da acessibilidade digital como elemento estruturante para a inclusão digital de pessoas com deficiência.

25. A acessibilidade digital se refere ao conjunto de práticas, normas e recursos tecnológicos que garantem que *websites*, aplicativos, plataformas e demais interfaces digitais possam ser utilizados de forma autônoma e eficaz, por todas as pessoas, inclusive aquelas com deficiência, sejam elas visuais, auditivas, motoras, cognitivas ou múltiplas. Envolve desde a adoção de códigos compatíveis

com leitores de tela, a disponibilização de legendas e interpretação em Libras, até a estruturação lógica e navegável de conteúdos *online*.

26. A inclusão digital, por sua vez, é um conceito mais amplo, que compreende a garantia de acesso, de forma plena e significativa, às tecnologias digitais. Isso inclui não apenas o fornecimento de infraestrutura e de conectividade, mas também o desenvolvimento de competências para o uso dessas tecnologias e, sobretudo, a eliminação de barreiras, sejam elas físicas, econômicas, educacionais ou digitais, que impeçam a participação igualitária de todos os cidadãos no ambiente digital.

27. Sob essa perspectiva, a acessibilidade digital é condição *sine qua non* para a efetiva inclusão digital das pessoas com deficiência. Sem interfaces acessíveis, a mera disponibilização de equipamentos ou conexão à internet não assegura, por si só, o pleno exercício da cidadania digital. Um *site* governamental inacessível, por exemplo, inviabiliza o acesso de uma pessoa com deficiência visual a serviços públicos *online*, gerando exclusão e violação de direitos fundamentais.

28. Dada a relevância do tema para a sociedade, destaco que, além da presente fiscalização, este Tribunal vem realizando trabalhos importantes no âmbito da estratégia de avaliação da transformação digital no setor público federal, alinhado ao Plano Estratégico do TCU 2023-2028, buscando alcançar o resultado-chave 3.4: "em seis anos, induzir a ampliação e o aperfeiçoamento dos serviços públicos digitais, de modo que ao menos 90% dos serviços acessíveis pela plataforma Gov.br possuam nível de satisfação de quatro pontos e padrão de qualidade avançado".

29. Nesse sentido, apresento a seguir algumas deliberações do Plenário desta Corte de Contas, que apreciaram auditorias relacionadas ao assunto tratado nestes autos, bem como a relação de processos conexos elaborada pela AudTI, constante do Acórdão 1.962/2025-Plenário, de relatoria do Ministro Walton Alencar Rodrigues.

i) Acórdão 2.004/2022, relator Ministro Jorge Oliveira: levantamento acerca dos métodos e critérios que possibilitem a avaliação da qualidade do serviço público transformado digitalmente e sobre as iniciativas do governo federal para apoiar a transformação digital (TD) em estados e capitais brasileiras;

ii) Acórdão 878/2022, relator Ministro Benjamin Zymler: auditoria operacional para avaliar portais eletrônicos de órgãos da Administração Pública Federal quanto ao atendimento dos requisitos formais da legislação e quanto à qualidade das informações publicadas;

iii) Acórdão 744/2025, relator Ministro Walton Alencar Rodrigues: auditoria operacional com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços públicos digitais prestados diretamente pelo setor público federal; e

iv) Acórdão 1.699/2025, relator Ministro Aroldo Cedraz: auditoria operacional para avaliar aspectos relacionados à governança, estratégia e gestão das ações e programas afetos às políticas públicas de inclusão digital a cargo do governo federal.

**Tabela 1** - Lista de fiscalizações anteriores conexas ao tema

Acórdão	TC	Assunto
1.469/2017-TCU-Plenário, Rel. Min. Benjamin Zymler	<a href="#">Processo 010.638/2016-4</a>	Auditoria operacional do uso de tecnologias digitais no provimento de serviços públicos.
1.103/2019-TCU-Plenário, Rel. Min. Vital do Rêgo	<a href="#">Processo 023.283/2018-1</a>	Levantamento das ações conduzidas pelo MP (antigo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão), Casa Civil e CGU em prol da desburocratização dos serviços públicos prestados aos cidadãos.
3.145/2020-TCU-Plenário, Rel. Min. Aroldo Cedraz	<a href="#">Processo 036.673/2019-6</a>	Acompanhamento de iniciativas estruturantes de transformação digital conduzidas pelo governo federal.
2.279/2021-TCU-Plenário, Rel. Min. Aroldo Cedraz	<a href="#">Processo 031.158/2020-0</a>	Acompanhamento de iniciativas estruturantes de transformação digital - Plataformas de compartilhamento de dados entre órgãos e entidades da Administração Pública federal.
1.784/2021-TCU-Plenário, Rel. Min. Vital do Rêgo	<a href="#">Processo 035.093/2020-0</a>	Acompanhamento de iniciativas estruturantes de transformação digital - Governança das ações de desburocratização dos serviços públicos, com foco na implementação da E-Digital.
419/2021-TCU-Plenário, Rel. Min. Aroldo Cedraz	<a href="#">Processo 038.016/2019-2</a>	Acompanhamento das ações de desburocratização na Administração Pública federal - serviços digitais ao cidadão

Fonte: elaboração própria.

30. Como bem pontuado pela equipe da AudTI, a acessibilidade digital não se restringe a um mero cumprimento de exigências legais ou técnicas. Trata-se, antes, de uma manifestação concreta do respeito à dignidade da pessoa humana no ambiente digital.

31. Assegurar que todas as pessoas, com ou sem deficiência, tenham acesso pleno, autônomo e simplificado às soluções digitais ofertadas pelo Estado é medida indispensável ao exercício da cidadania, à ampliação das capacidades individuais e coletivas, bem como ao fortalecimento do desenvolvimento social e econômico do país.

32. Assim, espera-se que, a partir do diagnóstico apresentado e das boas práticas sugeridas neste levantamento, as instituições públicas passem a adotar medidas efetivas para aprimorar a acessibilidade digital de suas plataformas, sites e aplicativos, de modo a assegurar a prestação de serviços públicos com justiça, equidade e dignidade a toda a população.

33. Dessa forma, estou de acordo com os encaminhamentos propostos pela AudTI, no sentido de enviar os dados brutos da fiscalização aos órgãos mencionados no capítulo 5 do relatório de levantamento, bem como de autorizar a unidade técnica a divulgar as informações consolidadas e o próprio relatório de levantamento, além de dar publicidade às respostas do questionário, com os respectivos resultados alcançados pelas instituições respondentes, a fim de contribuir para o aprimoramento da acessibilidade digital dos serviços públicos.

34. Diante do exposto, considero que este percuciente trabalho cumpriu seus objetivos, razão pela qual deve ser arquivado, sem prejuízo de ressaltar que o presente levantamento constitui rica fonte de informações para futuras ações de controle desta Corte de Contas, bem como para os formuladores de políticas públicas voltadas à inclusão digital.

35. Nesse sentido, aproveito a oportunidade para lembrar que, desde 1982, o dia nacional de luta das pessoas com deficiência é celebrado nacionalmente no dia 21 de setembro. A data foi escolhida por coincidir com o dia da árvore, um simbolismo para assinalar que uma sociedade acessível e inclusiva deve ser sustentável em todos os seus aspectos.

36. Por fim, com fundamento nas Resoluções-TCU 249/2012 e 294/2018, que tratam respectivamente do acesso à informação e da aplicação da LAI e da classificação da informação quanto à confidencialidade no âmbito do Tribunal, indefiro o pedido de acesso às peças sigilosas do processo, conforme proposto pela AudTI.

Assim, voto para que seja adotado o acórdão que ora submeto a este Colegiado.

TCU, Sala das Sessões, em 10 de setembro de 2025.

ANTONIO ANASTASIA  
Relator

## GRUPO I – CLASSE V – Plenário

TC 008.257/2024-8

Natureza: Relatório de Levantamento

Órgãos/Entidades: Advocacia-Geral da União; Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial; Agência Brasileira de Inteligência; Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos; Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias S.A.; Agência Espacial Brasileira; Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico; Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural; Agência Nacional de Aviação Civil; Agência Nacional de Energia Elétrica; Agência Nacional de Mineração; Agência Nacional de Saúde Suplementar; Agência Nacional de Telecomunicações; Agência Nacional de Transportes Aquaviários; Agência Nacional de Transportes Terrestres; Agência Nacional de Vigilância Sanitária; Agência Nacional do Cinema; Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis; Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A. - Comando da Marinha; Associação das Pioneiras Sociais; Autoridade Portuária de Santos S.A; Banco Central do Brasil; Banco da Amazônia S.A.; Banco do Brasil S.A.; Banco do Nordeste do Brasil S.A.; Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social; Caixa de Construção de Casas Para O Pessoal da Marinha; Caixa de Financiamento Imobiliário da Aeronáutica; Caixa Econômica Federal; Câmara dos Deputados; Casa Civil da Presidência da República; Casa da Moeda do Brasil; Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S. A.; Centro de Tecnologia da Indústria Química e Têxtil do Senai/RJ; Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca; Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais; Colégio Pedro II; Comando da Aeronáutica; Comando da Marinha; Comando do Exército; Comissão de Valores Mobiliários; Comissão Nacional de Energia Nuclear; Companhia Brasileira de Trens Urbanos; Companhia das Docas do Estado da Bahia; Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba; Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo; Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais; Companhia Docas do Ceará; Companhia Docas do Pará; Companhia Docas do Rio de Janeiro; Companhia Docas do Rio Grande do Norte; Companhia Nacional de Abastecimento; Complexo Hospitalar da Ufrj; Conselho Administrativo de Defesa Econômica; Conselho da Justiça Federal; Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil; Conselho Federal de Administração; Conselho Federal de Biblioteconomia; Conselho Federal de Biologia; Conselho Federal de Biomedicina; Conselho Federal de Contabilidade; Conselho Federal de Corretores de Imóveis; Conselho Federal de Economia; Conselho Federal de Economistas Domésticos; Conselho Federal de Educação Física; Conselho Federal de Enfermagem; Conselho Federal de Engenharia e Agronomia; Conselho Federal de Estatística; Conselho Federal de Farmácia; Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional; Conselho Federal de

Fonoaudiologia; Conselho Federal de Medicina; Conselho Federal de Medicina Veterinária; Conselho Federal de Museologia; Conselho Federal de Nutricionistas; Conselho Federal de Odontologia; Conselho Federal de Psicologia; Conselho Federal de Química; Conselho Federal de Relações Públicas; Conselho Federal de Representantes Comerciais; Conselho Federal de Serviço Social; Conselho Federal dos Técnicos Agrícolas; Conselho Federal dos Técnicos Industriais; Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico; Conselho Nacional de Justiça; Conselho Nacional de Técnicos Em Radiologia; Conselho Nacional do Ministério Público; Conselho Superior da Justiça do Trabalho; Controladoria -Geral da União; Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal; Defensoria Pública da União; Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes; Departamento Nacional de Obras Contra As Secas; Eletronuclear S.A.; Embratur - AGENCIA BRASILEIRA DE PROMOCAO INTERNACIONAL DO TURISMO; Empresa Brasil de Comunicação S.A.; Empresa Brasileira de Administração de Petróleo e Gás Natural S.A. Pré -Sal Petróleo S.A - PPSA; Empresa Brasileira de Correios e Telegrafos - ECT; Empresa Brasileira de Hemoderivados e Biotecnologia; Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária; Empresa Brasileira de Participações Em Energia Nuclear e Binacional S.A. - ENBPar; Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária; Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares; Empresa de Pesquisa Energética; Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência - Dataprev; Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A.; Empresa Gerencial de Projetos Navais; Empresa Gestora de Ativos; Escola Superior do MPU; Financiadora de Estudos e Projetos; Fundação Alexandre de Gusmão; Fundação Biblioteca Nacional; Fundação Casa de Rui Barbosa; Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior; Fundação Cultural Palmares; Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo; Fundacao de Previdencia Complementar do Servidor Publico Federal do Poder Judiciario - FUNPRESP-JUD; Fundação Escola Nacional de Administração Pública; Fundação Habitacional do Exército; Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística; Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada; Fundação Joaquim Nabuco; Fundação Jorge Duprat Figueiredo, de Segurança e Medicina do Trabalho; Fundação Nacional de Artes; Fundação Nacional de Saúde; Fundação Nacional dos Povos Indígenas; Fundação Osório; Fundação Oswaldo Cruz; Fundação Universidade de Brasília; Fundação Universidade do Amazonas; Fundação Universidade Federal da Grande Dourados; Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre; Fundação Universidade Federal de Mato Grosso; Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul; Fundação Universidade Federal de Ouro Preto; Fundação Universidade Federal de Rondônia; Fundação Universidade Federal de São Carlos; Fundação Universidade Federal de São João Del



Rei; Fundação Universidade Federal de Sergipe; Fundação Universidade Federal de Uberlândia; Fundação Universidade Federal de Viçosa; Fundação Universidade Federal do Acre; Fundação Universidade Federal do Amapá; Fundação Universidade Federal do Maranhão; Fundação Universidade Federal do Pampa; Fundação Universidade Federal do Piauí; Fundação Universidade Federal do Rio Grande; Fundação Universidade Federal do Tocantins; Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco; Fundo Nacional de Assistência Social; Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação; Hospital das Forças Armadas; Hospital de Clínicas de Porto Alegre; Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A.; Hospital Universitario da Unifesp - HU UNIFESP (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SAO PAULO); Indústria de Material Bélico do Brasil - Comando do Exército; Indústrias Nucleares do Brasil S.A.; Instituto Benjamim Constant; Instituto Brasileiro de Museus; Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis; Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade; Instituto de Pesquisas do Jardim Botânico do Rio de Janeiro; Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional - IPHAN; Instituto Evandro Chagas; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Mato Grosso do Sul; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do

Norte; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul -rio-grandense; Instituto Nacional da Propriedade Industrial; Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária; Instituto Nacional de Educação de Surdos; Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira; Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia; Instituto Nacional de Tecnologia da Informação; Instituto Nacional do Câncer José de Alencar Gomes da Silva; Instituto Nacional do Seguro Social; Ministério da Agricultura e Pecuária; Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação; Ministério da Cultura; Ministério da Defesa; Ministério da Educação; Ministério da Fazenda; Ministério da Gestão e da Inovação Em Serviços Públicos; Ministério da Igualdade Racial; Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional; Ministério da Justiça e Segurança Pública; Ministério da Pesca e Aquicultura; Ministério da Previdência Social; Ministério da Saúde; Ministério das Cidades; Ministério das Comunicações; Ministério das Mulheres; Ministério das Relações Exteriores; Ministério de Minas e Energia; Ministério de Portos e Aeroportos; Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar; Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate À Fome; Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços; Ministério do Esporte; Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima; Ministério do Planejamento e Orçamento; Ministério do Trabalho e Emprego; Ministério do Turismo; Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania; Ministério dos Povos Indígenas; Ministério dos Transportes; Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios; Ministério Público do Trabalho; Ministério Público Federal; Ministério Público Militar; Nav Brasil Serviços de Navegação Aérea S.A.; Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A.; Petróleo Brasileiro S.A.; Polícia Civil do Distrito Federal; Polícia Federal; Polícia Militar do Distrito Federal; Polícia Rodoviária Federal; Procuradoria -Geral da Fazenda Nacional; Secretaria do Tesouro Nacional; Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil; Senado Federal; Serviço Brasileiro de Apoio Às Micro e Pequenas Empresas - Departamento Nacional; Serviço Federal de Processamento de Dados; Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Departamento Nacional; Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo - Unidade Nacional; Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte - Conselho Nacional;

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - Departamento Nacional; Serviço Nacional de Aprendizagem Rural - Administração Central; Serviço Social da Indústria - Conselho Nacional; Serviço Social da Indústria - Departamento Nacional; Serviço Social do Comércio - Administração Nacional; Serviço Social do Transporte - Conselho Nacional; Superintendência da Zona Franca de Manaus; Superintendência de Seguros Privados; Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia; Superintendência do Desenvolvimento do Centro -Oeste; Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste; Superintendência Nacional de Previdência Complementar; Superior Tribunal de Justiça; Superior Tribunal Militar; Supremo Tribunal Federal; Telecomunicações Brasileiras S.A.; Tribunal de Contas da União; Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios; Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região/rj; Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região/df e TO; Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região/am e RR; Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região/sc; Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região/pb; Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região/ac e RO; Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região - Campinas/SP; Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região/ma; Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região/es; Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região/go; Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região/al; Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região/sp; Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região/se; Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região/rn; Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região/pi; Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região/mt; Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região/ms; Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região/mg; Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região/rs; Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região/ba; Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região/pe; Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região/ce; Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região/pa e AP; Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região; Tribunal Regional Eleitoral da Bahia; Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba; Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas; Tribunal Regional Eleitoral de Goiás; Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais; Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco; Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia; Tribunal Regional Eleitoral de Roraima; Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina; Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo; Tribunal Regional Eleitoral do Acre; Tribunal Regional Eleitoral do Amapá; Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas; Tribunal Regional Eleitoral do Ceará; Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal; Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo; Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão; Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso; Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul; Tribunal Regional Eleitoral do Pará; Tribunal Regional Eleitoral do Paraná; Tribunal Regional Eleitoral do Piauí; Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro; Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte; Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul; Tribunal

Regional Eleitoral do Sergipe; Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins; Tribunal Regional Federal da 1ª Região; Tribunal Regional Federal da 2ª Região; Tribunal Regional Federal da 3ª Região; Tribunal Regional Federal da 4ª Região; Tribunal Regional Federal da 5ª Região; Tribunal Regional Federal da 6ª Região; Tribunal Superior do Trabalho; Tribunal Superior Eleitoral; Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro - Brasileira; Universidade Federal da Bahia; Universidade Federal da Fronteira Sul; Universidade Federal da Integração Latino - Americana; Universidade Federal da Paraíba; Universidade Federal de Alagoas; Universidade Federal de Alfenas; Universidade Federal de Campina Grande; Universidade Federal de Catalão; Universidade Federal de Goiás; Universidade Federal de Itajubá; Universidade Federal de Jataí; Universidade Federal de Juiz de Fora; Universidade Federal de Lavras; Universidade Federal de Minas Gerais; Universidade Federal de Pelotas; Universidade Federal de Pernambuco; Universidade Federal de Rondonópolis; Universidade Federal de Roraima; Universidade Federal de Santa Catarina; Universidade Federal de Santa Maria; Universidade Federal de São Paulo; Universidade Federal do Agreste de Pernambuco; Universidade Federal do Cariri; Universidade Federal do Ceará; Universidade Federal do Delta do Parnaíba; Universidade Federal do Espírito Santo; Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro; Universidade Federal do Norte do Tocantins; Universidade Federal do Oeste da Bahia; Universidade Federal do Oeste do Pará; Universidade Federal do Pará; Universidade Federal do Paraná; Universidade Federal do Recôncavo da Bahia; Universidade Federal do Rio de Janeiro; Universidade Federal do Rio Grande do Norte; Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Universidade Federal do Sul da Bahia; Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará; Universidade Federal do Triângulo Mineiro; Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri; Universidade Federal Fluminense; Universidade Federal Rural da Amazônia; Universidade Federal Rural de Pernambuco; Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro; Universidade Federal Rural do Semiárido; Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Interessado: Centro de Controle Interno da Aeronáutica ().

Representação legal: Crislane da Conceição Crivano (159977/OAB-RJ), representando Casa da Moeda do Brasil; Amanda Teixeira Lobo de Carvalho (20663/OAB-MA), Raissa Campagnaro de Oliveira (18147/OAB-MA) e outros, representando Conselho Federal de Odontologia; Joao Aureliano Dias Filho (38856/OAB-DF), Thiago Lopes Cardoso Campos (53265/OAB-DF), Bruna Leticia Teixeira Ibiapina Chaves (47067/OAB-DF) e Larissa Lobo Ramos (38384/OAB-BA), representando Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares; Eliziane de Souza Carvalho (14887/OAB-DF), representando Serviço Nacional de Aprendizagem Rural - Administração Central; Enrique Dorado de Oliveira (54377/OAB-DF), Tuany Le Bonfim Lima (37720/OAB-

BA) e outros, representando Conselho Nacional de Técnicos Em Radiologia.

SUMÁRIO: RELATÓRIO DE LEVANTAMENTO. ACESSIBILIDADE DIGITAL NO SETOR PÚBLICO FEDERAL. PESSOA COM DEFICIÊNCIA. ACHADOS. ACESSIBILIDADE DIGITAL NO SETOR PÚBLICO FEDERAL AINDA INCIPIENTE. MAIS DA METADE DAS SOLUÇÕES AVALIADAS NÃO ATINGIU NÍVEL REGULAR OU SUPERIOR DE DESEMPENHO. SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS E APLICATIVOS MÓVEIS SÃO LÍDERES EM FALHAS DE ACESSIBILIDADE. AUSÊNCIA DE REQUISITOS TÉCNICOS NA CONTRATAÇÃO E NO DESENVOLVIMENTO DAS SOLUÇÕES. AUSÊNCIA DE TESTES E DE MONITORAMENTO DAS NOVAS SOLUÇÕES LANÇADAS, AUMENTANDO O RISCO DE ERROS E O DESPERDÍCIO DE RECURSOS PÚBLICOS. GRANDE PARTE DAS ORGANIZAÇÕES CONSULTADAS NÃO SEGUE QUALQUER NORMA TÉCNICA DE ACESSIBILIDADE DIGITAL. PLATAFORMA GOV.BR CONTRIBUI PARA ELEVAR O PADRÃO TÉCNICO DE ACESSIBILIDADE DOS PORTAIS INSTITUCIONAIS, MAS NÃO RESOLVE AS FRAGILIDADES INTERNAS DAS ORGANIZAÇÕES QUE A UTILIZAM. A FALTA DE ACESSIBILIDADE DIGITAL COMPROMETE O ACESSO A POLÍTICAS PÚBLICAS, RESTRINGE DIREITOS E APROFUNDA DESIGUALDADES. ENCAMINHAMENTO DAS INFORMAÇÕES AOS ÓRGÃOS AUDITADOS. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS. ARQUIVAMENTO.

## RELATÓRIO

Trata-se de Levantamento com o objetivo de identificar o estágio de adoção de boas práticas de acessibilidade digital nas instituições do setor público federal, bem como das soluções digitais oferecidas à população, visando promover avanços estruturantes na área e contribuir para a inclusão digital de pessoas com deficiência (PCD).

2. Reproduzo a seguir o teor principal do Relatório de Levantamento produzido pela Unidade de Auditoria Especializada em Tecnologia da Informação – AudTI (peça 978), o qual obteve anuência do corpo diretivo da unidade (peças 979 e 980).

### **1 Introdução**

- 1. Este relatório de fiscalização decorre do Acórdão 498/2024-TCU-Plenário, Rel. Ministro-Substituto Marcos Bemquerer, e apresenta os resultados de levantamento realizado pelo Tribunal de Contas da União (TCU) com o objetivo de identificar o estágio de adoção de boas práticas de acessibilidade digital nas instituições federais e em suas soluções digitais oferecidas à população. A iniciativa busca promover avanços estruturantes na área e contribuir para a inclusão digital de pessoas com deficiência - sejam permanentes ou temporárias.*
- 2. A acessibilidade digital tem ganhado destaque no cenário nacional e internacional como parte fundamental da transformação digital inclusiva, por garantir que todos os cidadãos — inclusive pessoas com deficiência permanente ou temporária — possam acessar, compreender e utilizar portais, aplicativos e serviços públicos digitais de forma autônoma e em igualdade de condições.*



*Em um contexto de digitalização acelerada dos serviços públicos e crescente uso de plataformas digitais, a ausência de acessibilidade compromete o exercício da cidadania, o acesso a direitos e a efetividade das políticas públicas.*

3. *No plano internacional, diretrizes como as Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) têm sido amplamente adotadas como referência técnica. No Brasil, marcos legais como a Lei Brasileira de Inclusão (Lei 13.146/2015) e o Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (eMAG) reforçam a obrigatoriedade da acessibilidade digital no setor público.*

### **1.1 Organização do relatório**

4. *O relatório está organizado em 5 capítulos: 1 – Introdução; 2 – Resultados obtidos no levantamento; 3 – Informações adicionais; 4 – Conclusão; e 5 – Proposta de encaminhamento.*
5. *Nesta introdução, são apresentados: visão geral do objeto; objetivo e escopo do trabalho; metodologia utilizada; fiscalizações anteriores; limitações; e benefícios estimados da fiscalização.*
6. *O Capítulo 0 apresenta os resultados obtidos no trabalho. O Capítulo 0 apresenta a conclusão do relatório e, por fim, o Capítulo 0 explicita as propostas de encaminhamento sugeridas pela equipe.*
7. *Por fim, no **Error! Reference source not found.**, consta a lista das 366 unidades fiscalizadas; no **Error! Reference source not found.**, o método e o escopo do trabalho; no **Error! Reference source not found.**, o questionário aplicado às organizações; no **Error! Reference source not found.**, as tabelas elaboradas contendo os resultados aferidos com a aplicação do questionário; no **Error! Reference source not found.**, a lista das soluções analisadas e suas respectivas notas; no **Error! Reference source not found.**, a lista das organizações respondentes, bem como sua categorização para fins de agrupamento e análise; no **Error! Reference source not found.**, as entrevistas e reuniões realizadas no planejamento; nos **Error! Reference source not found.** e **Error! Reference source not found.**, a análise dos comentários das organizações participantes com sugestões de melhorias da acessibilidade e do questionário elaborado para essa fiscalização; e, no **Error! Reference source not found.**, benchmarking internacional de avaliação de boas práticas de acessibilidade digital em outros países.*

### **1.2 Visão geral**

8. *Acessibilidade digital pode ser entendida como a garantia de que todas as pessoas — inclusive aquelas com deficiência ou mobilidade reduzida — possam acessar, perceber, compreender e utilizar soluções digitais, como sites, portais, sistemas, serviços digitais e aplicativos móveis, de forma autônoma, segura e eficaz.*
9. *Isso significa que as informações e funcionalidades precisam estar visíveis, compreensíveis e utilizáveis por diferentes perfis de usuários, independentemente de suas capacidades físicas, sensoriais, cognitivas, linguísticas ou tecnológicas.*
10. *Trata-se de um princípio técnico, ético e jurídico, essencial para assegurar o exercício pleno da cidadania na era digital, pois reúne, de forma integrada, fundamentos normativos de qualidade no desenvolvimento de soluções digitais, valores de equidade e respeito à diversidade humana, e obrigações legais impostas ao Estado.*
11. *No plano técnico, a acessibilidade digital é reconhecida por normas como a WCAG, a ISO/IEC 25010/2011 e a ABNT NBR 17060/2022 como atributo essencial de qualidade de produtos e serviços digitais. No plano ético, reflete o dever de garantir autonomia, dignidade e participação plena a todas as pessoas, independentemente de suas capacidades. E, no plano jurídico, está amparada por leis nacionais e tratados internacionais que impõem sua observância pelo poder público, como a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, promulgada pelo Decreto 6.949/2009 com status de emenda constitucional, e a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015). Garantir o acesso igualitário aos meios digitais é, portanto,*

*condição indispensável para a efetivação de direitos, a participação social e a consolidação de uma cidadania verdadeiramente inclusiva no contexto da transformação digital.*

12. *O objetivo da acessibilidade digital é eliminar barreiras que dificultam ou impedem a interação de pessoas com deficiência em ambientes digitais. Isso envolve práticas como fornecer descrição adequada de imagens para pessoas cegas, legendas e interpretação em Libras para pessoas surdas, compatibilidade com leitores de tela, navegação por teclado, uso de linguagem clara e contraste adequado de cores — entre diversas outras medidas que tornam os sistemas mais acessíveis, usáveis e inclusivos para todos.*
13. *Para garantir o acesso de pessoas com deficiência às soluções digitais, diversas **tecnologias assistivas** são utilizadas. Essas tecnologias têm como objetivo ampliar as capacidades funcionais das pessoas, permitindo que percebam, compreendam e interajam com conteúdos digitais de forma autônoma e eficaz. A seguir, destacam-se algumas das ferramentas mais utilizadas:*
  - 13.1. **Leitores de tela:** *essenciais para pessoas cegas ou com baixa visão, esses softwares interpretam os elementos visuais de uma interface — como textos, botões, imagens e menus — e os converte em saída de voz sintetizada ou braille, permitindo a navegação por meio do teclado ou gestos. Sua efetividade depende de práticas específicas de acessibilidade digital, como o uso correto de marcações semânticas em HTML, descrição textual de imagens (textos alternativos), títulos claros, boa estrutura de navegação e compatibilidade com comandos de teclado. Os mais conhecidos incluem o **NVDA** (gratuito, para Windows), o **JAWS** (licenciado, para Windows) e o **VoiceOver** (integrado a dispositivos Apple). A ausência de compatibilidade com leitores de tela representa uma barreira absoluta para esses usuários.*
  - 13.2. **Display braille:** *dispositivo eletromecânico que se conecta ao computador ou celular e converte o conteúdo textual da tela em braille por meio de pinos móveis. É fundamental para pessoas cegas alfabetizadas em braille, permitindo a leitura tátil de textos com precisão. Funciona em conjunto com leitores de tela compatíveis.*
  - 13.3. **Amplificadores de tela:** *utilizados por pessoas com baixa visão, permitem aumentar partes específicas da tela, melhorar o contraste ou alterar cores para facilitar a leitura. Exemplo: **ZoomText**.*
  - 13.4. **Softwares de reconhecimento de voz:** *possibilitam que pessoas com limitações motoras controlem dispositivos e redijam textos por comandos de voz. Exemplo: **Dragon NaturallySpeaking**, ou os assistentes nativos como Google Assistant e Siri.*
  - 13.5. **Teclados virtuais e adaptados:** *facilitam a digitação para pessoas com deficiência motora, podendo ser combinados com mouses alternativos, joysticks ou até com movimentos oculares (eye tracking).*
  - 13.6. **Navegação por teclado:** *essencial para usuários que não utilizam mouse, como pessoas com tetraplegia ou limitações motoras severas. Sistemas acessíveis devem permitir a navegação completa usando a tecla Tab, setas e Enter.*
  - 13.7. **Leitores de livros digitais e sintetizadores de fala:** *usados por pessoas com deficiência visual ou dislexia para consumir conteúdo textual de forma auditiva.*
14. *A Figura 1 apresenta as principais tecnologias assistivas utilizadas por pessoas com deficiência.*

**Figura 1** – Principais tecnologias assistivas utilizadas por pessoas com deficiência



*Fonte: Elaboração própria com uso de inteligência artificial (ChatGPT – OpenAI)*

15. Essas ferramentas são vitais para a participação digital de milhões de pessoas e demandam que os ambientes digitais estejam devidamente preparados, com base em padrões técnicos de acessibilidade digital. Sem essa compatibilidade, serviços públicos digitais tornam-se inacessíveis, comprometendo o exercício pleno da cidadania.

#### Evolução histórica da acessibilidade digital

16. A acessibilidade digital começou a se consolidar como um campo técnico e jurídico a partir das últimas décadas do século XX, impulsionada pela disseminação global da internet e pela crescente digitalização da vida social. Até então, as discussões sobre acessibilidade estavam concentradas no ambiente físico, com foco na remoção de barreiras arquitetônicas e urbanísticas. Com a informatização progressiva dos serviços públicos e o avanço dos meios digitais de comunicação, tornou-se evidente que pessoas com deficiência também estavam sendo excluídas de direitos no ambiente digital — revelando uma nova dimensão da exclusão social.
17. Um marco fundamental no avanço da acessibilidade digital foi a publicação, em 1999, das Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), elaboradas pelo World Wide Web Consortium (W3C). Essas diretrizes estabeleceram, pela primeira vez, princípios técnicos sistematizados para tornar o conteúdo web acessível a pessoas com diferentes tipos de deficiência. As WCAG estruturam-se em torno de quatro princípios fundamentais — perceptível, operável, compreensível e robusto (POUR) — e organizam seus critérios de sucesso em três níveis de conformidade: A (básico), AA (intermediário) e AAA (máximo). Desde então, as versões vêm sendo atualizadas para acompanhar a evolução tecnológica e as novas formas de interação digital.
18. As principais versões das WCAG são:
- 18.1. WCAG 1.0 (1999): foco inicial em HTML e conteúdo estático;
  - 18.2. WCAG 2.0 (2008): maior abrangência técnica e organizacional; adotada como norma internacional pela ISO/IEC 40500:2012;
  - 18.3. WCAG 2.1 (2018): inclusão de critérios voltados à acessibilidade móvel, cognitiva e design responsivo;

- 18.4. *WCAG 2.2 (2023): novos critérios relacionados à navegação por teclado, ao foco e ao controle de erros;*
- 18.5. *WCAG 3.0 (em rascunho): propõe abordagem mais flexível, com foco na experiência do usuário e em escalas graduais de conformidade.*
19. *Enquanto as WCAG oferecem critérios específicos e técnicos para tornar conteúdos digitais acessíveis — sobretudo em websites e aplicativos — outras normas internacionais contribuem com abordagens complementares ou mais amplas. Destaca-se, nesse contexto, a ISO/IEC 29138/2018, uma série de normas que organizam e descrevem as necessidades de acessibilidade de usuários com deficiência e orientam como essas necessidades podem ser consideradas no desenvolvimento de produtos, serviços ou normas técnicas de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC). Diferentemente das WCAG, que têm aplicação direta na avaliação de acessibilidade de conteúdo digital, a ISO/IEC 29138/2018 atua como base conceitual e metodológica para guiar iniciativas normativas e projetos acessíveis em diversos contextos tecnológicos.*
20. *Outros marcos normativos e legais internacionais relevantes incluem:*
- 20.1. *ISO/IEC 40500/2012: oficializa a WCAG 2.0 como norma internacional, conferindo-lhe status normativo reconhecido globalmente;*
- 20.2. *EN 301 549 (União Europeia): norma que estabelece requisitos de acessibilidade para compras públicas de TIC nos países da União Europeia, incluindo conteúdo web com base na WCAG 2.1. Está vinculada à Diretiva (UE) 2016/2102, que exige que as organizações públicas publiquem uma declaração de acessibilidade, ofereçam mecanismos acessíveis de feedback e adotem sistemas de monitoramento e relatórios periódicos, com supervisão por autoridades nacionais;*
- 20.3. *Section 508 (Estados Unidos): dispositivo da legislação federal norte-americana que exige acessibilidade em tecnologias adquiridas ou desenvolvidas por agências públicas. Desde 2017, está alinhado à WCAG 2.0;*
- 20.4. *ADA – Americans with Disabilities Act (1990): principal legislação de direitos civis para pessoas com deficiência nos EUA. Embora originalmente voltada ao ambiente físico, sua aplicação tem sido ampliada por decisões judiciais para incluir ambientes digitais;*
- 20.5. *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU): tratado internacional com status constitucional no Brasil (Decreto 6.949/2009), cujo artigo 9º reconhece a acessibilidade às tecnologias da informação e comunicação como direito humano, impondo aos Estados Partes o dever de adotar medidas para garantir acessibilidade digital em igualdade de condições com as demais pessoas.*
21. *Esses marcos demonstram que a acessibilidade digital está no centro de um ecossistema normativo internacional em constante evolução, que integra aspectos técnicos, legais, de direitos humanos e de políticas públicas. Sua observância vem se consolidando como critério de qualidade institucional, requisito legal obrigatório em muitas jurisdições e expressão de responsabilidade social na transformação digital dos Estados.*

#### *O contexto brasileiro e a institucionalização da acessibilidade digital*

22. *A Constituição Federal de 1988 é o primeiro fundamento da acessibilidade no Brasil. Em seu Título I, consagra a cidadania e a dignidade da pessoa humana como fundamentos do Estado democrático de direito. Entre os objetivos da República, estabelece a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, a redução das desigualdades sociais e a promoção do bem de todos, sem preconceitos. No Título II, assegura os direitos e garantias fundamentais, incluindo a liberdade, a igualdade e o acesso à informação como instrumentos essenciais para sua realização.*



*No artigo 24, inciso XIV, atribui competência legislativa concorrente à União, aos Estados e ao Distrito Federal para legislar sobre a proteção e integração social das pessoas com deficiência.*

- 23. A Lei 10.098/2000 foi o primeiro avanço legislativo após a Constituição a tratar da acessibilidade de forma ampla, estabelecendo normas gerais e critérios básicos para sua promoção, inclusive nos meios de comunicação e informação.*
- 24. O Decreto 5.296/2004, que regulamenta essa lei, ampliou significativamente o conceito de acessibilidade ao incluir a utilização, com segurança e autonomia, dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação. O decreto também define as barreiras nas comunicações e informações como qualquer entrave que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por esses meios. Em seu artigo 47, determinou que, no prazo de até doze meses após sua publicação, seria obrigatória a acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos da administração pública, garantindo pleno acesso às informações por pessoas com deficiência visual. Apesar do avanço, o alcance da norma era restrito tanto no público-alvo (apenas pessoas com deficiência visual) quanto no escopo (apenas portais da administração pública).*
- 25. A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, promulgada no Brasil pelo Decreto 6.949/2009 com status de emenda constitucional, estabelece, expressamente, que os Estados Partes devem adotar medidas apropriadas para promover o acesso de pessoas com deficiência a novas tecnologias da informação e comunicação, inclusive à internet (art. 9º, §2º, alínea "g"). Também determina que essas pessoas tenham garantido o direito de buscar, receber e compartilhar informações e ideias em igualdade de oportunidades, inclusive por meio de formatos acessíveis e tecnologias apropriadas aos diferentes tipos de deficiência, conforme o artigo 21.*
- 26. A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015), também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência, reforça a obrigatoriedade da acessibilidade digital. O artigo 63 determina que é obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por organizações de governo, garantindo o acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente.*
- 27. Como diretriz técnica nacional, o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), lançado em 2005 e atualizado pela última vez em 2020 (versão 3.1), orienta o desenvolvimento e a adaptação de conteúdos digitais do governo federal, garantindo o acesso a todos. Embora tenha sido pioneiro na adaptação da WCAG ao contexto brasileiro, o eMAG encontra-se desatualizado, pois ainda se baseia na WCAG 2.0 e não contempla os avanços das versões 2.1 e 2.2.*
- 28. No âmbito técnico, a ABNT NBR 17060:2022 estabelece requisitos de acessibilidade em aplicativos de dispositivos móveis, visando facilitar e otimizar o acesso de pessoas com deficiência a ambientes virtuais, incluindo aplicativos nativos, web e híbridos.*
- 29. Outros instrumentos importantes de disseminação de boas práticas no Brasil incluem as seis Cartilhas de Acessibilidade na Web, elaboradas pelo Escritório do W3C Brasil, que orientam gestores, desenvolvedores e cidadãos sobre a importância da acessibilidade na web, e o Guia de Boas Práticas para Acessibilidade Digital, publicado no âmbito do Programa de Cooperação Reino Unido-Brasil em Acesso Digital, coordenado em parceria com o Ministério dos Direitos Humanos e a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.*

#### *Dimensão populacional e relevância da acessibilidade digital*

- 30. Segundo o Censo Demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2022 havia 18,6 milhões de pessoas com deficiência no Brasil com dois anos ou mais de idade, o que*



correspondia a 8,9% da população nessa faixa etária<sup>iii</sup>. Desse total, 47,2% tinham 60 anos ou mais, indicando uma prevalência significativa entre a população idosa<sup>iii</sup>.

31. No cenário global, a Organização Mundial da Saúde (OMS) estima que cerca de 1,3 bilhão de pessoas vivem com algum tipo de deficiência significativa, o que corresponde a aproximadamente 16% da população mundial<sup>iv</sup>.
32. Esses números evidenciam a magnitude da população que pode enfrentar barreiras no acesso a informações, serviços e oportunidades no ambiente digital. Portanto, garantir a acessibilidade digital não é apenas uma questão de conformidade legal, mas uma medida essencial para promover a inclusão, a equidade e o pleno exercício da cidadania em uma sociedade cada vez mais digitalizada.

### 1.3 Objeto, objetivo e escopo do levantamento

33. O objeto da fiscalização foi a acessibilidade digital no setor público federal, entendida como a capacidade de todas as pessoas, inclusive com deficiência, utilizarem os serviços e plataformas digitais públicas — como portais, aplicativos e sistemas — de forma autônoma, segura e em igualdade de condições.
34. O objetivo desta fiscalização foi avaliar a adoção de boas práticas de acessibilidade digital no setor público federal. Buscou-se examinar o grau de maturidade das organizações quanto à incorporação de diretrizes e boas práticas de acessibilidade digital em sua estrutura institucional e nas soluções digitais ofertadas à população.
35. A partir dessa análise, pretendeu-se identificar fragilidades, mapear boas práticas e fomentar avanços que contribuam para a efetiva inclusão de pessoas com deficiência e de outros grupos que enfrentam barreiras no ambiente digital, inclusive em situações temporárias ou contextuais. A fiscalização também buscou atuar como referência para que as organizações públicas aprimorem suas práticas institucionais e técnicas voltadas à acessibilidade digital.
36. O escopo da fiscalização abrangeu, inicialmente, 366 entidades federais dos três Poderes, do Ministério Público da União e do Serviço Social Autônomo, incluindo uma diversidade de organizações como ministérios, autarquias, universidades, empresas públicas e instituições de segurança. A análise concentrou-se nos principais produtos digitais voltados ao público: portais institucionais, sistemas/serviços públicos digitais e aplicativos móveis.
37. Não foram incluídos no escopo da fiscalização: avaliações manuais conduzidas por especialistas, escuta direta de pessoas com deficiência e aplicação de testes automatizados em sistemas/serviços públicos digitais e aplicativos móveis. Maior detalhamento do escopo do trabalho pode ser conferido no **Error! Reference source not found.**

### 1.4 Método

38. A fiscalização foi conduzida conforme as Normas de Auditoria do Tribunal de Contas da União (Portaria-TCU 280/2010, com alterações pelas Portarias-TCU 168/2011, 185/2020 e 196/2022), observando também o Roteiro de Levantamento da Segecex (Portaria-Segecex 5/2021) e teve sua execução centrada, em resumo, principalmente, na aplicação de questionários às organizações para avaliar a adoção de boas práticas e o cumprimento de padrões/normas de acessibilidade digital em soluções digitais selecionadas.
39. O detalhamento do método utilizado para condução deste levantamento consta do **Error! Reference source not found.**

### 1.5 Fiscalizações anteriores

40. Embora o TCU já tenha realizado fiscalizações sobre acessibilidade em geral, esta é a primeira com foco específico na acessibilidade digital do setor público federal.

## 1.6 Limitações

41. Não houve limitações à fiscalização que impactassem os seus resultados.

## 1.7 Benefícios estimados da fiscalização

42. Durante a execução da fiscalização, diversas organizações relataram dificuldades relacionadas à falta de conhecimento prévio sobre acessibilidade digital e à ausência de diretrizes claras para implementar práticas acessíveis em seus portais e sistemas. Nesse contexto, o questionário elaborado pela equipe de fiscalização se destacou como um instrumento que, além de coletar dados, atuou como ferramenta de aprendizado para as organizações fiscalizadas.

43. Muitos gestores elogiaram e declararam que o preenchimento do questionário proporcionou um ganho imediato de conhecimento, ao apresentar informações e requisitos técnicos até então desconhecidos. Esse conteúdo passou a ser utilizado como referência para estudos internos, planejamentos de capacitação e revisões nos processos institucionais (peça 963, índices: 1.20; 1.45; 1.61; 1.183; 1.190; 1.245; 2.33; 2.45; 2.46; 2.54; 2.87; 2.142; 2.159; 2.177; 2.179; 2.187; 2.210; 2.229; 2.234).

44. Além dos benefícios diretos, como a disseminação de conhecimento e o início de ações de capacitação, a fiscalização também gerou impactos indiretos importantes. O diagnóstico apresentado motivou algumas organizações a iniciarem a formulação e a formalização de políticas internas voltadas à acessibilidade digital, o que representa um avanço institucional relevante (peça 963, índices: 1.143; 1.177).

45. Dessa forma, observa-se que a fiscalização cumpriu seu papel indutor, ao não apenas avaliar a situação atual, mas também ao estimular mudanças estruturantes. O questionário funcionou como um catalisador para aprimoramento técnico imediato e, de maneira complementar, para o início de iniciativas institucionais mais amplas voltadas à inclusão e à acessibilidade.

46. Nesse contexto, para continuar induzindo a evolução da acessibilidade digital dentro das instituições federais, pretende-se solicitar autorização para divulgação do sumário executivo e do relatório, além de dar publicidade dos resultados individuais às instituições.

## **2. Resultados obtidos no levantamento da acessibilidade digital no setor público federal**

### **2.1 Setor público federal apresenta baixa maturidade em acessibilidade digital.**

47. Para traçar um panorama do estágio de acessibilidade digital nas organizações federais, foram contatadas inicialmente 366 entidades, incluindo organizações dos três Poderes, o Ministério Público da União e entidades do Serviço Social Autônomo (paraestatais).

48. Dessas, 320 indicaram um gestor responsável e 317 responderam ao questionário da fase 1, que teve como objetivo mapear as principais soluções digitais da organização. Posteriormente, 288 dessas organizações responderam integralmente ao questionário principal da fiscalização, correspondente à fase 2. **Error! Reference source not found.** explica em detalhes porque algumas organizações não responderam ao questionário.

49. O questionário principal (fase 2) foi estruturado em sete dimensões fundamentais que impactam diretamente a implementação da acessibilidade digital nas organizações públicas (**Error! Reference source not found.**):

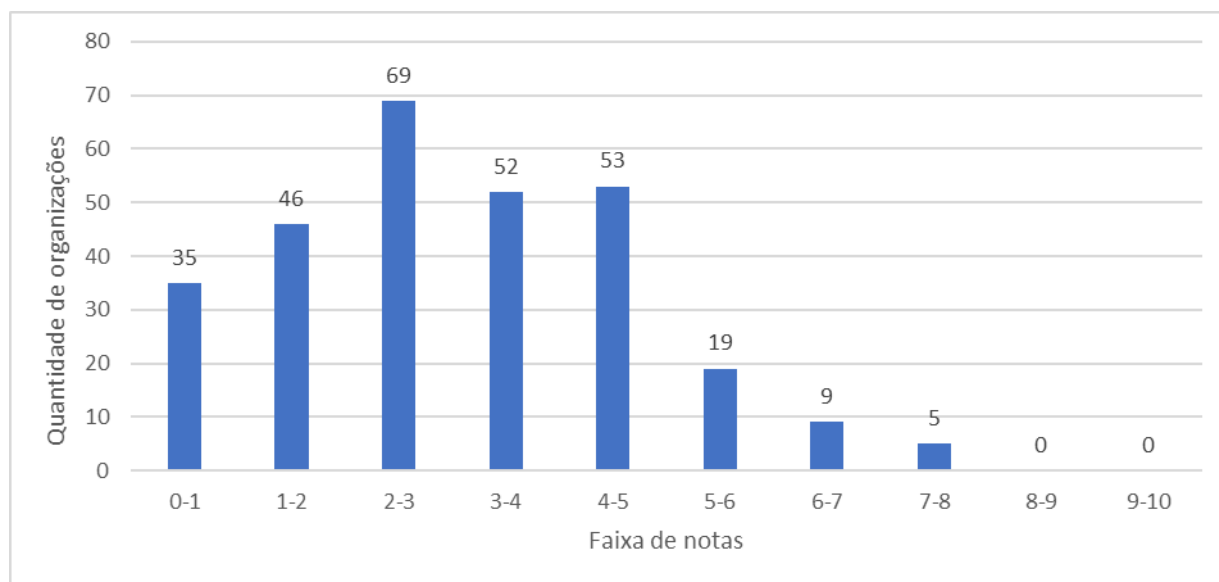
- 49.1. Governança;
- 49.2. Design e Desenvolvimento;
- 49.3. Testes e Validação da Acessibilidade;
- 49.4. Capacitação e Cultura Organizacional;

- 49.5. *Atendimento de Pessoas com Deficiência e Incorporação de Retorno do Usuário;*
- 49.6. *Manutenção e Melhoria Contínua;*
- 49.7. *Transparência e Promoção da Acessibilidade Conquistada.*
50. *As sete dimensões avaliadas buscaram cobrir os principais pilares estruturais e operacionais necessários para garantir a acessibilidade digital nas instituições públicas.*
51. *A dimensão “Governança” examinou a existência de diretrizes institucionais, metas estabelecidas, políticas formais, normas adotadas, definição de responsabilidades e gestão de riscos relacionados à acessibilidade digital.*
52. *A dimensão “Design e Desenvolvimento” avaliou como as organizações incorporam requisitos de acessibilidade desde a concepção ou contratação de soluções, com base em critérios técnicos atualizados da WCAG 2.2 e boas práticas reconhecidas. Essa avaliação foi realizada separadamente para os três tipos de soluções digitais — o portal institucional, o sistema/serviço público digital e o aplicativo móvel selecionados — com o objetivo de capturar especificidades e padrões distintos entre esses canais de interação com o cidadão.*
53. *Optou-se pela denominação “sistema/serviço público digital” para abranger tanto os serviços públicos ofertados digitalmente — entendidos como aqueles disponibilizados diretamente à população por meio de websites, aplicativos ou outros canais eletrônicos — quanto, nos casos em que a organização não possua serviços públicos digitais, por sistemas utilizados por usuários externos, ainda que não se configurem como serviços públicos em sentido estrito. Dessa forma, buscou-se garantir a avaliação de soluções que envolvem interação com públicos externos, mesmo que restritos a determinados segmentos ou finalidades específicas.*
54. *A dimensão “Testes e Validação” tratou da existência de rotinas formais de avaliação da acessibilidade ao longo do ciclo de desenvolvimento das soluções digitais. A dimensão “Capacitação e Cultura Organizacional” analisou a promoção de cultura institucional e a oferta de treinamentos voltados à acessibilidade digital para servidores e colaboradores. A dimensão “Atendimento e Incorporação do Retorno de Usuários com Deficiência” investigou a existência de canais acessíveis de comunicação com os usuários, a resposta institucional às demandas e a coleta de feedback desse público.*
55. *Já a dimensão “Manutenção e Melhoria Contínua” avaliou se as organizações monitoram o estado atual da acessibilidade de suas soluções, controlam as alterações realizadas para manter a conformidade e acompanham o progresso ao longo do tempo. Por fim, a dimensão “Transparência e Promoção da Acessibilidade Conquistada” observou como as organizações comunicam ao público os avanços alcançados, os níveis de conformidade obtidos e as barreiras ainda existentes em suas soluções.*
56. *A avaliação de cada dimensão foi estruturada em uma escala de 0 a 10, com os seguintes intervalos: “ruim” (nota menor que 5), “insuficiente” (5 a 6,9), “regular” (7 a 7,9), “bom” (8 a 8,9) e “excelente” (nota igual ou maior que 9). Essa classificação baseou-se, principalmente, na escala adotada pela ferramenta automatizada de análise de acessibilidade Access Monitorix. Maiores detalhes dessa metodologia adotada no cálculo podem ser encontrados no **Error! Reference source not found.***
57. *Os resultados revelaram um cenário preocupante: com exceção da dimensão técnica “Design e Desenvolvimento”, que apresentou desempenho apenas ligeiramente superior, todas as demais registraram médias extremamente baixas.*
58. *Nesse contexto, as fragilidades observadas refletem deficiências estruturais e técnicas significativas, como será detalhado nas seções a seguir.*

**2.1.1 Panorama geral: 88% das organizações apresentaram desempenho abaixo de 5 pontos, com falhas que comprometem o uso das soluções, o atendimento adequado e o acesso a direitos.**

59. A análise integrada das dimensões avaliadas revelou um cenário crítico de acessibilidade digital nas organizações públicas federais. A maioria (88,54%) obteve nota inferior a 5 na avaliação geral, sendo classificada como “ruim”. Apenas 1,74% das instituições alcançaram desempenho considerado “regular” ou superior (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**).
60. A lista das organizações com suas respectivas notas gerais, bem como as notas atribuídas pela ferramenta Access Monitor aos portais analisados está no **Error! Reference source not found.**.
61. O histograma a seguir (Figura 2) mostra que a maior parte das organizações se concentrou nas faixas mais baixas de nota: 28,1% obtiveram menos de 2 pontos e 52,1% menos de 3 pontos, por exemplo. Pouquíssimas organizações alcançaram notas superiores a 6, e nenhuma instituição atingiu nota acima de 8. Esse padrão reforça a gravidade da situação, evidenciando uma distribuição assimétrica, com predomínio de desempenhos muito ruins.

**Figura 2** – Histograma com as faixas de notas e a quantidade de organizações em cada faixa



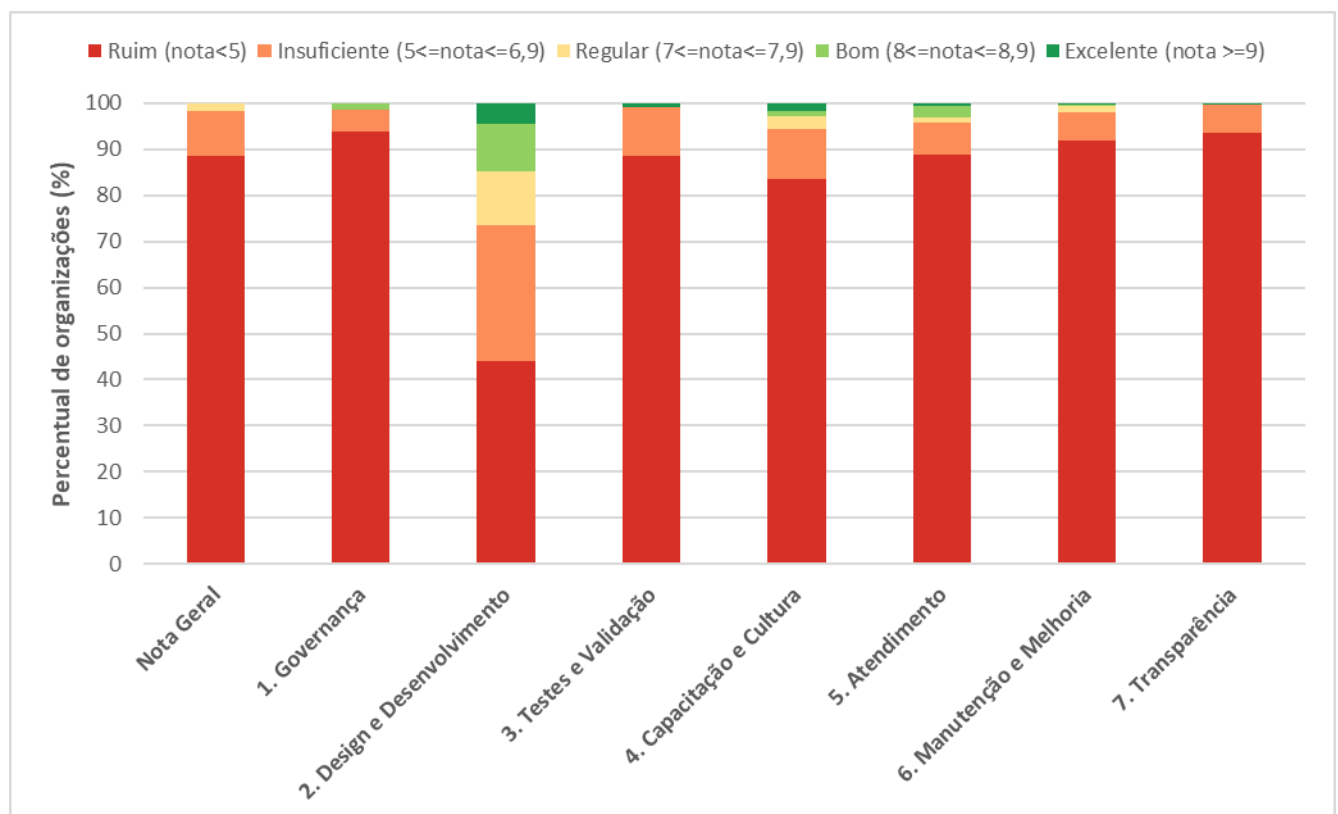
Fonte: Peça 966<sup>v</sup>, aba “Cálculos das Notas”, coluna EE

62. Esse padrão também é preocupante nas dimensões estruturantes: 93,7% das organizações foram classificados como “ruins” em Governança e 83,6% obtiveram a mesma classificação em Capacitação e Cultura Organizacional — evidenciando a ausência de diretrizes claras e a insuficiência de capacitação técnica das equipes para implementar e manter soluções acessíveis (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**).
63. Situação igualmente crítica foi observada na dimensão de Manutenção e Melhoria Contínua e na de Testes e Validação, com 91,9% e 88,6% das organizações classificados como “ruins”, respectivamente. Esses resultados indicam que as organizações públicas fiscalizadas não têm estruturado processos para testar, acompanhar e aprimorar, continuamente, a acessibilidade de suas soluções digitais. (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**).
64. A situação também é grave nas dimensões de Atendimento e Transparência. Nessas áreas, 88,9% e 93,4% das organizações, respectivamente, foram classificadas como “ruins”. Isso significa que, além das barreiras técnicas, muitas instituições não conseguem oferecer suporte acessível e efetivo, nem comunicar de forma clara as limitações ou os recursos de acessibilidade digital

existentes. Essa falta de informação prejudica o planejamento do usuário com deficiência e impede a sociedade de acompanhar e cobrar melhorias (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**).

65. A dimensão com melhor desempenho foi “Design e Desenvolvimento”: 26,4% das organizações obtiveram notas de “regular” a “excelente”, embora 44,1% ainda tenham recebido nota “ruim”. No entanto, sem governança e capacitação adequadas, mesmo esses avanços técnicos tendem a ser comprometidos, tornando a acessibilidade digital inconsistente e dependente de esforços isolados (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**).
66. A Figura 3, a seguir, apresenta a distribuição percentual das organizações avaliadas por faixa de nota, considerando cada uma das sete dimensões analisadas e a nota geral. A visualização permite observar com clareza a concentração de avaliações na faixa “ruim” em praticamente todas as dimensões, evidenciando a baixa maturidade institucional geral em acessibilidade digital. Também se destaca o desempenho relativamente superior na dimensão “Design e Desenvolvimento”, ainda que limitado.

**Figura 3 - Distribuição percentual das organizações por faixa de nota e dimensão**



Fonte: **Error! Reference source not found. e Error! Reference source not found. do Error! Reference source not found.**

67. Diante desse cenário, observa-se que a baixa maturidade em acessibilidade digital se manifesta em todas as etapas do ciclo de vida das soluções públicas — da concepção ao atendimento. A ausência de diretrizes institucionais claras e a falta de qualificação das equipes comprometem a consolidação de práticas de acessibilidade digital nos processos de desenvolvimento, validação, manutenção e melhoria contínua, dificultando a incorporação da acessibilidade de forma sistemática e sustentável. O resultado é uma acessibilidade digital fragmentada, dependente de iniciativas isoladas, sem sustentação a longo prazo.



68. Essa fragilidade institucional também prejudica o atendimento ao público e a transparência sobre as condições de acessibilidade digital das soluções, ampliando as barreiras enfrentadas pelos usuários com deficiência. Superar esse quadro exige estratégias integradas e sustentadas institucionalmente, para garantir soluções públicas acessíveis e inclusivas.

**2.1.2 Mais da metade das soluções avaliadas não atinge nível de desempenho regular ou superior, com aplicativos e serviços públicos digitais liderando em falhas de acessibilidade, o que compromete a usabilidade e restringe o acesso.**

69. O questionário, na seção 2 – Design e Desenvolvimento, avaliou a acessibilidade de três categorias de soluções - portais institucionais, sistemas/serviços públicos digitais e aplicativos móveis - selecionando, em cada organização, uma solução representativa por categoria (quando existente) para aferir, de maneira objetiva, a adoção de práticas acessíveis no seu desenvolvimento.

70. Como nem todas as instituições possuíam sistemas/serviços públicos digitais ou aplicativos móveis, o número efetivo de soluções avaliadas diverge da totalidade de respondentes, como pode ser visualizado na **Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**. Além disso, maior detalhamento sobre eventuais diferenças no total de respostas por tipo de solução e sobre o cálculo de pontuação, pode ser constatado no **Error! Reference source not found.**.

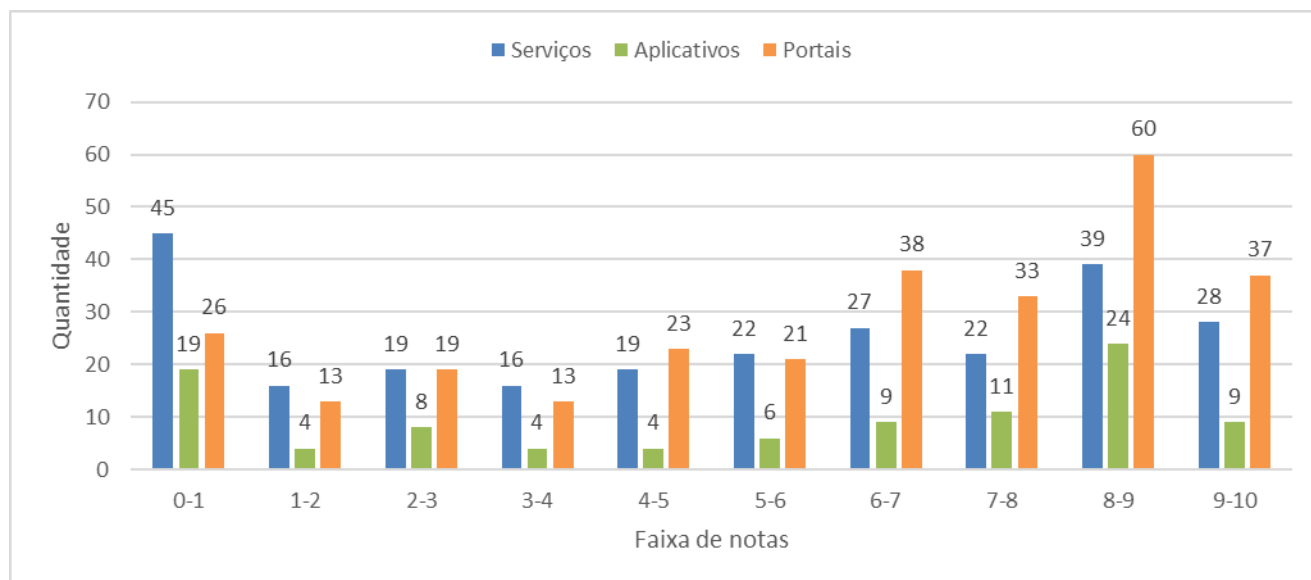
71. O **Error! Reference source not found.** apresenta as soluções digitais selecionadas para avaliação em cada organização com as respectivas notas de cada solução.

72. Quanto ao resultado aferido, observou-se que as médias das notas ainda estão aquém do esperado em termos de acessibilidade digital: **5,07** para os sistemas/serviços públicos digitais, **5,38** para os aplicativos móveis e **6,01** para os portais institucionais (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**).

73. A Figura 4 apresenta o histograma com a distribuição detalhada das notas atribuídas às soluções digitais avaliadas (253 sistemas/serviços, 98 aplicativos e 283 portais) permitindo uma análise mais precisa da situação.

74. O gráfico revela um padrão de heterogeneidade: de um lado, há um número significativo de soluções com notas extremamente baixas; de outro, um grupo relevante de soluções concentrado nas faixas mais altas.

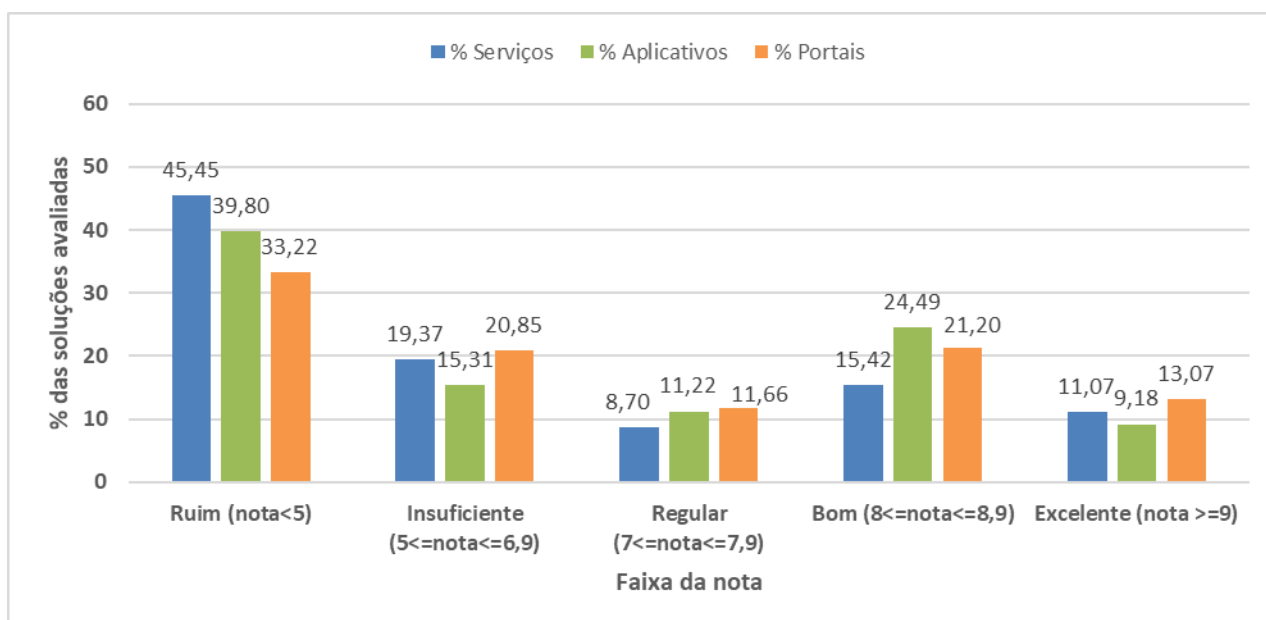
**Figura 4 - Distribuição das notas das soluções digitais analisadas**



Fonte: **Error! Reference source not found.**

75. Entre os serviços públicos digitais, observa-se uma concentração expressiva nas faixas mais críticas: 45 soluções (17,8%) receberam nota entre 0 e 1, e 16 (6,3%) ficaram entre 1 e 2. Nos aplicativos móveis, o padrão se repete: 19 soluções (19,4%) estão abaixo de 1 ponto. Já os portais institucionais, embora tenham desempenho geral superior, também registraram 26 soluções (9,2%) na faixa de nota mais baixa. Esses dados revelam a presença de soluções digitais com desempenho extremamente insatisfatório, sem aplicação efetiva de critérios mínimos de acessibilidade digital.
76. Por outro lado, o histograma também destaca a presença de um grupo relevante de soluções com desempenho elevado. Considerando conjuntamente as faixas de nota entre 8 e 10, observa-se que 97 portais (34,3%), 33 aplicativos (33,7%) e 67 serviços (26,5%) atingiram esse patamar, indicando maturidade técnica e aderência às boas práticas em parte expressiva das soluções analisadas. Essa concentração nas notas mais altas evidencia o potencial de replicação de iniciativas bem-sucedidas, ao mesmo tempo em que convive com casos de desempenho extremamente baixo. O cenário heterogêneo reforça a necessidade de atuação prioritária sobre os casos críticos, sem perder de vista o potencial de replicação das boas práticas existentes.
77. A Figura 5 abaixo sintetiza essa realidade ao agrupar os dados conforme a escala adotada nesta fiscalização: “ruim” (nota menor que 5), “insuficiente” (5 a 6,9), “regular” (7 a 7,9), “bom” (8 a 8,9) e “excelente” (nota igual ou maior que 9). O agrupamento evidencia que, apesar da existência de soluções bem avaliadas, o cenário geral é bastante preocupante: 45,5% dos serviços, 39,8% dos aplicativos e 33,2% dos portais foram classificados como “ruins”. O desempenho geral das soluções públicas digitais avaliadas é, portanto, fortemente comprometido pela ausência de práticas estruturadas de acessibilidade, especialmente em serviços e aplicativos.

**Figura 5 - Desempenho em acessibilidade das soluções digitais avaliadas**

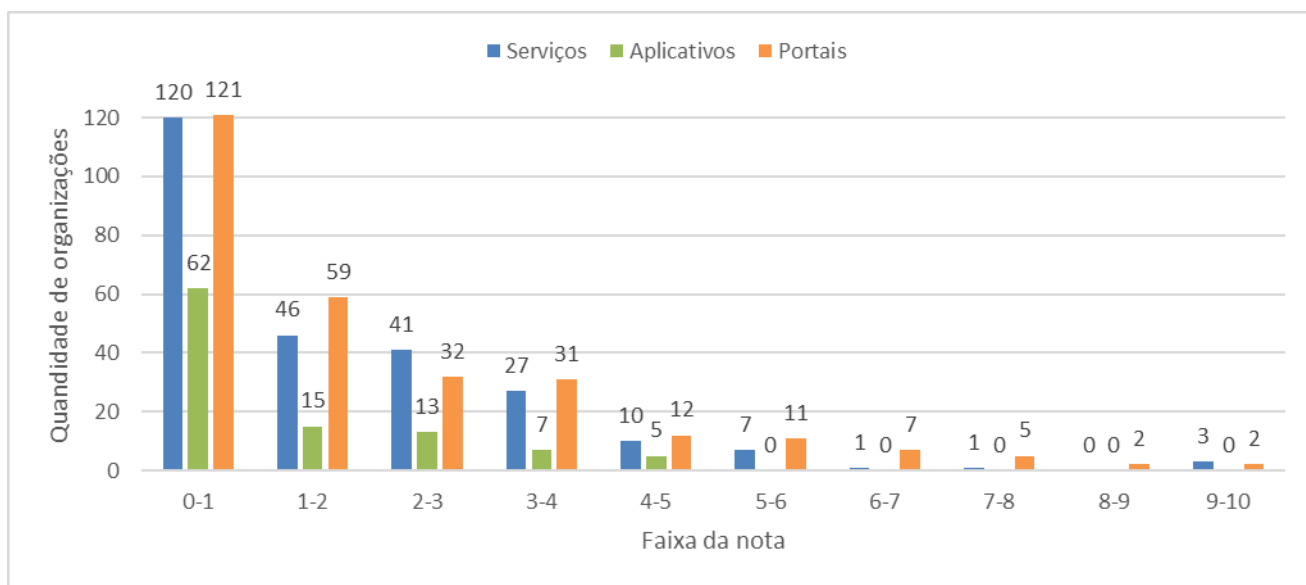


Fonte: **Error! Reference source not found.** do **Error! Reference source not found.**

78. A comparação do histograma com a escala indica que, embora existam exemplos positivos, especialmente entre portais e alguns aplicativos nas faixas 8-9, a acessibilidade digital ainda não é regra. O desafio, portanto, é elevar o piso de desempenho, concentrando esforços na correção das soluções com notas inferiores a 7, sobretudo serviços e aplicativos, e, simultaneamente, difundir as boas práticas observadas nas soluções que já alcançaram patamares mais altos de acessibilidade.

79. Para além da análise do desenvolvimento das soluções especificadas, a fiscalização investigou como as organizações gerenciam seus portais, sistemas/serviços e aplicativos já publicados, examinando processos de manutenção, canais de atendimento e transparência das plataformas por tipo de solução (seções 5 a 7 do questionário). A Figura 6 apresenta o histograma de distribuição das notas dessa avaliação. Neste caso, foi obtido um total de 256 respostas para sistemas/serviços, 102 para aplicativos e 282 para portais.

**Figura 6** – Distribuição das notas de gestão (manutenção, atendimento e transparência) por tipo de solução digital



Fonte: Peça 966<sup>v</sup>, aba “Cálculo das Notas”, Colunas EI, EJ e EK

80. Como pode ser visto na Figura 6, as notas concentram-se quase totalmente abaixo de 5 pontos, faixa considerada como “ruim” (95% das organizações para os sistemas/serviços, 100% para os aplicativos e 90% para os portais). Esse resultado evidencia que, após o lançamento da solução, as organizações ainda falham em manter as condições de acessibilidade digital ao longo do tempo, disponibilizar canais acessíveis de atendimento e informar com clareza o nível de acessibilidade das soluções. Em outras palavras, o gargalo da acessibilidade digital não está só no desenvolvimento inicial, mas sobretudo na gestão cotidiana das plataformas.

81. Dos 9 portais que alcançaram nota igual ou superior a 7 pontos, 6 pertencem ao Poder Judiciário federal; os demais casos de desempenho “regular” ou superior restringem-se a 4 serviços e nenhum aplicativo.

82. A diferença de desempenho entre os portais institucionais e os demais produtos revela uma lacuna estrutural: ainda que práticas acessíveis estejam mais consolidadas nos sites institucionais, os aplicativos móveis e os sistemas/serviços digitais interativos — justamente os que são cada vez mais utilizados para acessar políticas públicas — concentram os piores resultados. Essa disparidade é especialmente preocupante e aponta a necessidade de ações coordenadas e sustentadas para garantir que a acessibilidade não se restrinja a um canal específico, mas seja integrada a todas as formas de prestação digital de sistemas/serviços públicos.

### 2.1.3 Ferramentas automatizadas são insuficientes para avaliar a acessibilidade digital, podendo gerar uma percepção equivocada sobre a acessibilidade real das soluções digitais.

83. As avaliações de acessibilidade digital podem ser automatizadas ou realizadas por humanos. Embora úteis para detectar barreiras técnicas, as ferramentas automatizadas, como validadores de código, analisam apenas parte dos elementos necessários para garantir acessibilidade.

*Segundo especialistas, esses instrumentos cobrem, no máximo, entre 30% e 40% dos critérios essenciais para uma avaliação confiável da acessibilidade digital<sup>vi vii viii</sup>.*

84. *Para ilustrar essas limitações, foram avaliados os portais de 281 das 288 organizações que responderam ao questionário final, utilizando a ferramenta Access Monitor<sup>ix</sup>, uma das mais reconhecidas no mercado. Essa ferramenta realiza uma análise automática do código HTML das páginas com base nas diretrizes da WCAG e atribui uma nota de 0 a 10, conforme os erros detectados. Dos 288 portais previstos, três precisaram ser substituídos por outros sites da mesma organização porque o Access Monitor não conseguia avaliar o endereço originalmente indicado; em outros 7 casos, nem mesmo essa troca foi possível, e os portais ficaram fora da análise automatizada. Maiores detalhes podem ser obtidos no **Error! Reference source not found.***
85. *As notas da ferramenta Access Monitor apresentaram correlação muito baixa ou até negativa com as dimensões analisadas nesta fiscalização. As correlações com “Governança” (–0,016) e “Transparência e Promoção da Acessibilidade” (–0,027) foram praticamente nulas. Mesmo na dimensão Design e Desenvolvimento de Portais — que mais se aproxima do foco técnico do Access Monitor, por também avaliar aspectos da codificação e estrutura das páginas — a correlação foi fraca (0,195), conforme apresentado na **Error! Reference source not found. (Error! Reference source not found.)**. Isso evidencia que, ainda que o Access Monitor e a dimensão de Desenvolvimento de Portais compartilhem temas técnicos, como marcação adequada de elementos HTML ou uso de descrições acessíveis, a ferramenta não capta a complexidade e a diversidade de critérios abordados na metodologia aplicada neste trabalho. Confiar exclusivamente em validações automáticas pode, portanto, gerar um diagnóstico impreciso.*
86. *A discrepância torna-se ainda mais clara ao comparar as médias das notas obtidas. Entre as organizações que declararam seguir diretrizes como WCAG ou eMAG, a nota média atribuída pelo Access Monitor foi de aproximadamente 7,5, enquanto a média observada na dimensão “Desenvolvimento de Portais” dessas mesmas organizações ficou próxima de 4,8, conforme **Error! Reference source not found. (Error! Reference source not found.)**. Essa diferença relevante evidencia a tendência de as ferramentas automatizadas superestimarem o nível de acessibilidade, pois sua análise está limitada ao que pode ser detectado no código-fonte, sem considerar a experiência prática de uso.*
87. *Para fins de comparação mais precisa com os resultados do Access Monitor, essa análise foi realizada com os valores brutos do questionário, ou seja, sem a aplicação do critério de pontuação mais flexível nas perguntas de seleção múltipla (conforme explicado no **Error! Reference source not found., §Error! Reference source not found.**). A adoção desse critério mais rigoroso nesta análise específica das ferramentas automatizadas visou alinhar melhor os dados com a lógica objetiva da ferramenta automatizada. Nas demais análises do relatório, no entanto, foi utilizado o critério mais flexível, justamente para evitar que critérios excessivamente rígidos resultassem em notas sistematicamente baixas, comprometendo a utilidade comparativa e a identificação de padrões relevantes.*
88. *Aspectos essenciais para o uso autônomo por pessoas com deficiência — como a clareza e estrutura lógica do conteúdo, a coerência da navegação, a compreensão dos rótulos de links, a presença de descrições acessíveis em elementos visuais e a usabilidade pelo teclado, dentre diversos outros — não são verificados por essas ferramentas<sup>vi vii viii</sup>. Tais elementos são fundamentais para garantir que uma solução digital possa ser efetivamente utilizada por pessoas com deficiência, especialmente por aquelas que dependem de leitores de tela ou outras tecnologias assistivas. Ao ignorá-los, as ferramentas automatizadas oferecem diagnósticos parciais, que podem induzir as organizações a uma percepção equivocada sobre o grau de conformidade de suas soluções.*

89. Essa limitação também se explica pela cobertura parcial dos critérios previstos nas diretrizes. O Access Monitor avalia cerca de 36,8% dos critérios previstos na WCAG, enquanto o questionário utilizado nesta fiscalização abrange aproximadamente 89,7% (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**). Isso evidencia que a metodologia aplicada foi significativamente mais completa, permitindo a identificação de um conjunto mais amplo de barreiras à acessibilidade.
90. Em suma, embora o uso de ferramentas automatizadas como o Access Monitor possa servir como ponto de partida, sua aplicação isolada não permite aferir com precisão o nível de maturidade em acessibilidade digital das organizações nem a qualidade técnica real de suas soluções. A baixa correlação com as dimensões avaliadas, a discrepância nas médias e a cobertura limitada das diretrizes demonstram que seu uso exclusivo pode mascarar deficiências importantes. Por isso, é fundamental complementar essas análises com avaliações humanas conduzidas por especialistas — e, sempre que possível, por pessoas com deficiência — para garantir diagnósticos mais completos e orientar ações mais eficazes em prol da inclusão digital.

## **2.2 Experiência digital do público com deficiência prejudicada por falhas no desenvolvimento e nas contratações de soluções, atendimento ineficaz e baixa transparência sobre barreiras existentes.**

91. A inclusão digital de pessoas com deficiência depende não apenas do desenvolvimento e contratação de soluções digitais acessíveis, mas também da qualidade do atendimento prestado e da transparência quanto às barreiras ainda existentes. Esta análise abordou três aspectos fundamentais que afetam diretamente a experiência desse público: (i) a acessibilidade das soluções digitais ofertadas (portais, sistemas/serviços públicos digitais e aplicativos); (ii) a existência de canais acessíveis e processos de atendimento adequados para acolher e resolver demandas relacionadas à acessibilidade; e (iii) o grau de transparência das organizações quanto às condições reais de acessibilidade de suas plataformas digitais.

### **2.2.1 Soluções digitais: 68% das organizações não estabelecem requisitos de acessibilidade nas contratações, e falhas amplas nas soluções comprometem a autonomia e a experiência do usuário.**

92. A acessibilidade digital deve ser um requisito essencial na aquisição e no desenvolvimento de soluções no setor público, garantindo que pessoas com deficiência possam utilizá-las de forma autônoma e sem barreiras. No entanto, a análise identificou falhas significativas que comprometem o acesso e a usabilidade das plataformas digitais governamentais, impactando diretamente a experiência e a inclusão digital.
93. **Falta de requisitos de acessibilidade na contratação de soluções digitais: 68,9%** das organizações não incluem esses requisitos nos seus termos de referência para aquisição, desenvolvimento ou manutenção de suas soluções digitais (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**). Isso permite a aquisição de soluções que já nascem com barreiras, dificultando ou impedindo seu uso por pessoas com deficiência e exigindo retrabalho posterior, com mais custos e tempo.
94. **Autenticação inacessível, falhas no controle de tempo de sessão e na recuperação de dados: em 95,64%** das organizações, não há aviso prévio de expiração da sessão ou possibilidade de prorrogação (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alínea “i”), e em **83,44%** não é possível retomar a atividade sem perda de dados (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alínea “d”) — o que compromete a experiência de pessoas neurodivergentes, com dificuldades de memória ou com baixa familiaridade digital.
95. Além disso, **67,04%** das organizações não oferecem alternativas acessíveis aos captchas, dificultando a autenticação por pessoas cegas, com baixa visão, dislexia ou deficiência motora, que não conseguem interagir com desafios visuais ou gestuais sem suporte (**Error! Reference**



*source not found., Error! Reference source not found., alínea “d”). Por fim, 39,42% não garantem métodos de autenticação acessíveis — como preenchimento automático ou opções adaptadas —, o que gera dependência de terceiros e fere a autonomia de diversos usuários (Error! Reference source not found., Error! Reference source not found., alínea “a”).*

96. **Ausência de suporte inicial e orientações acessíveis:** 84,13% das organizações não oferecem orientações sobre as funcionalidades no primeiro uso da solução digital, o que compromete a autonomia de pessoas com deficiência cognitiva, idosos, neurodivergentes ou com baixo letramento digital (Error! Reference source not found., Error! Reference source not found., alínea “e”). Além disso, 71,70% não disponibilizam áreas específicas para esclarecer dúvidas ou oferecer dicas de acessibilidade, o que pode levar ao abandono do serviço ou à dependência de terceiros para sua utilização (Error! Reference source not found., Error! Reference source not found., alínea “f”).
97. **Barreiras na navegação por teclado:** Em 35,86% das organizações (Error! Reference source not found., Error! Reference source not found., alínea “a”), nem todas as funcionalidades estão disponíveis via teclado e 57,34% não asseguram que o foco do teclado possa navegar livremente pela interface sem bloqueios, o que impede o uso pleno por pessoas com deficiência motora, cegas ou com baixa visão que dependem exclusivamente do teclado e de leitores de tela (Error! Reference source not found., Error! Reference source not found., alínea “c”). Além disso, 70,68% das organizações não implementam atalhos para facilitar a navegação e pular blocos repetitivos, prejudicando especialmente usuários com deficiência cognitiva, idosos ou com dificuldades motoras leves, que podem se cansar ou se perder ao navegar por grandes volumes de conteúdo (Error! Reference source not found., Error! Reference source not found., alínea “a”).
98. **Falta de feedback acessível e confirmação de ações críticas:** 80,48% das organizações não garantem que as mensagens de status sejam detectáveis por tecnologias assistivas, o que impede que pessoas cegas ou com baixa visão recebam notificações de erro ou confirmação de envio (Error! Reference source not found., Error! Reference source not found., alínea “f”). Em 73,69%, não há retorno perceptível quando uma ação não pode ser realizada pelo usuário, dificultando a compreensão de falhas por pessoas com deficiência cognitiva ou neurodivergentes (Error! Reference source not found., Error! Reference source not found., alínea “c”). Já 82,36% não oferecem mecanismos de reversão ou confirmação de ações críticas, o que aumenta o risco de erros irreversíveis para pessoas com deficiência motora, idosos ou usuários com baixa familiaridade digital (Error! Reference source not found., Error! Reference source not found., alínea “e”).
99. **Falta de personalização de notificações e controle de interrupções:** A ausência de mecanismos para controlar alertas e notificações prejudica diversos perfis de usuários. Em 84,03% das organizações, os usuários não conseguem escolher como desejam receber notificações — o que impacta, por exemplo, pessoas com deficiência auditiva, que podem não perceber alertas sonoros (Error! Reference source not found., Error! Reference source not found., alínea “h”). Além disso, 83,98% não permitem suprimir ou adiar interrupções inesperadas, como pop-ups, alertas e atualizações, o que afeta especialmente pessoas neurodivergentes, com deficiência cognitiva ou motora, que podem se sentir sobrecarregadas ou ter dificuldade para reagir a estímulos repentinos (Error! Reference source not found., Error! Reference source not found., alínea “j”).
100. **Botões e elementos interativos sem rótulos, nomes acessíveis e dimensões adequadas:** A ausência de identificação clara e tamanho adequado dos botões compromete a experiência de pessoas que usam leitores de tela, têm deficiência motora ou são neurodivergentes. 64,62% das organizações não criam botões com texto e ícone nem garantem que botões compostos apenas por ícones tenham nome acessível oculto visualmente (Error! Reference source not found., Error!

*Reference source not found.*, alínea “h”), prejudicando a compreensão por pessoas surdas e neurodivergentes. Em 71,36%, os elementos interativos, como botões, links e campos de entrada, não possuem rótulos descritivos (*Error! Reference source not found.*, *Error! Reference source not found.*, alínea “e”), dificultando sua identificação por tecnologias assistivas.

101. Em 71,09%, não é assegurado que as áreas de toque dos elementos clicáveis tenham dimensões adequadas (*Error! Reference source not found.*, *Error! Reference source not found.*, alínea “i”), dificultando a interação em dispositivos móveis. Adicionalmente, 57,65% das organizações não garantem que elementos como botões, links, ícones e imagens com função de texto possuam uma identificação acessível que reflita corretamente o que está visível na tela — ou seja, que o nome acessível desses componentes (lido por leitores de tela) inclua o texto apresentado visualmente ou uma descrição clara do seu significado (*Error! Reference source not found.*, *Error! Reference source not found.*, alínea “g”). Na prática, isso significa que usuários de tecnologias assistivas podem ouvir algo genérico como “botão” ou “ícone” em vez de “enviar formulário” ou “buscar”, comprometendo o entendimento e a equivalência da informação.
102. **Falta de estrutura e identificação acessível em formulários:** A estrutura inadequada dos formulários compromete a experiência de pessoas cegas, com baixa visão, deficiência motora, cognitiva ou com baixo letramento digital. 23,70% das organizações não adotam boas práticas de acessibilidade em formulários (*Error! Reference source not found.*, *Error! Reference source not found.*, alínea “a”). 44,96% não garantem identificação programática da finalidade de cada campo, dificultando a leitura por tecnologias assistivas (*Error! Reference source not found.*, *Error! Reference source not found.*, alínea “c”). 57,03% não organizam os componentes do formulário um por linha, o que pode gerar sobreposição de campos ao aplicar zoom. 63,09% não fornecem instruções e dicas em contexto para orientar o preenchimento — como “dia/mês/ano (DD/MM/AAAA)” —, o que aumenta a chance de erro e frustração entre os usuários (*Error! Reference source not found.*, *Error! Reference source not found.*, alínea “g”).
103. **Imagens sem descrição acessível e uso inadequado de texto embutido:** A falta de descrições em imagens e o uso de textos incorporados em elementos visuais comprometem a experiência de pessoas cegas, com baixa visão, dislexia ou neurodivergência. 38,16% das organizações não adotam medidas para garantir a acessibilidade de imagens (*Error! Reference source not found.*, *Error! Reference source not found.*, alínea “a”). 62,82% não evitam o uso de textos dentro de imagens, o que impede o redimensionamento e a leitura por leitores de tela (*Error! Reference source not found.*, *Error! Reference source not found.*, alínea “f”). 89,79% não fornecem descrições longas para imagens complexas - como infográficos ou quadros - em local separado. A ausência desse recurso compromete o acesso de usuários de leitores de tela a informações visuais detalhadas, ao mesmo tempo em que pode sobrecarregar a navegação se inseridas inadequadamente (*Error! Reference source not found.*, *Error! Reference source not found.*, alínea “e”).
104. **Falta de adequação no uso de cores e contraste:** A ausência de contraste adequado e o uso exclusivo de cores para transmitir informações afetam diretamente pessoas com baixa visão, daltonismo, dificuldades cognitivas, deficiência motora e neurodivergência. 27,54% das organizações não garantem boas práticas no uso de cores e contraste (*Error! Reference source not found.*, *Error! Reference source not found.*, alínea “a”). 47,09% não asseguram contraste adequado entre textos, elementos gráficos e componentes interativos (*Error! Reference source not found.*, *Error! Reference source not found.*, alínea “b”). 36,26% não evitam transmitir informações exclusivamente por cores, mas também por meio de símbolos ou textos, garantindo, por exemplo, que alertas e notificações sejam compreensíveis por todos os usuários (*Error! Reference source not found.*, *Error! Reference source not found.*, alínea “c”).

105. **Vídeos e áudios sem alternativas acessíveis:** A ausência de recursos como legendas, audiodescrição, transcrição e interpretação em Libras impede o acesso autônomo a conteúdo multimídia por pessoas surdas, com deficiência auditiva, cegas ou com baixa visão. **54,03%** das organizações não se preocupam em publicar conteúdo multimídia acessível (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alínea “a”). **83,40%** não oferecem alternativas acessíveis em conteúdos de mídia pré-gravada como legendas, audiodescrição ou transcrição (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alínea “c”), e **87,14%** não fornecem vídeos com interpretação em Libras nas mídias que possuem áudio, impedindo o acesso de pessoas surdas que têm Libras como primeira língua ao conteúdo institucional em vídeo ou áudio (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alínea “e”).
106. **Gráficos, tabelas e listas inacessíveis:** A ausência de descrições textuais adequadas em gráficos, tabelas e listas impede a interpretação correta por usuários de leitores de tela e compromete o acesso à informação por pessoas cegas, com baixa visão ou daltonismo. Por exemplo, usuários de leitores de tela enfrentam dificuldades para compreender gráficos sem estrutura semântica correta, recebendo informações desconexas ou inacessíveis. Pessoas com daltonismo ou baixa percepção de cores podem não diferenciar categorias ou entender gráficos que utilizam exclusivamente cores para transmitir informações, dificultando a análise de dados. Entretanto, **40,68%** das organizações não se preocupam em publicar esses elementos de forma acessível (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alínea “a”). **85,79%** não fornecem descrições textuais adequadas para gráficos e **83,36%** não garantem a acessibilidade nos gráficos publicados (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alíneas “g” e “f”, respectivamente).
107. **Documentos para download inacessíveis:** Pessoas cegas ou com baixa visão enfrentam barreiras ao tentar acessar documentos sem estrutura adequada, como cabeçalhos, tabelas acessíveis ou texto alternativo em imagens, o que inviabiliza a leitura por leitores de tela. Além disso, usuários com deficiência motora podem ter dificuldades ao interagir com documentos mal formatados, especialmente quando a navegação exige precisão nos cliques ou gestos. Documentos que não seguem padrões estruturados afetam pessoas com baixa familiaridade digital ou deficiência cognitiva, dificultando a compreensão, a localização de informações importantes e o uso dos arquivos.
108. Apesar disso, **53,54%** das organizações não garantem a publicação de documentos acessíveis para download (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alínea “a”). **70,50%** não disponibilizam formatos estruturados — como HTML ou ODF — que facilitam a leitura por tecnologias assistivas (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alínea “b”). **82,25%** não informam o formato e o tamanho dos arquivos nos links, dificultando o planejamento do usuário antes do acesso (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alínea “c”). Por fim, **90,67%** não verificam a acessibilidade dos formatos utilizados, o que compromete a garantia de que os documentos possam ser lidos por todos os públicos (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alínea “f”).
109. **Textos mal estruturados e espaçamento inadequado:** Pessoas com deficiência cognitiva, dislexia ou baixa visão podem ter a leitura prejudicada quando há abreviações e siglas não explicadas, idiomas não identificados ou espaçamento inadequado. Quando o idioma do conteúdo não é marcado corretamente, leitores de tela podem pronunciar as palavras de forma incorreta, afetando a compreensão. Além disso, usuários que precisam ajustar o espaçamento do texto — como pessoas com baixa visão ou dificuldades motoras — podem perder conteúdo se a interface não for responsiva. **83,28%** das organizações não garantem a explicação de abreviações e siglas (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alínea “k”), **80,77%**



não identificam corretamente conteúdos em outro idioma e **62,11%** não asseguram que espaçamentos possam ser ajustados sem perda de conteúdo (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alíneas “j” e “e”, respectivamente) Além disso, **57,47%** não garantem espaçamento adequado entre linhas e parágrafos (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alínea “d”).

110. A falta de critérios de acessibilidade na contratação e no desenvolvimento de soluções digitais impacta diretamente a autonomia de milhões de brasileiros com deficiência, tornando serviços públicos inacessíveis desde sua concepção e exigindo correções posteriores mais custosas. Barreiras como autenticação inacessível, navegação limitada via teclado, ausência de instruções claras e feedback ineficaz comprometem o uso independente das plataformas. Considerar a acessibilidade desde as contratações até a manutenção é essencial para evitar exclusão, retrabalho e desperdício de recursos. Avançar nessa agenda fortalece a inclusão, melhora a qualidade das plataformas digitais e assegura que todos possam exercer seus direitos de forma plena e autônoma.

### **2.2.2 Atendimento: 54% das organizações não oferecem canais de ajuda com acessibilidade digital, agravando a exclusão digital.**

111. A análise dos resultados obtidos neste Levantamento também mostra que a maioria das organizações públicas não oferece atendimento e suporte adequado às pessoas com deficiência, impactando também sua experiência digital. Em **54,11%** (a) dos casos, não há formas acessíveis de contato nas páginas principais das plataformas, e os canais oferecidos, como e-mail (**33,71%**) (d), são limitados. Recursos como atendimento em Libras (**6,44%**) (e) ou chat acessível (**9,05%**) (f) são raramente oferecidos (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**).

112. Além disso, **86%** das organizações não possuem processos formais para gerenciar e resolver os problemas relatados por esses usuários (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**) — e **85,1%** também não contam com fluxos de escalonamento para os casos não resolvidos (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**), o que fragiliza ainda mais a resposta institucional. A situação se agrava com a falta de treinamento específico das equipes de atendimento em **81,81%** das organizações (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**) e com a ausência de mecanismos para coleta de feedback desse público em **76,96%** das instituições (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**), dificultando a melhoria contínua das soluções e do próprio atendimento.

113. A ausência de estrutura de atendimento compromete diretamente a autonomia digital de milhões de cidadãos, que enfrentam barreiras sem saber a quem recorrer — ou sem obter retorno quando recorrem. Sem canais acessíveis, profissionais preparados e processos eficazes de resposta, o atendimento falha em garantir suporte real às pessoas com deficiência. Não basta que a tecnologia funcione: é preciso que as instituições estejam preparadas para acolher, escutar e resolver as dificuldades enfrentadas por esses usuários. Investir em acessibilidade no atendimento é fundamental para garantir um suporte mais humano, inclusivo e eficaz.

### **2.2.3 Transparência: 85% das organizações não informam o nível de acessibilidade digital de suas soluções, dificultando a cobrança por melhorias.**

114. A maioria das organizações públicas ainda falha em garantir transparência sobre acessibilidade digital, o que também impacta diretamente a experiência dos usuários. Em **80,21%** das organizações, não há processo de comunicação para reportar o progresso das iniciativas de acessibilidade digital (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**); **97,03%** não informam o nível de conformidade de suas plataformas com as diretrizes WCAG (A,

AA ou AAA) (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**); e 85,25% não publicam uma declaração de acessibilidade (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**) — documento que explica quais recursos acessíveis estão disponíveis, suas limitações e como relatar problemas. Sem essas informações, pessoas com deficiência ficam sem meios de se planejar, de saber o que esperar das soluções digitais e de participar ativamente do aprimoramento das plataformas.

115. A falta de transparência compromete o direito à informação, desestimula o engajamento dos usuários e reduz a possibilidade de cobrança social por melhorias. Divulgar o nível de acessibilidade alcançado nas plataformas, relatar o progresso das iniciativas e publicar declarações claras são medidas essenciais para promover um ambiente digital mais inclusivo, confiável e sujeito ao controle da sociedade.

### 2.3 Acessibilidade digital comprometida por falta de estrutura interna.

116. A acessibilidade digital nas soluções públicas só pode ser garantida de forma sustentável quando há uma estrutura interna que envolva governança, servidores capacitados, testes consistentes e monitoramento contínuo. Sem essa base, barreiras deixam de ser detectadas e corrigidas, comprometendo a experiência dos usuários. A ausência de processos formais para validar, atualizar e aprimorar as soluções, somada à falta de cultura organizacional voltada à inclusão, impede avanços concretos. Os dados da pesquisa mostram que práticas como definição de papéis, políticas institucionais, gestão de riscos e escuta ativa de pessoas com deficiência ainda são pouco adotadas, o que enfraquece a qualidade e a continuidade das iniciativas de acessibilidade digital.

#### 2.3.1 Testes e validação: 70% das organizações não testam acessibilidade durante o desenvolvimento de software, favorecendo o lançamento de soluções com barreiras.

117. A falta de testes estruturados de acessibilidade digital nas soluções públicas compromete seriamente a qualidade e a inclusão das plataformas. Observou-se que 96,88% das organizações não possuem plano de validação da acessibilidade das soluções desenvolvidas (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**) e 70,83% não realizam qualquer tipo de teste integrado ao longo do desenvolvimento (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.,** alínea “a”) — o que reduz a chance de se corrigir falhas antes do lançamento, quando as correções tendem a ser mais simples e menos onerosas.
118. Ainda na **Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, em relação aos tipos de testes, 87,15% (b) não usam testes automatizados, 79,17% (e) não realizam avaliações por equipe técnica e 93,75% (g) não envolvem pessoas com deficiência na validação. Mesmo entre os poucos que realizam esses testes ao longo do desenvolvimento (29,17%) (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.,** alínea “a”), apenas 25% documentam os resultados (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**) — o que representa somente 7,29% do total de organizações analisadas —, dificultando o acompanhamento das melhorias e o aprendizado institucional.
119. Entre as dezoito organizações que envolvem usuários com deficiência nos testes (6,25%) (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.,** alínea “g”), menos da metade (44,44%) integra esse feedback ao processo de desenvolvimento (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**), o que limita seu efeito prático. Isso significa que apenas 2,78% das organizações integram esse tipo de feedback de forma estruturada.
120. Além disso, conforme se visualiza na **Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, também é limitada a adoção de rotinas específicas: 60,42% (a) não adotam nenhum tipo de rotina para testar pontos críticos, como design, formulários ou conteúdo. 85,42% (d) não validam formulários, etapa crítica para garantir que usuários consigam preencher dados



de forma autônoma. 77,78% (e) não verificam se o conteúdo é compreensível e acessível. Já a validação de design acessível — que considera contraste, ícones, tipografia, layout e flexibilidade — é negligenciada por 73,61% (b) das organizações.

121. Essa ausência de testes adequados resulta em plataformas públicas com barreiras que dificultam o acesso e prejudicam diretamente a experiência dos usuários com deficiência. Em 92,01% (k) das organizações, não há testes com tecnologias assistivas como leitores de tela, teclados alternativos ou ampliadores de tela. Além disso, 90,97% (i) não testam aplicativos móveis e 94,10% (g) não testam canais de atendimento digital (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**).

122. Sem validações sistemáticas e sem ouvir quem mais precisa de acessibilidade, essas soluções podem se tornar obstáculos em vez de pontes. Incorporar testes automatizados, avaliações humanas e processos contínuos de validação é essencial para garantir que as soluções digitais funcionem para todos os cidadãos, desde o início de sua concepção.

### 2.3.2 Sem manutenção nem evolução: 85% das organizações não monitoram o progresso da acessibilidade digital, favorecendo retrocessos e desperdício de recursos.

123. Embora a realização de testes e validações durante o desenvolvimento seja essencial para evitar barreiras de acessibilidade no lançamento das soluções, essa prática por si só não garante que as soluções digitais permaneçam acessíveis ao longo do tempo. Atualizações tecnológicas, mudanças de interface ou de conteúdo podem introduzir novos obstáculos.

124. Além disso, se as organizações não revisam continuamente suas soluções à medida que evoluem os navegadores, as tecnologias assistivas e as ferramentas de autoria (sistemas utilizados para criar e editar conteúdos digitais, como editores de sites, sistemas de gerenciamento de conteúdo e plataformas de design), essas transformações podem reintroduzir barreiras já superadas e tornar as plataformas defasadas. Nesse cenário, a continuidade da acessibilidade depende não apenas de testes pontuais, mas também da gestão ativa das mudanças no ambiente digital.

125. Ainda assim, 78,95% das organizações não possuem processo formal para revisar a acessibilidade de suas soluções após atualizações tecnológicas (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**), e 87,09% não adotam mecanismos para garantir que as manutenções das plataformas sigam os padrões de acessibilidade previamente definidos (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**). A ausência desses controles compromete os avanços alcançados, favorece o retorno de falhas antigas e gera retrabalho, desperdiçando recursos públicos que poderiam ser usados de forma mais eficiente.

126. Ademais, conforme **Error! Reference source not found.** do **Error! Reference source not found.**, 71,92% (a) das organizações não realizam diagnósticos regulares para avaliar o estado atual da acessibilidade de suas soluções digitais, o que impede a identificação e correção de barreiras ao longo do tempo. Mesmo entre os que realizam alguma verificação, a cobertura é bastante limitada: apenas 9,64% (e) analisam seus padrões de interface (como bibliotecas de componentes) e 7,25% (f) revisam os processos de edição e publicação de conteúdo. Somado a isso, 85,62% não possuem qualquer estrutura de monitoramento para acompanhar a evolução da implementação da acessibilidade digital (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alínea “a”) — como indicadores de conformidade com padrões ou volume de reclamações, o que compromete tanto a gestão quanto o planejamento de melhorias.

127. A ausência de um controle efetivo sobre todo o ciclo de vida da acessibilidade digital coloca em risco os avanços já obtidos e compromete a inclusão digital de pessoas com deficiência. Para que as soluções públicas permaneçam acessíveis ao longo do tempo, é fundamental que as organizações estabeleçam práticas contínuas de avaliação, manutenção e monitoramento. Só

*assim será possível acompanhar as transformações tecnológicas e sociais e oferecer uma experiência digital cada vez mais inclusiva, eficiente e sustentável para todos os cidadãos.*

### **2.3.3 Falta de capacitação e de cultura sobre acessibilidade digital: 86% das organizações não treinam equipes, afetando a qualidade das soluções e do atendimento.**

128. *Ter equipes capacitadas e uma cultura organizacional comprometida com a acessibilidade digital é essencial para garantir práticas eficazes de desenvolvimento, manutenção, atendimento e melhoria contínua. A análise dos dados mostrou que organizações que promovem ações de capacitação e sensibilização tendem a obter melhores resultados em diversas áreas da acessibilidade digital, especialmente naquelas associadas ao ciclo de vida das soluções (desenvolvimento, testes e manutenção), à qualidade do atendimento prestado às pessoas com deficiência e à transparência das barreiras existentes (Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.). Essa influência não surpreende. Sem conhecimento técnico e sem uma consciência institucional consolidada sobre o tema, torna-se difícil incorporar a acessibilidade de forma transversal e contínua.*
129. *No entanto, essa estrutura está ausente na maior parte das instituições públicas: 86,4% não oferecem treinamentos contínuos sobre acessibilidade digital (Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.) e 78,4% não contam com profissionais especializados, como desenvolvedores, designers ou testadores com conhecimento técnico no tema (Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.) — número que inclui tanto servidores efetivos quanto profissionais terceirizados.*
130. *Além da lacuna técnica, a cultura institucional também apresenta falhas relevantes. Mais da metade das organizações (54,86%) indicaram que a acessibilidade digital ainda não faz parte da cultura organizacional (Error! Reference source not found., Error! Reference source not found., alínea “a”). Adicionalmente, de acordo com a Error! Reference source not found., Error! Reference source not found., 60,76% (a) não realizam nenhuma ação de sensibilização. Entre os que adotam alguma iniciativa, a abrangência é limitada: apenas 25% (b) incluem o tema em campanhas de conscientização, 21,53% (h) oferecem treinamentos específicos e só 10,76% (j) realizam eventos com especialistas ou com pessoas com deficiência.*
131. *Essa carência de cultura e capacitação impacta diretamente os processos internos: 89,24% (a) das organizações não contemplam pessoas com deficiência nos requisitos de suas soluções digitais e 94,79% (e) não utilizam os requisitos de acessibilidade como critérios de aceitação nos testes (Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.).*
132. *Fortalecer a capacitação das equipes e consolidar uma cultura institucional voltada à acessibilidade digital são medidas fundamentais para qualificar os processos internos e produzir soluções mais inclusivas. Além de reduzir retrabalho, essas ações permitem atender com mais qualidade as pessoas com deficiência e avançar de forma mais estruturada na transformação digital do setor público. Sem esse investimento institucional, torna-se difícil garantir um ambiente digital verdadeiramente acessível.*

### **2.3.4 Governança: 91,67% das organizações não definem papéis e responsabilidades, dificultando o planejamento, a coordenação, a responsabilização e a continuidade das ações.**

133. *A ausência de uma estrutura mínima de governança institucional em acessibilidade digital compromete a sustentabilidade e a efetividade das ações voltadas à inclusão de pessoas com deficiência. A análise dos dados evidenciou que onde não há diretrizes claras sobre o tema, é mais comum a falta de capacitação contínua, ações de sensibilização e profissionais especializados — o que, por sua vez, enfraquece práticas como testes e validações, manutenção das soluções, atendimento ao público com deficiência e transparência sobre as barreiras existentes. A governança se mostra, portanto, como o elemento estruturante de toda a cadeia de ações que*

sustentam a acessibilidade digital no setor público (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**).

134. Apesar disso, a maioria das organizações ainda não possui essa estrutura sobre o tema: 91,67% não definem formalmente papéis e responsabilidades (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**), 90,63% não têm política institucional (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**), 72,57% não estabelecem metas (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**) e 95,14% não realizam gestão de riscos (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**). Entre as organizações que não definem papéis e responsabilidades, 62,85% afirmaram não possuir qualquer estrutura — nem formal nem informal — para essa finalidade, enquanto 28,82% relataram contar com uma pessoa ou setor que exerce essa supervisão de forma informal, sem designação oficial ou reconhecimento institucional (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**).
135. Sem esses mecanismos básicos, as ações de acessibilidade digital ficam dispersas, desarticuladas e descontinuadas, dificultando o planejamento, a coordenação e a responsabilização. Portanto, a acessibilidade digital exige uma abordagem integrada e contínua: quando há diretrizes claras com responsabilidades e metas, as demais áreas se fortalecem. Assim, não se pode depender de ações isoladas ou da boa vontade de uma equipe. Para funcionar e avançar de forma contínua, ela deve ser tratada como um compromisso institucional, com planejamento, execução, acompanhamento e transparência articulados de forma integrada. Só assim será possível garantir o acesso igualitário de todas as pessoas ao ambiente digital público.

## 2.4 Adoção limitada da WCAG e falta de atualização do eMAG enfraquecem a acessibilidade digital nas organizações públicas.

136. A adoção de normas técnicas de acessibilidade digital é o ponto de partida para garantir que sites, aplicativos e serviços públicos digitais possam ser usados por todas as pessoas, inclusive aquelas com deficiência. A principal referência internacional é a WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), mantida por um consórcio global de especialistas e atualizada com frequência para acompanhar as mudanças tecnológicas e as necessidades dos usuários.
137. No Brasil, a norma mais citada pelas organizações públicas é o eMAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico), criado em 2005 e atualizado pela última vez em 2020. No entanto, o eMAG ainda se baseia na WCAG 2.0, publicada em 2008 — deixando de fora os avanços importantes trazidos pelas versões 2.1 (2018) e 2.2 (2023). A ausência de diretrizes claras sobre qual norma deve ser seguida e a desatualização do padrão nacional geram insegurança e falta de padronização na aplicação da acessibilidade digital entre as organizações públicas federais.

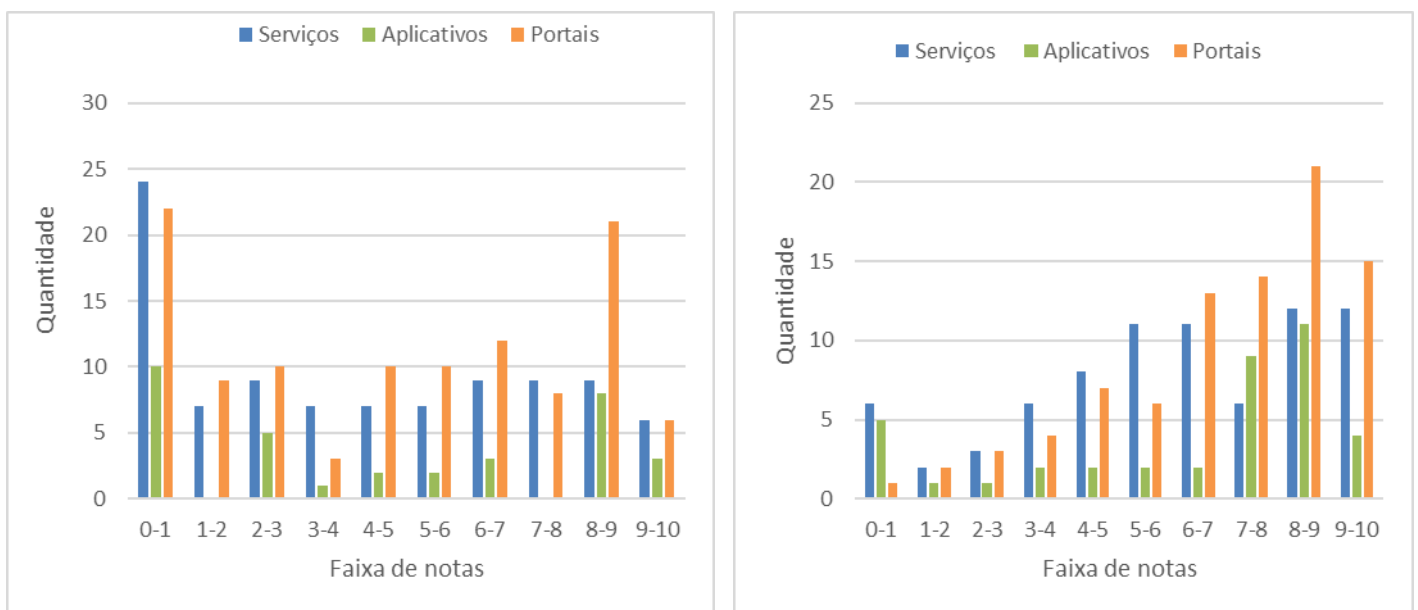
### 2.4.1 Adoção de normas: 39% das organizações não seguem nenhuma diretriz técnica, impactando os resultados em acessibilidade digital.

138. Quase quatro em cada dez organizações públicas federais (39,93%) não seguem nenhuma norma técnica de acessibilidade digital — seja nacional ou internacional. Entre os principais referenciais existentes, apenas 30,74% afirmam adotar a WCAG e 43,46% o eMAG, o que significa que 69,26% não seguem a WCAG e 56,54% não seguem o eMAG, mesmo sendo a diretriz técnica nacional. Esses dados são especialmente preocupantes, pois revelam que a acessibilidade digital ainda é tratada, em muitos casos, como uma escolha opcional, e não como um requisito técnico e legal obrigatório (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**).
139. Embora a Lei Brasileira de Inclusão (Lei 13.146/2015) determine, em seu artigo 63, que os sítios mantidos por órgãos públicos devem assegurar acessibilidade conforme as melhores

práticas internacionais, ainda não há uma norma legal que defina com clareza qual diretriz técnica deve ser seguida. O eMAG, por exemplo, é um modelo técnico desenvolvido pelo governo federal e tem caráter obrigatório apenas para os órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (Sisp), vinculado ao Poder Executivo federal. Já a WCAG, embora não formalmente incorporada à legislação brasileira, é amplamente reconhecida como o principal referencial internacional e costuma ser citada em normas técnicas, guias e ações judiciais.

140. A análise dos dados revelou uma relação clara entre a adoção de normas e um melhor desempenho nas práticas de acessibilidade digital. As organizações que seguem o eMAG, a WCAG ou ambos apresentaram notas significativamente superiores, em todas as dimensões avaliadas, quando comparados àqueles que não adotam nenhuma diretriz técnica (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.,** alíneas “b”, “c”, “d” e “f”).
141. A Figura 7 (esquerda e direita) evidencia o impacto prático das normas sobre a distribuição das notas na dimensão Design e Desenvolvimento das soluções digitais. Entre as organizações que não seguem a WCAG ou o eMAG (esquerda), os histogramas são assimétricos à esquerda com concentração na faixa de notas de 0 a 1. Já no grupo que adota especificamente a WCAG (direita) observa-se deslocamento nítido para a direita com maiores concentrações nas faixas de notas mais altas. Esse contraste visual reforça a conclusão de que a adoção de normas não apenas aumenta a média geral, mas reduz a incidência de desempenhos muito baixos, elevando o patamar técnico de forma consistente.

**Figura 7** – Distribuição das notas de desenvolvimento das organizações que não seguem a WCAG ou o eMAG (esquerda) e das que seguem a WCAG (direita), por tipo de solução digital



Fonte: Peça 966<sup>v</sup>, aba “Cálculo das Notas”, colunas BT, BU e BV

142. Outra análise realizada reforça as conclusões desse item: entre as 288 organizações que responderam ao questionário, 158 disseram seguir o eMAG, a WCAG ou ambos. Desses, **cerca de 42%** alcançaram nota 8 ou mais no desenvolvimento de seus portais analisados. Já entre as 130 instituições que não seguem nenhuma norma, apenas **cerca de 24%** chegaram a esse patamar de nota (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**). Esses dados sugerem uma associação positiva entre a adoção de diretrizes técnicas de acessibilidade e o desempenho alcançado, ainda que não seja possível afirmar causalidade direta, dado que se trata de grupos distintos de organizações. Ainda assim, o padrão observado reforça a hipótese de que



*normas técnicas podem contribuir para orientar e qualificar a implementação da acessibilidade digital.*

143. *As evidências analisadas ao longo deste item indicam que a adoção de normas formalmente estruturadas fornece uma base sólida para orientar o desenvolvimento e a gestão da acessibilidade digital, promovendo resultados mais consistentes, sustentáveis e alinhados às melhores práticas.*

#### **2.4.2 WCAG: 79% das organizações não adotam a norma com compromisso definido, apesar de gerar melhores resultados que o eMAG.**

144. *Embora tanto a WCAG quanto o eMAG sejam utilizados como referência pelas organizações públicas, os dados da pesquisa indicam que a adoção isolada da WCAG está associada a resultados superiores em praticamente todas as dimensões avaliadas. As organizações que seguem apenas a WCAG apresentaram desempenho médio mais alto em 6 das 7 seções do questionário, em relação aos que seguem apenas o eMAG, com destaque para “Governança”, “Desenvolvimento de Aplicativos”, “Testes e Validação”, “Capacitação e Cultura” e “Transparência” (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alíneas “b” e “c”).*

145. *Essa diferença pode estar relacionada ao fato de a WCAG ser uma norma internacional mais abrangente e atualizada, reconhecida por sua robustez técnica e por conter critérios objetivos de verificação por nível de conformidade. Além disso, a WCAG é amplamente referenciada em normas e iniciativas internacionais de acessibilidade digital, o que favorece sua integração a processos de desenvolvimento, validação e uso de ferramentas especializadas.*

146. *Apesar dos benefícios da WCAG, sua adoção ainda é limitada no setor público federal. Apenas 30,74% das organizações afirmaram seguir essa diretriz (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**). Além disso, em média, apenas 20,88% especificam um nível de conformidade (A, AA ou AAA) (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alínea “f”). Ou seja, na prática, 79,12% das instituições não adotam a WCAG com nível de conformidade definido, o que demonstra um alinhamento superficial com a principal referência internacional de acessibilidade digital, comprometendo a padronização e a efetividade das práticas adotadas.*

147. *Embora o eMAG tenha papel relevante no contexto brasileiro, sua adoção isolada tende a limitar a efetividade das ações, como demonstra a análise dos dados (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alíneas “b” e “c”). Sua defasagem em relação às versões mais recentes da WCAG compromete a qualidade técnica da acessibilidade implementada.*

148. *Esse cenário evidencia um importante desafio para o avanço da acessibilidade digital no setor público: a ausência de alinhamento com padrões internacionalmente reconhecidos e de maior maturidade técnica, o que reforça a urgência de atualizar as diretrizes nacionais e integrá-las às práticas mais robustas adotadas globalmente.*

#### **2.4.3 Evolução normativa: 90% das organizações não acompanham mudanças na legislação e nos padrões, apesar dos ganhos claros da adoção de diretrizes atualizadas e níveis mais altos de conformidade.**

149. *A análise sobre o impacto da adoção de normas de acessibilidade digital também revela que o uso de versões mais recentes, como a WCAG 2.2 (lançada em 2023, com critérios ampliados para acessibilidade móvel e mobilidade reduzida), está associado a um desempenho superior. Organizações que seguem essa versão atualizada apresentaram resultados melhores em todas as*



dimensões analisadas em relação à média geral (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alíneas “a” e “d”).

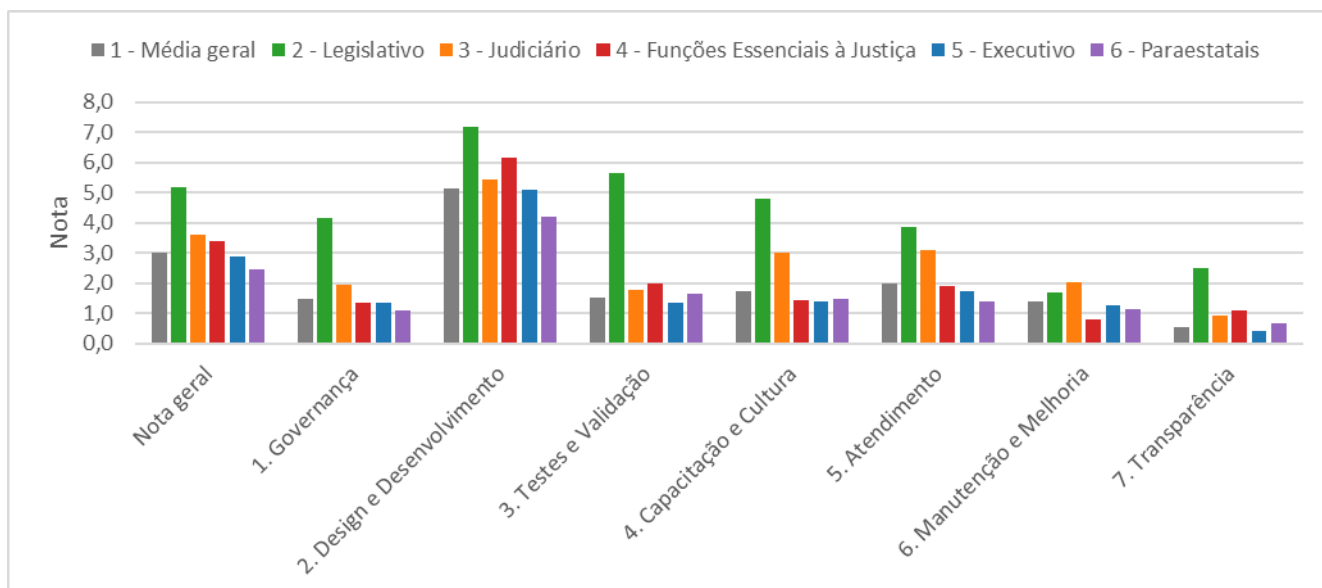
150. No entanto, **90,28%** das organizações não possuem processo para monitorar mudanças nos padrões de acessibilidade e na legislação aplicável. Além disso, apenas **1,04%** das organizações documentam e integram essas atualizações às suas políticas internas, e **nenhuma** organização revisa suas bibliotecas, materiais de capacitação ou bases de conhecimento conforme normas mais recentes (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**). Essa lacuna coloca em risco a eficácia das soluções, podendo levar à obsolescência técnica, ao descumprimento de exigências legais atualizadas e à exclusão de pessoas com deficiência, à medida que diretrizes desatualizadas deixam de responder às necessidades reais dos usuários e às exigências regulatórias contemporâneas.
151. Os dados também mostram que organizações que adotam níveis mais elevados de conformidade da WCAG, como AA ou AAA, obtiveram desempenho superior em todas as dimensões do questionário. Isso reflete não apenas maior rigor técnico, mas também uma estrutura institucional mais consolidada e preparada para implementar práticas consistentes de acessibilidade digital. Em contraste, organizações que adotam apenas o nível A ou que seguem a WCAG sem especificar o nível apresentaram um desempenho inferior, evidenciando a importância de metas institucionais claras e alinhadas a níveis mais robustos de conformidade (**Error! Reference source not found., Error! Reference source not found.**, alíneas “b”, “c”, “d” e “e”).
152. Portanto, a convivência de duas normas distintas — WCAG e o eMAG, sendo esta última tecnicamente defasada — contribui para um cenário de incerteza normativa e falta de padronização nas práticas de acessibilidade digital das organizações públicas federais. Esse quadro se agrava com a ausência de processos formais para acompanhar a evolução das normas, o que expõe as soluções digitais ao risco de permanecerem presas a padrões ultrapassados. Em contraste, as organizações que adotam a WCAG em suas versões mais recentes e com níveis mais elevados de conformidade demonstram desempenho superior em todas as áreas analisadas, indicando que a atualização contínua e o compromisso com padrões mais exigentes estão diretamente associados a uma maior maturidade institucional em acessibilidade digital.

## **2.5 Disparidades na acessibilidade digital entre organizações públicas: diferenças entre os Poderes, contrastes dentro do Executivo e impacto do uso da plataforma Gov.br.**

### **2.5.1 Poder Legislativo lidera, Judiciário tem desempenho intermediário e Executivo, Funções Essenciais à Justiça e Paraestatais concentram os piores resultados.**

153. Para fins de análise comparativa, as organizações fiscalizadas foram agrupadas em cinco categorias: Executivo (207 organizações), Legislativo (Câmara dos Deputados, Senado Federal e Tribunal de Contas da União – TCU), Judiciário (57 organizações), Funções Essenciais à Justiça (cinco organizações) e Paraestatais (dezesesseis organizações). Embora o TCU não integre formalmente o Poder Legislativo, foi incluído neste grupo por afinidade institucional, o que permite uma comparação mais coerente de práticas e estruturas. A lista das organizações com a categorização para fins de agrupamento está no **Error! Reference source not found.**
154. A análise das notas médias dos grupos revela disparidades significativas na maturidade técnica e institucional em acessibilidade digital. A Figura 8, abaixo, apresenta graficamente as notas de cada grupo.

**Figura 8 – Desempenho em acessibilidade digital das diferentes categorias de organizações**



Fonte: **Error! Reference source not found.** do **Error! Reference source not found.**

155. O **Legislativo** lidera em seis das sete das dimensões avaliadas, com destaque para “Governança” (4,17), “Testes e Validação” (5,65), “Capacitação e Cultura” (4,79) e “Transparência” (2,50), todas com médias significativamente superiores aos demais grupos. Apesar da liderança, cinco das sete dimensões ainda ficaram abaixo da nota 5, e sua média geral (5,18) mal ultrapassa esse limite, o que evidencia que mesmo os grupos mais avançados ainda enfrentam desafios consideráveis.
156. O **Judiciário** apresentou desempenho intermediário, obtendo notas superiores à média geral em todas as categorias, ainda sim, inferior a nota 5 na maioria delas. O destaque foi “Manutenção e Melhoria” (2,04), a maior nota entre todos os grupos, apesar de ainda ser muito baixa.
157. Já o **Executivo**, que concentra a maioria das organizações avaliadas, apresentou desempenho inferior à média geral em todas as dimensões. As piores médias entre todos os grupos foram observadas em “Transparência” (0,39), “Capacitação e Cultura” (1,37) e “Testes e Validação” (1,36), indicando baixa priorização da comunicação com o cidadão, lacunas na formação das equipes e pouca consolidação de processos de verificação ao longo do desenvolvimento das soluções.
158. As organizações do grupo **Funções Essenciais à Justiça** apresentaram desempenho misto: notas acima da média em “Design e Desenvolvimento” (6,15), “Testes e Validação” (2,00) e “Transparência” (1,11). No entanto, ficaram abaixo da média geral em dimensões importantes como “Governança” (1,33), “Capacitação e Cultura” (1,43), “Atendimento” (1,91) e “Manutenção e Melhoria” (0,77). Esse padrão sugere que, embora haja atenção a aspectos técnicos e de publicação, falta uma estrutura organizacional consolidada para sustentar práticas de acessibilidade de forma contínua.
159. O grupo das **Paraestatais** apresentou o pior desempenho geral. Obteve a menor nota geral (2,44) e as menores médias de todos os grupos em “Governança” (1,09), “Design e Desenvolvimento” (4,18) e “Atendimento” (1,40). Seu desempenho geral revela uma estrutura institucional ainda incipiente para assegurar a acessibilidade digital.
160. Em síntese, o Legislativo lidera o ranking de acessibilidade digital entre os grupos analisados, com desempenho superior aos demais em praticamente todas as dimensões, embora com notas ainda bem abaixo do ideal. O Judiciário ficou em segundo lugar, com desempenho moderado e

*destaque isolado em “Manutenção e Melhoria”, mas ainda também com notas baixas. O Executivo e as Paraestatais registraram os piores resultados, com deficiências estruturais evidentes. Já o grupo das Funções Essenciais à Justiça apresentou posição intermediária: desempenho técnico superior ao do Executivo, mas sem uma estrutura organizacional sólida para sustentar práticas contínuas de acessibilidade.*

161. *As notas baixas observadas em todos os grupos, mesmo nos que lideram, somadas aos contrastes institucionais, reforçam a urgência de medidas estruturantes para reduzir as disparidades e ampliar a maturidade em acessibilidade digital entre as organizações públicas.*

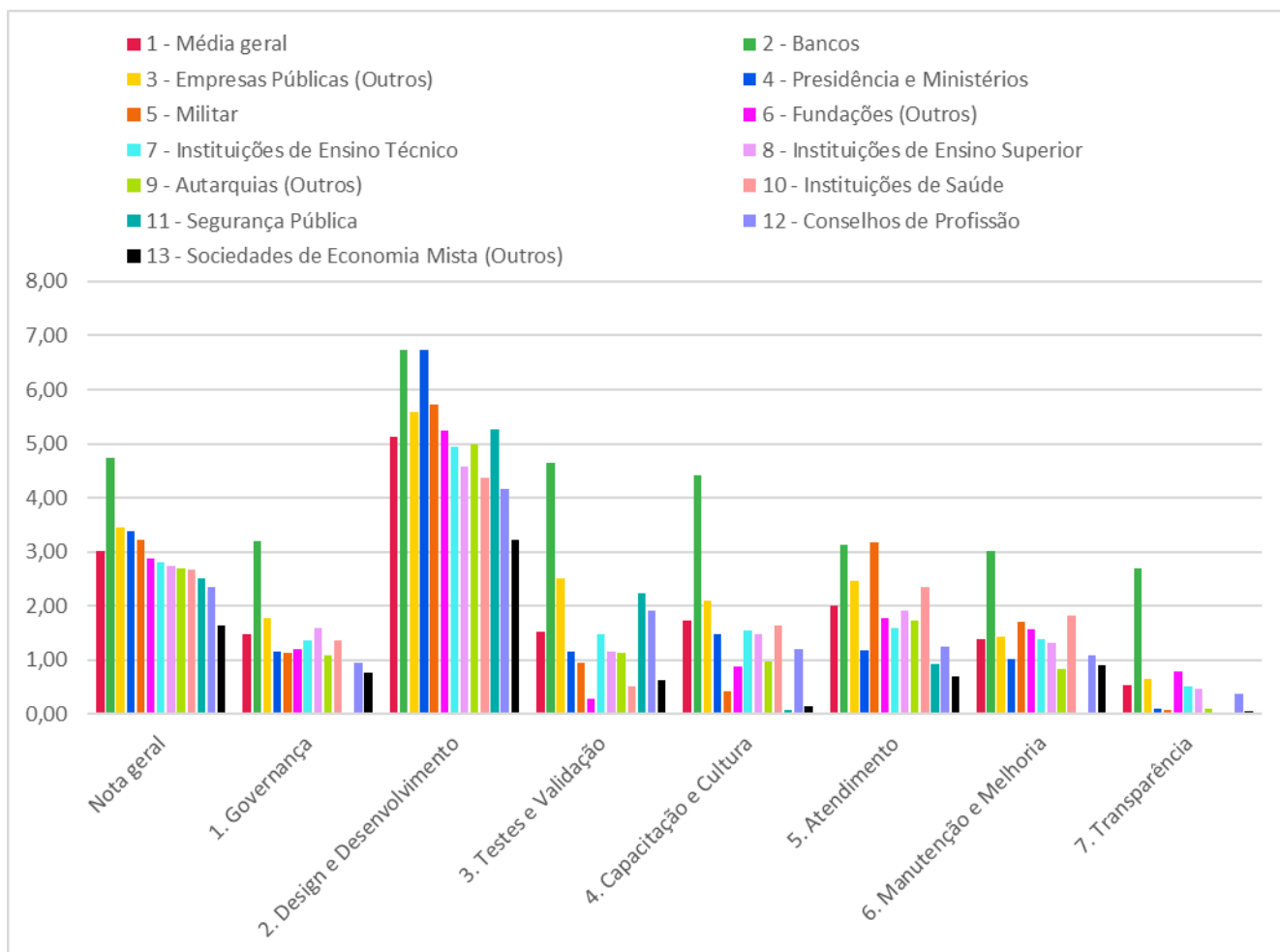
**2.5.2 No Poder Executivo, bancos e empresas públicas se destacam, enquanto segurança pública, sociedades de economia mista, conselhos e autarquias registram os piores índices.**

162. *Dada a ampla participação de organizações do Poder Executivo na fiscalização (207 no total), este item detalha as disparidades internas de desempenho em acessibilidade digital entre diferentes categorias dessa estrutura.*

163. *Para viabilizar a análise comparativa, as 207 organizações do Executivo foram organizadas em 12 grupos, com base em afinidades temáticas e natureza jurídica. Primeiramente, foram criadas categorias específicas para áreas com atuação setorial, como Instituições de Ensino Superior (49 organizações), Instituições de Ensino Técnico (32), Instituições de Saúde (6), organizações Militares (7), Segurança Pública (3), Bancos (6) e Conselhos de Profissão (15). As instituições restantes foram agrupadas conforme sua natureza jurídica em Autarquias – Outros (31), Fundações – Outros (7), Empresas Públicas – Outros (11) e Sociedades de Economia Mista – SEM - Outros (12). A Presidência e os Ministérios (28) foram tratados como um grupo à parte devido à sua relevância institucional e perfil administrativo próprio. A lista das organizações com a categorização para fins de agrupamento está no **Error! Reference source not found.***

164. *A Figura 9 apresenta as notas médias por grupo em cada dimensão avaliada.*

**Figura 9 – Desempenho em acessibilidade digital dentro do Poder Executivo**



Fonte: **Error! Reference source not found.** do **Error! Reference source not found.**

165. O grupo dos **Bancos** apresentou o melhor desempenho geral (4,74), com liderança em cinco das sete dimensões, indicando estrutura mais consolidada para garantir soluções acessíveis e sustentáveis. No entanto, com exceção da dimensão técnica de “Design e Desenvolvimento” (6,73), as notas estão bem abaixo do ideal, o que demonstra que mesmo os melhores resultados ainda estão distantes do nível desejado. O grupo **Empresas Públicas – Outros** obteve a segunda maior nota geral (3,44), com destaque em “Testes e Validação” (2,50) e “Capacitação e Cultura” (2,10), sugerindo a adoção localizada de boas práticas técnicas e de gestão.

166. O grupo **Presidência e Ministérios** e o grupo **Militar** registraram notas relativamente altas em “Design e Desenvolvimento” (6,74 e 5,71), e o grupo **Militar** liderou em “Atendimento” (3,17). Contudo, ambos tiveram notas baixas em “Governança” (1,16 e 1,13) e “Transparência” (0,10 e 0,08), o que indica que os avanços técnicos não estão acompanhados de políticas institucionais que garantam a continuidade e a integração das ações. No caso do grupo **Militar**, também chama atenção a nota muito baixa em “Capacitação e Cultura” (0,43), o que pode comprometer a sustentabilidade dos esforços.

167. O grupo **Fundações – Outros** teve desempenho relativamente superior à média em “Design e Desenvolvimento” (5,25), “Atendimento” (1,77) e “Transparência” (0,79). No entanto, com exceção da dimensão de design e desenvolvimento, as notas se mantêm em patamar muito baixo, inclusive nas áreas em que o grupo superou os demais. O cenário geral é crítico, com destaque negativo para “Testes e Validação” (0,28), a pior entre os grupos, indicando ausência quase total de rotinas sistemáticas de verificação.

168. As **Instituições de Ensino Técnico e Superior** apresentaram desempenho abaixo da média geral em praticamente todas as dimensões, especialmente em “Design e Desenvolvimento” (4,94 e 4,57), “Capacitação e Cultura” (1,54 e 1,48) e “Transparência” (0,52 e 0,47), refletindo baixo nível de maturidade institucional no tema. Apesar de registrarem desempenho relativamente melhor em “Atendimento” (1,58 e 1,92), ainda operam com estruturas limitadas. Essa situação é especialmente preocupante por se tratar de espaços educacionais públicos, cuja missão envolve assegurar o acesso equitativo ao conhecimento. A ausência de acessibilidade digital compromete diretamente a inclusão e o sucesso acadêmico de estudantes com deficiência.
169. O grupo **Autarquias – Outros** apresentou desempenho muito baixo em “Governança” (1,09), “Manutenção e Melhoria” (0,83) e “Transparência” (0,11). As notas em “Design e Desenvolvimento” (4,99) também foram limitadas. Esses resultados sugerem a inexistência de diretrizes institucionais mínimas para acessibilidade digital, o que tende a perpetuar falhas estruturais.
170. O grupo **Instituições de Saúde** obteve desempenho relativamente superior à média geral em “Atendimento” (2,36), mas resultados fracos em “Design e Desenvolvimento” (4,37), “Testes e Validação” (0,52) e “Transparência” (0,00), o que evidencia a ausência de processos técnicos robustos e de mecanismos para informar adequadamente os usuários sobre barreiras de acessibilidade existentes.
171. O grupo **Segurança Pública** obteve nota zero em “Governança”, “Manutenção e Melhoria” e “Transparência”, e praticamente zero em “Capacitação e Cultura” (0,08), evidenciando ausência quase total de estrutura institucional voltada à acessibilidade digital. Já o grupo **Conselhos de Profissão** apresentou desempenho muito baixo em todas as dimensões, com destaque negativo para “Governança” (0,94) e “Transparência” (0,37), sugerindo que o tema ainda não foi incorporado de forma mínima às diretrizes e práticas institucionais.
172. O grupo **Sociedades de Economia Mista (SEM) – Outros** teve a menor nota geral (1,63), além do pior desempenho em “Design e Desenvolvimento” (3,22) e “Atendimento” (0,69), o que reflete a ausência de políticas e rotinas estruturadas voltadas à acessibilidade.
173. Em síntese, os dados mostram que, embora algumas categorias apresentem práticas mais consolidadas, caso dos Bancos, os resultados do Executivo ainda estão muito distantes da maturidade esperada. A maioria dos grupos do Executivo exibe falhas severas de governança, cultura institucional, rotinas de validação e de transparência. Mesmo onde há avanços técnicos, faltam mecanismos estruturantes que garantam continuidade, articulação e evolução das ações. A superação dessas barreiras exige esforços coordenados e fortalecimento das estruturas internas que sustentam a acessibilidade digital de forma transversal e permanente em todos os segmentos do Executivo.

### **2.5.3 Plataforma Gov.br: centralização e padronização elevam o nível técnico dos portais, mas fragilidades internas limitam a efetividade da acessibilidade.**

174. Para avaliar o impacto do uso da plataforma Gov.br na acessibilidade digital dos portais públicos, foram comparadas as notas médias de cinco grupos distintos:
- 174.1. Todos as organizações avaliadas;
  - 174.2. As organizações do Poder Executivo;
  - 174.3. As organizações que hospedam seus portais na plataforma Gov.br;
  - 174.4. As organizações que não utilizam essa plataforma, incluindo as do Poder Executivo; e
  - 174.5. As organizações do Executivo que não a utilizam.

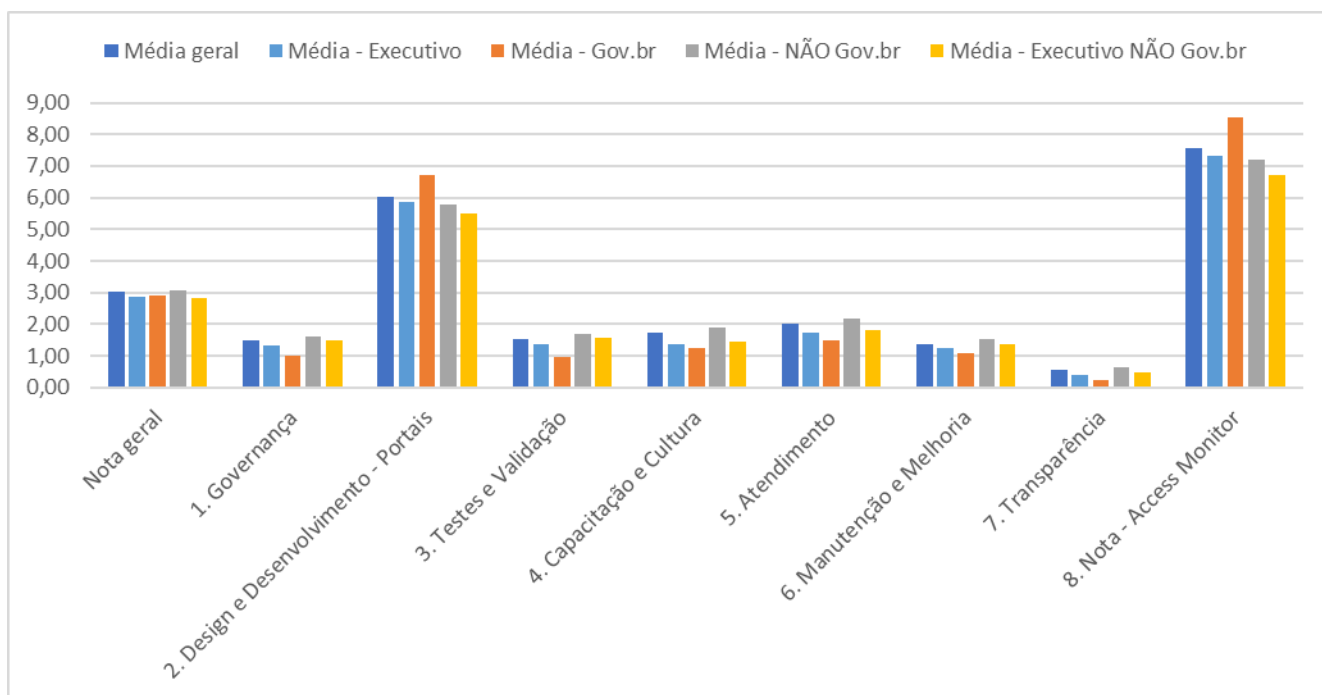


175. A análise abrangeu as sete dimensões da pesquisa. Na dimensão de Design e Desenvolvimento, a análise foi focada apenas nos portais institucionais — e não incluiu sistemas/serviços ou aplicativos — porque a plataforma Gov.br atua especificamente na hospedagem e padronização de portais. Também consideramos as notas geradas pela ferramenta Access Monitor, que avalia a acessibilidade técnica de portais e segue critérios semelhantes aos usados na dimensão de Design e Desenvolvimento de Portais. Isso permite uma comparação mais precisa sobre o impacto da plataforma na qualidade técnica desse tipo de solução digital.

176. Apesar de a plataforma Gov.br já concentrar a maior parte dos portais do Executivo federal, ainda permanecem fora dela organizações do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (Sisp), como Escola Nacional de Administração Pública (Enap), Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Banco Central do Brasil (BC), os Comandos da Marinha, do Exército e da Aeronáutica, toda a rede de Institutos Federais e Universidades Federais, o Colégio Pedro II, os centros federais de educação tecnológica do Rio de Janeiro e de Minas Gerais (Cefet-RJ e Cefet-MG) e a Fundação Nacional de Saúde - Funasa (em migração). Entre as empresas estatais que aderiram ao Sisp, somente a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) já hospeda seu site no gov.br; entre as que não aderiram, algumas estão em processo de migração, como a Companhia Nacional de Abastecimento (Conab).

177. A Figura 10, abaixo, apresenta os resultados dessa comparação.

**Figura 10** – Comparação entre organizações que utilizam e não utilizam a plataforma Gov.br



Fonte: **Error! Reference source not found.** do **Error! Reference source not found.**

178. A análise dos dados revelou que organizações com portais hospedados na plataforma Gov.br apresentaram **desempenho técnico** superior aos das demais organizações. A média na dimensão Design e Desenvolvimento de Portais foi de **6,70**, frente a **6,01** na média geral e **5,50** entre as organizações do Executivo que não utilizam a plataforma. A diferença na nota da ferramenta Access Monitor foi ainda mais expressiva: **8,52**, contra **7,54** na média geral e **6,71** entre as organizações do Executivo fora da plataforma. Esses resultados indicam que a padronização e os recursos técnicos oferecidos pela plataforma contribuem para elevar o nível de acessibilidade nos

portais institucionais (*Error! Reference source not found. do Error! Reference source not found.*).

179. No entanto, o desempenho dessas mesmas organizações foi inferior nas demais dimensões avaliadas. Em Governança, Testes e Validação, Capacitação e Cultura, Atendimento, Manutenção e Melhoria, e Transparência, as organizações que utilizam o Gov.br ficaram abaixo da média geral e da média dos que não utilizam a plataforma. Esses resultados revelam limitações institucionais relevantes: ausência de políticas internas, processos estruturados, ações de capacitação e práticas de acompanhamento contínuo.
180. A combinação entre alto desempenho técnico e baixa maturidade institucional revela que a infraestrutura do Gov.br contribui significativamente para portais mais acessíveis, mas não supre a ausência de políticas internas. A padronização e os recursos oferecidos elevam o patamar técnico, mas não garantem, isoladamente, um ambiente digital plenamente acessível e sustentável.
181. Assim, embora a centralização e a padronização promovidas pela plataforma Gov.br sejam estratégicas para melhorar a qualidade técnica dos portais, especialmente para organizações com menor capacidade técnica, orçamentária e tecnológica, os dados obtidos indicam que esses avanços precisam ser acompanhados de ações internas robustas. Para garantir uma acessibilidade digital plena e sustentável, as organizações que utilizam a plataforma devem investir em governança, capacitação, validação e melhoria contínua.

## 2.6 Benchmarking internacional de boas práticas em acessibilidade digital

182. Para identificar casos internacionais de sucesso na evolução da acessibilidade digital, foi realizado comparativo dos programas nacionais de monitoramento divulgados entre 2022 e 2025. O estudo realizado pela equipe analisou relatórios, painéis e conjuntos de dados de sete países com séries históricas consistentes — Irlanda, Reino Unido, Países Baixos, Uruguai, Portugal, Espanha e Estados Unidos — observando frequência das medições, grau de transparência, existência de prazos de correção e resultados em pelo menos dois ciclos sucessivos.
183. A análise pormenorizada encontra-se no *Error! Reference source not found.*
184. Em síntese, os países que apresentaram melhoria sustentada compartilham três pilares:
  - 184.1. **Medição frequente com reteste garantido** - scanner semanal e snapshot semestral (Irlanda) ou nova verificação em doze semanas (Reino Unido) criam senso de urgência e permitem confirmar, ainda no mesmo ciclo, se as falhas de acessibilidade foram realmente resolvidas;
  - 184.2. **Transparência nominal** - painel público que exibe ranking ou status por site gera pressão reputacional imediata; quando vem acompanhado de **carta-alerta** com prazo de três meses para ajuste das falhas (Países Baixos) ou de **encaminhamento dos casos de falhas reincidentes ao órgão fiscalizador** (Reino Unido), mais de 70 % das entidades alcançam a situação considerada regular dentro do prazo previsto pela legislação nacional;
  - 184.3. **Suporte técnico estruturado** - workshops, guias práticos e acesso a ferramentas especializadas dão às equipes orientação clara sobre quais falhas priorizar e como corrigi-las, ampliando o impacto do monitoramento.
185. Nos países onde o monitoramento se limita a ciclos longos, resultados agregados e verificação quase só automática — sem divulgação nominal, prazos de correção nem sanções — observa-se estagnação ou retrocesso. Portugal e Espanha continuam com taxas elevadas de não-conformidade, sem apresentarem evolução, enquanto nos Estados Unidos a cobertura de testes encolheu e o índice de acessibilidade digital caiu ligeiramente, apesar de avanços declarados em políticas internas.
186. A conclusão empírica do estudo comparado, portanto, indica que **frequência de medição, exposição pública nominal dos resultados, responsabilização efetiva e apoio técnico**

*sistematizado* são fatores decisivos para converter boas políticas em melhorias técnicas duradouras na acessibilidade digital.

## **2,7 Boas práticas informadas pelas organizações participantes da fiscalização**

187. Nos comentários dos gestores às perguntas abertas do questionário, foram informadas iniciativas e boas práticas atualmente em andamento:

### **187.1. Planejamento e governança institucional**

187.1.1. **Planejamento com guia e monitoramento:** O TRE-BA estruturou a ação estratégica para aprimorar a acessibilidade digital na intranet e internet institucionais, incluindo meta de conformidade a ser atingida. A iniciativa também prevê a adoção de um Guia de Boas Práticas, inspirado em documentos de outros tribunais (TRE-SP) e no guia do Programa Reino Unido-Brasil, e está sendo formalizada por meio de processo SEI com monitoramento institucional (peça 963, índice: 1.75).

187.1.2. **Estruturação de diretrizes estratégicas:** O Sebrae informou que está estruturando ações específicas para promover a acessibilidade digital em seus canais, com previsão de elaboração, em 2025, de documentos estratégicos que definirão objetivos e metas voltados à inclusão e usabilidade em todas as suas interações digitais (peça 963, índice: 1.163).

187.1.3. **Comitê permanente:** O STJ instituiu um grupo de acessibilidade digital para tratar do tema e pretende disponibilizar, em 2025, um projeto para eliminar e/ou minimizar barreiras tecnológicas, comunicacionais e, consequentemente, digitais. (peça 963, índice: 1.120).

### **187.2. Estruturas especializadas**

187.2.1. **Centro especializado:** O IFRS mantém o Centro Tecnológico de Acessibilidade (CTA)x, setor dedicado à promoção da acessibilidade digital e à implementação de tecnologia assistiva (peça 963, índice: 1.90).

187.2.2. **Área responsável e requisito obrigatório em aquisições:** O Serpro possui uma área formalizada para tratar do tema e inclui o atendimento ao eMAG 3.1 como critério padrão nos termos de referência para compra ou contratação de soluções de TIC (peça 963, índice: 1.106).

187.2.3. **Equipe dedicada:** A parceria entre o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG) e a Secretaria Nacional da Juventude (SNJ), órgão da Secretaria-Geral da Presidência da República, conta com uma equipe dedicada à inclusão digital, responsável pelo desenvolvimento da nova plataforma IDJovem 2.0. A solução está sendo construída com base no Design System GOV.BR e contempla melhorias progressivas de acessibilidade, incluindo adequações para diferentes dispositivos e públicos. O lançamento do portal está previsto para 2025, com entregas subsequentes do novo aplicativo (peça 963, índice: 1.184).

### **187.3. Ferramentas e soluções**

187.3.1. **Plataforma de avaliação:** A Unifesp opera o AMAWeb<sup>xi</sup>, iniciativa desenvolvida em parceria com o MPF e o CTA/IFRS, voltada à avaliação e ao monitoramento da acessibilidade de sites institucionais com base na WCAG (peça 963, índice: 1.7). Ainda em fase de construção, a plataforma oferecerá ferramentas como o Avaliador, que analisa o código dos sites e sugere melhorias com base nos critérios da WCAG; um Manual que organiza e simplifica essas diretrizes de forma didática; e um Observatório, que disponibiliza dados agregados sobre os websites avaliados, principais barreiras encontradas e evolução dos indicadores de acessibilidade.

187.3.2. **Design system próprio:** O Conselho Federal de Psicologia desenvolveu um design system próprio seguindo a WCAG e o eMAG, que orientará todos os novos produtos digitais da autarquia (peça 963, índice: 1.30).

187.3.3. **Compromisso público com acessibilidade:** O BNDES declara, em seu próprio portal, que busca oferecer uma experiência acessível a todos os perfis de usuários, como parte de seu esforço por transparência e comunicação cidadã. O site adota recursos de acessibilidade progressiva, divulga boas práticas utilizadas e mantém canal direto para relatar barreiras, reforçando seu compromisso institucional com a acessibilidade digital<sup>xii</sup> (peça 963, índice: 1.239).

#### 187.4. Migração para plataformas acessíveis e automações

187.4.1. **Migração para o Gov.br:** A Codevasf está em processo de migração do site institucional para o portal Gov.br, com o objetivo de adotar os componentes acessíveis disponibilizados na solução padronizada do Governo Federal (peça 963, índice: 1.66).

187.4.2. **Adoção de Content Management System (CMS) moderno:** O IFMG estuda a adoção do CMS Wagtail<sup>xiii</sup> para modernizar o portal institucional e aprimorar a apresentação e a acessibilidade dos conteúdos, superando limitações da tecnologia atualmente utilizada (peça 963, índice: 1.146).

187.4.3. **Modelo com WordPress e plugins:** A UFPR adotou um novo modelo de desenvolvimento que inclui ferramentas automatizadas de acessibilidade. Como parte da transição, está migrando seus sistemas e sites, utilizando temas no WordPress e plugins voltados à melhoria da acessibilidade digital (peça 963, índice: 1.122).

188. Essas práticas revelam que, mesmo diante da escassez de recursos humanos e técnicos, algumas organizações têm avançado na institucionalização da acessibilidade digital. As ações vão desde a criação de estruturas dedicadas e guias estratégicos até o uso de tecnologias específicas e design systems acessíveis. Tais iniciativas demonstram que, com alinhamento de gestão, é possível superar barreiras e promover soluções mais inclusivas, indicando caminhos promissores para a Administração Pública federal.

## 2.8 Sugestões para enfrentamento dos desafios e problemas de acessibilidade digital

189. Os gestores relataram, segundo suas percepções, que as principais barreiras e desafios que dificultariam a adoção plena das boas práticas de acessibilidade digital teriam relação com: a) a escassez de recursos humanos; b) a rotatividade elevada de servidores; c) a falta de capacitação e de profissionais especializados no tema; d) restrições orçamentárias; e) ausência de políticas; f) dificuldade de envolver usuários com deficiência nos testes manuais de acessibilidade; g) necessidade de um suporte central mais efetivo e apoio contínuo da SGD/MGI, principalmente, quando se verifica a dependência de sistemas de terceiros (Gov.br/Serpro), que limita a correção das soluções; dentre outras que podem ser consultadas no **Error! Reference source not found.**

190. Com base nesses relatos, nas evidências colhidas ao longo da fiscalização e em boas práticas observadas internacionalmente, a equipe de fiscalização visualizou um conjunto de sugestões que podem fortalecer o ecossistema de acessibilidade digital dentro e entre as organizações públicas do governo federal.

191. Embora a maior parte das medidas dependa da atuação da Secretaria de Governo Digital (SGD/MGI), sugere-se que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) avaliem a pertinência de considerar ou adaptar tais ações no âmbito das organizações sujeitas as suas respectivas supervisões administrativas, de modo a induzir o aprimoramento da acessibilidade digital, assegurar uniformidade de padrões e aproveitar economia de escala.



Sugestões para a SGD/MGI**191.1. Instituir programa nacional de capacitação contínua em acessibilidade digital**

191.1.1. Criar trilhas formativas técnicas e práticas em acessibilidade digital na Enap e em universidades públicas, com foco em design, desenvolvimento, gestão e atendimento, voltadas a equipes de TI, comunicação e atendimento. O objetivo é estimular a qualificação de servidores e a obtenção de certificações reconhecidas, como o CPACCxiv, formando referências internas para difusão de boas práticas.

**191.2. Publicar guia prático nacional de acessibilidade digital com base nas diretrizes internacionais mais atualizadas**

191.2.1. Elaborar documento prático e didático, atualizado periodicamente, que traduza para a realidade brasileira as normas mais recentes sobre acessibilidade digital, como a WCAG 2.2, reunindo exemplos visuais, trechos de código e checklists aplicáveis por diferentes perfis profissionais (design, conteúdo, desenvolvimento).

191.2.2. Avaliar a adoção da WCAG como principal referencial normativo e revisar o papel do eMAG

191.2.3. Avaliar a possibilidade de adotar a WCAG, como principal referencial técnico normativo em acessibilidade digital, considerando que essa diretriz internacional já é amplamente utilizada, atualizada periodicamente e integra as melhores práticas reconhecidas globalmente, favorecendo o intercâmbio técnico, o benchmarking internacional, a interoperabilidade e a modernização contínua das práticas de acessibilidade digital no setor público.

191.2.4. Analisar o papel do eMAG, de forma a evitar a coexistência de múltiplos referenciais normativos que possam gerar sobreposição de diretrizes, insegurança técnica e dificuldades na aplicação prática.

191.2.5. Ressalta-se que eventual alinhamento ao padrão internacional também contribuiria para atender de forma mais direta o disposto no artigo 63 da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015), que prevê a adoção das melhores práticas e diretrizes internacionais em acessibilidade digital.

**191.2.6. Fortalecer o uso e a divulgação do Design System do Governo Federal (DSGov) como base para criação de soluções digitais acessíveis**

191.2.7. Ampliar e promover o uso do DSGov como biblioteca oficial de componentes acessíveis, consolidando boas práticas de design universal nos portais, aplicativos e serviços públicos digitais do Governo Federal. Recomenda-se que o repositório seja periodicamente atualizado com base nas diretrizes internacionais mais recentes, com documentação clara, exemplos aplicáveis e suporte técnico, incentivando sua adoção em novos desenvolvimentos — por exemplo, nos moldes do US Web Design System<sup>xv</sup> (EUA) ou do Gov.uk Design System<sup>xvi</sup> (Reino Unido).

**191.2.8. Promover melhorias e atualizações na plataforma oficial de avaliação e monitoramento de acessibilidade digital**

191.2.9. Atualmente, o Asesxvii (Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios), que é uma ferramenta do governo brasileiro e permite avaliar a acessibilidade de páginas web, encontra-se desatualizado, além de realizar sua análise com base apenas no eMAG. Nesse contexto, torna-se necessária a realização de atualizações e melhorias nessa ferramenta ou a disponibilização de nova ferramenta centralizada para a realização de avaliação automatizada da acessibilidade digital, de acordo com as diretrizes internacionais atualizadas.

191.2.10. Essa ferramenta poderia possibilitar o escaneamento de portais, serviços públicos e, principalmente, aplicativos, tendo em vista que ainda não há ferramentas automatizadas



*que permitam a avaliação da acessibilidade digital de aplicativos, além de possibilitar a geração de relatórios padronizados, dashboards de indicadores e exportação de dados.*

**191.3. Implantar ciclo nacional de monitoramento frequente com ranking público e prazo de correção**

- 191.3.1. *Instituir painel público de monitoramento contínuo que exiba, para cada órgão/site/app, score de acessibilidade e sua tendência evolutiva.*
- 191.3.2. *Induzir a adoção pelas organizações de uma declaração de acessibilidade digital em seus portais, serviços públicos digitais e aplicativos móveis.*
- 191.3.3. *Realizar medições em intervalo curto e previsível (ex.: entre um e dois ciclos por ano), seguidas de reteste automático e amostra manual, com envio de relatório nominal ao órgão avaliado.*
- 191.3.4. *Definir prazo padrão para correção das falhas críticas e, em caso de não conformidade persistente, acionar mecanismo de escalonamento.*
- 191.3.5. *Disponibilizar relatórios com exportação em CSV ou em outros formatos abertos, fomentando auditoria cidadã, exposição pela mídia e pesquisa acadêmica.*

**191.4. Criar e manter um banco nacional de testadores com deficiência**

- 191.4.1. *Estabelecer cadastro público de cidadãos com deficiência interessados em participar de testes manuais de acessibilidade digital e usabilidade, com possibilidade de remuneração, por exemplo, por projeto ou bolsa.*
- 191.4.2. *Sugere-se o desenvolvimento de metodologias padronizadas de teste centrado no usuário com deficiência, para garantir consistência e qualidade nas avaliações.*

**191.5. Fortalecer a governança central e fomentar a cooperação em rede**

- 191.5.1. *Instituir um fórum permanente de acessibilidade digital com coordenação central, prevendo reuniões regulares, rede de contato entre pontos focais e espaço para compartilhamento de boas práticas.*
- 191.5.2. *Sugere-se a publicação de relatórios anuais de progresso, com exemplos concretos de iniciativas bem-sucedidas, promovendo o aprendizado institucional e o alinhamento contínuo entre as organizações.*

**191.6. Incentivar a adoção ou migração para plataformas com acessibilidade nativa**

- 191.6.1. *Promover e apoiar a adoção de plataformas que já ofereçam recursos de acessibilidade incorporados, como a plataforma Gov.br, orientando as organizações sob sua supervisão quanto aos benefícios e procedimentos para a migração.*

**191.7. Estimular a formalização de políticas internas e metas mensuráveis nas organizações**

- 191.7.1. *Fomentar, junto às organizações públicas, a formalização de políticas internas de acessibilidade digital, com a definição clara de metas, indicadores e responsáveis, promovendo a integração da acessibilidade digital à gestão organizacional.*

**191.7.2. Conclusão**

- 192. *Essas sugestões visam transformar a acessibilidade digital de uma obrigação técnica isolada em uma prática transversal e estruturada, incorporada ao planejamento, à cultura e à governança das organizações públicas. Com apoio centralizado, capacitação contínua, metas claras e redes colaborativas entre instituições, será possível consolidar um ecossistema público mais acessível, inclusivo e eficiente, alinhado aos princípios da cidadania digital e aos direitos das pessoas com deficiência.*

### Informações adicionais

193. Em 17/6/2025, o Conselho Nacional de Técnicos em Radiologia (Conter), por intermédio do advogado Fernando Henrique de Santos Souza Melo (OAB/DF 44.870), formulou solicitação de habilitação e de acesso integral aos presentes autos, incluindo às peças sigilosas (peça 977).
194. O Conter é uma das organizações fiscalizadas pelo TCU no âmbito do presente processo, que contém peças públicas e sigilosas encaminhadas por diferentes organizações públicas.
195. O pedido apresentado restringe-se a uma solicitação genérica de acesso à integralidade dos autos, inclusive às peças sigilosas, sem que tenha sido explicitado o interesse específico em cada uma das informações classificadas, nem demonstrada a indispensabilidade do acesso ao exercício do contraditório, da ampla defesa ou da representação legal.
196. Cabe destacar que diversas peças do processo foram classificadas como sigilosas por órgãos distintos do Conter (peças 827, 830, 837, 883, 939, 940, 941, 942, 944, 945, 976, 977). Ressalta-se, ainda, que não há peças sigilosas produzidas pelo próprio Conter.
197. Em relação à proteção de peças sigilosas, o art. 6º da Resolução – TCU 294/2018 dispõe que cabe aos servidores do TCU, no momento de recebimento de informação de pessoa física ou jurídica externa ao Tribunal, reproduzir a classificação atribuída na origem. Por sua vez, o art. 27 da Resolução-TCU 249/2012 dispõe que cabe ao TCU controlar o acesso e a divulgação de informações sigilosas por ele produzidas ou custodiadas, assegurando a devida proteção.
198. Nesse contexto, entende-se que o acesso ao Conter deve ser restrito às peças públicas dos autos, de modo que o pedido de acesso às peças sigilosas das demais organizações públicas deve ser indeferido, uma vez que o TCU é mero custodiante de tais documentos.
199. Assim, considerando que não há previsão para esta Unidade Técnica indeferir solicitações dessa natureza, com fundamento no art. 65, inciso III, da Resolução - TCU 259/2014, serão incluídas as seguintes medidas nas propostas de encaminhamento deste relatório:
- 199.1. indeferir o pedido de acesso formulado pelo Conter às peças sigilosas (peças 827, 830, 837, 883, 939, 940, 941, 942, 944, 945, 976 e 977), com fundamento no art. 6º da Resolução – TCU 294/2018 e no art. 27 da Resolução – TCU 249/2012;
- 199.2. informar ao advogado Dr. Fernando Henrique de Santos Souza Melo (OAB/DF 44.870), representante do Conter, sobre a decisão que vier a ser proferida nestes autos.

### Conclusão

200. Os resultados desta fiscalização revelam um cenário preocupante: a acessibilidade digital ainda é incipiente na maioria das organizações públicas federais (§§59-68). Com raras exceções, as soluções analisadas apresentam falhas técnicas graves — como navegação limitada por teclado, baixa compatibilidade com leitores de tela e ausência de descrição em imagens —, comprometendo o uso autônomo das plataformas digitais e o próprio exercício da cidadania no ambiente digital (§§93-110). Serviços digitais e aplicativos — cada vez mais utilizados pelos cidadãos para acessar políticas públicas — concentram as maiores falhas, evidenciando uma lacuna crítica na transformação digital do Estado (§§69-82).
201. A análise também mostrou que as instituições ainda não conseguem oferecer suporte qualificado às pessoas com deficiência, nem informar com clareza os padrões e condições de acessibilidade que oferecem (§§111-115).
202. Outra constatação relevante foi a confiança excessiva em ferramentas automatizadas de avaliação, que, embora úteis, cobrem apenas parte dos requisitos necessários e não substituem testes com usuários reais. Essa dependência pode induzir à falsa percepção de conformidade,

*perpetuando barreiras que só a análise humana e a escuta ativa de pessoas com deficiência conseguem revelar (§§83-90).*

- 203. A adoção de normas atualizadas, como a WCAG 2.2, está claramente associada a melhores resultados em acessibilidade digital. Em contrapartida, a dependência exclusiva do eMAG — hoje desatualizado — ou a ausência de qualquer diretriz técnica reforça práticas ultrapassadas e inconsistentes, comprometendo a qualidade das soluções ofertadas (§§138-148/148).*
- 204. A fragilidade estrutural interna — refletida nos baixos índices de governança, capacitação, testes, manutenção e melhoria contínua — compromete seriamente a sustentabilidade das iniciativas. Sem diretrizes claras, responsáveis designados, profissionais preparados e rotinas contínuas de avaliação, mesmo os avanços técnicos tendem a se perder com o tempo (§§117-135).*
- 205. A escuta ativa dos gestores públicos (§§187-188) e o benchmarking internacional (§§182-186) viabilizaram sugestões valiosas para o aperfeiçoamento do ecossistema de acessibilidade digital, como a criação de um guia prático nacional de implementação, implantação de ciclo nacional de monitoramento frequente, programas de capacitação específicos, banco de testadores com deficiência, disponibilização de ferramentas e padrões nacionais, fortalecimento do apoio central e ampliação de equipes com profissionais especializados (§§189-191.7.2).*
- 206. Apesar da baixa maturidade generalizada, a fiscalização identificou caminhos possíveis. Legislativo, Judiciário, bancos e algumas empresas públicas apresentaram desempenho relativamente superior à média geral, reforçando a importância da governança e da gestão interna (§§155-173). A plataforma Gov.br também mostrou potencial para elevar o nível de acessibilidade, mesmo em organizações com estruturas menos desenvolvidas, graças à sua padronização (§§178-181).*
- 207. Assim, três pilares são essenciais para promover a acessibilidade digital: adoção de normas atualizadas como a WCAG, fortalecimento institucional e uso de plataformas padronizadas e acessíveis como o Gov.br. No entanto, para que essas iniciativas e diretrizes gerem resultados duradouros, é preciso garantir práticas consistentes, mudança cultural e esforços contínuos de gestão.*
- 208. Importa reconhecer que a acessibilidade digital nunca acaba. Trata-se de um ciclo vivo de observação, correção e aprimoramento. Cada nova versão de um site, cada serviço lançado, cada atualização de tecnologia pode introduzir barreiras inéditas. Por isso, o dever institucional não se resume a “entregar” conformidade em um ponto do tempo, mas sim sustentar um processo permanente de monitoramento, testes com usuários, ajustes incrementais e capacitação contínua.*
- 209. O benchmarking internacional reforçou essa ideia de permanência: nos países que realmente avançaram, o êxito decorreu de monitoramento frequente, exposição pública dos resultados e prazos claros para correção, sempre acompanhados de apoio técnico continuado. Já onde o controle ocorre em ciclos longos ou sem transparência nominal, os ganhos foram tímidos ou inexistentes. A lição é inequívoca: acessibilidade digital prospera quando é assumida como compromisso estratégico de toda a organização — monitorada, cobrada e aprimorada de forma contínua — em vez de ser tratada como uma entrega pontual de projeto (§§182-186).*
- 210. Acessibilidade digital não é apenas um requisito legal ou técnico: é uma expressão profunda da dignidade da pessoa humana no mundo digital. Ao garantir que todos, com ou sem deficiência, sejam atendidos com respeito e possam acessar soluções digitais com autonomia e simplicidade, ela amplia as capacidades humanas, fortalece a cidadania e favorece o desenvolvimento social e econômico.*
- 211. Portanto, a acessibilidade digital é parte essencial da transformação digital que o Estado brasileiro precisa realizar para atender a todos com justiça, equidade e dignidade. Para ser*

completa e duradoura, essa transformação deve alinhar seus três propósitos principais: o instrumental, de desenvolver capacidades digitais modernas e acessíveis; o operacional, de estruturar arquitetura digital, processos, cultura e governança voltados à inclusão; e o existencial, de conectar tecnologia à essência da vida humana — promovendo experiências que emponderam e ajudam o ser humano a evoluir.

### **Proposta de encaminhamento**

212. Ante o exposto, submetem-se os autos à consideração superior, propondo:

- 212.1. **encaminhar** os dados brutos da fiscalização das organizações integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, das empresas estatais à Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais, do Poder Judiciário para o Conselho Nacional de Justiça e dos ramos do Ministério Público para o Conselho Nacional do Ministério Público;
- 212.2. **autorizar** a Unidade de Auditoria Especializada em Tecnologia da Informação (AudTI) a: i) divulgar as informações consolidadas decorrentes deste levantamento em informativos; ii) publicar, na internet, as respostas ao questionário, de forma granular e consolidada, bem como divulgar os resultados alcançados às instituições respondentes, conforme **Error! Reference source not found.**; e iii) divulgar este relatório de fiscalização para induzir o aprimoramento da acessibilidade digital;
- 212.3. **encaminhar** às instituições constante do **Error! Reference source not found.**, o acórdão que vier a ser proferido, bem como cópia do relatório da unidade técnica, seus respectivos apêndices e do sumário executivo da fiscalização, destacando que o relatório e o voto que fundamentam a deliberação ora encaminhada podem ser acessados por meio do endereço eletrônico [www.tcu.gov.br/acordaos](http://www.tcu.gov.br/acordaos);
- 212.4. **indeferir** o pedido de acesso do Conselho Nacional de Técnicos em Radiologia às peças sigilosas (peças 827, 830, 837, 883, 939, 940, 941, 942, 944, 945, 976 e 977), com fundamento no art. 6º da Resolução – TCU 294/2018 e no art. 27 da Resolução – TCU 249/2012;
- 212.5. **informar** ao advogado Dr. Fernando Henrique de Santos Souza Melo (OAB/DF 44.870), representante do Conselho Nacional de Técnicos em Radiologia, sobre a decisão que vier a ser proferida nestes autos;
- 212.6. **arquivar** os presentes autos, nos termos do art. 169, V, do Regimento Interno do TCU.

3. É o relatório.

<sup>i</sup> <https://cetic.br/>

<sup>ii</sup> <https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2023/julho/brasil-tem-18-6-milhoes-de-pessoas-com-deficiencia-indica-pesquisa-divulgada-pelo-ibge-e-mdhc>

<sup>iii</sup> <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/37317-pessoas-com-deficiencia-tem-menor-acesso-a-educacao-ao-trabalho-e-a-renda>

<sup>iv</sup> <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2024-12/deficiencia-significativa-atinge-uma-em-cada-seis-pessoas-no-mundo>

<sup>v</sup> A peça 966 contém como anexo um arquivo “não digitalizável”, que pode ser baixado ao acessar no e-TCU, “Gerir Peça”/ “Itens não digitalizáveis”, “Arquivos” / “Questionario – respostas, calculos e analises.xlsx”.

<sup>vi</sup> <https://mwpt.com.br/nao-confie-em-ferramentas-milagrosas-de-acessibilidade/>

<sup>vii</sup> <https://b13.com/blog/why-automated-accessibility-testing-isnt-enough>

<sup>viii</sup> <https://creative-boost.com/automated-web-accessibility-checkers/>

<sup>ix</sup> <https://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/>

<sup>x</sup> <https://cta.ifrs.edu.br/>

- 
- xi <https://amaweb.unifesp.br/>  
xii <https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/acessibilidade/>  
xiii <https://wagtail.org/>  
xiv <https://www.accessibilityassociation.org/cpace>  
xv <https://designsystem.digital.gov/>  
xvi <https://design-system.service.gov.uk/>  
xvii <https://asesweb.governoeletronico.gov.br/>



# DIAGNÓSTICO DE ACESSIBILIDADE DIGITAL NO SETOR PÚBLICO FEDERAL



RELATÓRIO DE LEVANTAMENTO

TC 008.257/2024-8

Fiscalização 78/2024

Relator: Ministro Antonio Anastasia

Modalidade: Levantamento

Ato originário: Acórdão 498/2024 – TCU – Plenário (TC 005.627/2024-9)

Objetivo da Fiscalização: Levantar a adoção de tecnologias e boas práticas nas organizações federais que permitam ao público PCD acessar sítios e serviços públicos digitais.

Ato de designação: Portarias de Fiscalização-AudTI 348/2024, 350/2024, 466/2024, 539/2024, 657/2024, 106/2025 e 208/2025 (peças 3, 4, 422, 780, 943, 961 e 962).

Período de Realização: 8/7/2024 a 27/6/2025.

Composição da equipe:

Auditor	Matrícula	Lotação
Luana Pereira Salgado (Coordenadora)	10962-2	AudTI
Alberto de Carvalho Friedman	12333-1	AudTI
Pedro de Souza Coutinho Filho (Supervisor)	7629-5	AudTI

Unidades fiscalizadas: 366 organizações públicas (listagem no Apêndice A).

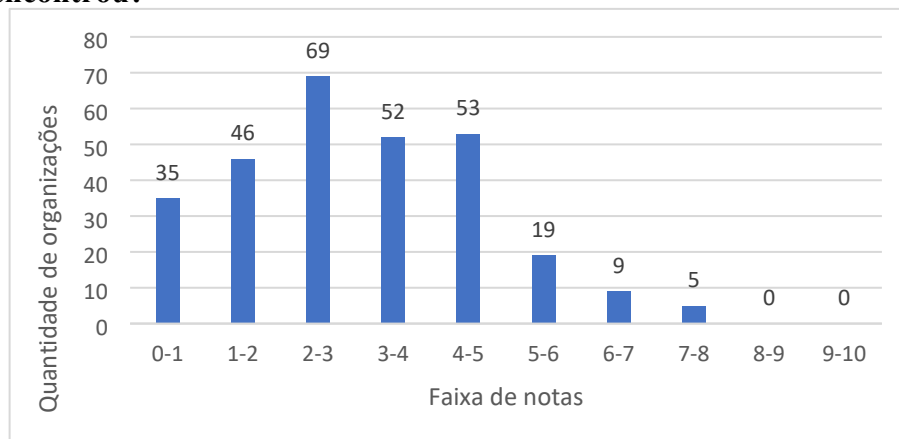
## RESUMO

### Levantamento de acessibilidade digital no setor público federal

#### O que o TCU fiscalizou?

A acessibilidade digital no setor público federal, com o objetivo de avaliar a adoção de boas práticas que garantam o uso autônomo e em igualdade de condições das soluções digitais públicas por todas as pessoas, inclusive com deficiência. A fiscalização buscou examinar o grau de maturidade das organizações quanto à incorporação de diretrizes de acessibilidade tanto na estrutura institucional quanto nos principais produtos digitais ofertados à população — portais, sistemas/serviços públicos digitais e aplicativos móveis. O escopo inicial abrangeu 366 entidades dos três Poderes, do Ministério Público da União e do Serviço Social Autônomo.

#### O que o TCU encontrou?



O levantamento revelou que a acessibilidade digital no setor público federal ainda é extremamente limitada, com 88% das organizações apresentando desempenho “ruim”, sendo que 52% obtiveram pontuação inferior a 3 pontos em uma escala que varia de 0 a 10. Mais da metade das soluções avaliadas não atingiu nível de desempenho regular ou superior, com serviços públicos digitais e aplicativos móveis liderando em falhas de acessibilidade. A ausência de requisitos técnicos na contratação e desenvolvimento dessas soluções perpetua obstáculos que limitam a autonomia dos usuários e aumentam sua dependência de terceiros.

Cerca de 70% das organizações não realizam testes de acessibilidade antes de lançar novas soluções e mais de 85% não monitoram a evolução da acessibilidade ao longo do tempo, o que favorece retrocessos, aumenta o risco de erros e desperdiça recursos públicos.

Além disso, 40% das organizações não seguem qualquer norma técnica de acessibilidade digital, enquanto apenas 31% adotam a WCAG e 43% o eMAG. Os que seguem a WCAG, especialmente nas versões mais recentes e com níveis mais altos de conformidade, apresentaram desempenho superior em todas as dimensões avaliadas em relação à média geral. A desatualização do eMAG aliada à ausência de diretrizes claras sobre qual norma adotar, gera insegurança, falta de padronização e resulta em soluções inadequadas às necessidades digitais atuais.

Verificou-se também que a plataforma Gov.br contribui para elevar o padrão técnico de acessibilidade dos portais institucionais, mas não resolve as fragilidades internas das organizações que a utilizam.

A falta de acessibilidade digital no setor público federal compromete o acesso a políticas públicas, restringe direitos e aprofunda desigualdades. Superar esse quadro demanda não apenas melhorias técnicas, mas, sobretudo, transformações institucionais que coloquem a acessibilidade digital como um compromisso transversal e permanente do Estado brasileiro.

**Qual a proposta de encaminhamento?**

Autorizar a divulgação das informações consolidadas da fiscalização, publicar na internet as respostas ao questionário e os relatórios individualizados das organizações.

**Quais os benefícios estimados?**

A fiscalização gerou benefícios imediatos, com a disseminação de conhecimento técnico às organizações, servindo de base para ações de capacitação, revisão nos processos institucionais e formulação de políticas internas de acessibilidade digital.

## Sumário

<b>1</b>	<b>Introdução.....</b>	<b>6</b>
1.1	Organização do relatório.....	6
1.2	Visão geral .....	6
1.3	Objeto, objetivo e escopo do levantamento .....	11
1.4	Método .....	11
1.5	Fiscalizações anteriores.....	11
1.6	Limitações.....	11
1.7	Benefícios estimados da fiscalização .....	11
<b>2</b>	<b>Resultados obtidos no levantamento da acessibilidade digital no setor público federal .....</b>	<b>12</b>
2.1	Setor público federal apresenta baixa maturidade em acessibilidade digital.....	12
2.2	Experiência digital do público com deficiência prejudicada por falhas no desenvolvimento e nas contratações de soluções, atendimento ineficaz e baixa transparência sobre barreiras existentes.....	19
2.3	Acessibilidade digital comprometida por falta de estrutura interna.....	23
2.4	Adoção limitada da WCAG e falta de atualização do eMAG enfraquecem a acessibilidade digital nas organizações públicas. ....	26
2.5	Disparidades na acessibilidade digital entre organizações públicas: diferenças entre os Poderes, contrastes dentro do Executivo e impacto do uso da plataforma Gov.br. ....	30
2.6	<i>Benchmarking</i> internacional de boas práticas em acessibilidade digital .....	35
2.7	Boas práticas informadas pelas organizações participantes da fiscalização .....	35
2.8	Sugestões para enfrentamento dos desafios e problemas de acessibilidade digital .....	37
<b>3</b>	<b>Informações adicionais .....</b>	<b>39</b>
<b>4</b>	<b>Conclusão .....</b>	<b>40</b>
<b>5</b>	<b>Proposta de encaminhamento .....</b>	<b>41</b>
	<b>APÊNDICE A – LISTA DAS 366 UNIDADES FISCALIZADAS .....</b>	<b>43</b>
	<b>APÊNDICE B – MÉTODO E ESCOPO DO TRABALHO .....</b>	<b>52</b>
	<b>APÊNDICE C – QUESTIONÁRIOS APLICADOS ÀS ORGANIZAÇÕES.....</b>	<b>57</b>
	<b>APÊNDICE D – TABELAS E DADOS DO QUESTIONÁRIO .....</b>	<b>64</b>
	<b>APÊNDICE E – LISTA DAS ORGANIZAÇÕES E NOTAS DAS SOLUÇÕES AVALIADAS .....</b>	<b>90</b>
	<b>APÊNDICE F – LISTA DAS ORGANIZAÇÕES QUE RESPONDERAM AO QUESTIONÁRIO COM A CATEGORIZAÇÃO PARA AGRUPAMENTO E ANÁLISE .....</b>	<b>114</b>
	<b>APÊNDICE G – ENTREVISTAS E REUNIÕES REALIZADAS COM ATORES ESTRATÉGICOS EM ACESSIBILIDADE DIGITAL.....</b>	<b>127</b>
	<b>APÊNDICE H – ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS DAS ORGANIZAÇÕES PARTICIPANTES DA FISCALIZAÇÃO EM RELAÇÃO À MELHORIA DA ACESSIBILIDADE DIGITAL DENTRO DA PRÓPRIA ORGANIZAÇÃO.....</b>	<b>128</b>
	<b>APÊNDICE I – ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS DAS ORGANIZAÇÕES PARTICIPANTES DA FISCALIZAÇÃO EM RELAÇÃO AO QUESTIONÁRIO CRIADO PELA EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO .....</b>	<b>133</b>
	<b>APÊNDICE J – <i>BENCHMARKING</i> INTERNACIONAL .....</b>	<b>135</b>



## 1 Introdução

1. Este relatório de fiscalização decorre do Acórdão 498/2024-TCU-Plenário, Rel. Ministro-Substituto Marcos Bemquerer, e apresenta os resultados de levantamento realizado pelo Tribunal de Contas da União (TCU) com o objetivo de identificar o estágio de adoção de boas práticas de acessibilidade digital nas instituições federais e em suas soluções digitais oferecidas à população. A iniciativa busca promover avanços estruturantes na área e contribuir para a inclusão digital de pessoas com deficiência - sejam permanentes ou temporárias.

2. A acessibilidade digital tem ganhado destaque no cenário nacional e internacional como parte fundamental da transformação digital inclusiva, por garantir que todos os cidadãos — inclusive pessoas com deficiência permanente ou temporária — possam acessar, compreender e utilizar portais, aplicativos e serviços públicos digitais de forma autônoma e em igualdade de condições. Em um contexto de digitalização acelerada dos serviços públicos e crescente uso de plataformas digitais, a ausência de acessibilidade compromete o exercício da cidadania, o acesso a direitos e a efetividade das políticas públicas.

3. No plano internacional, diretrizes como as *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) têm sido amplamente adotadas como referência técnica. No Brasil, marcos legais como a Lei Brasileira de Inclusão (Lei 13.146/2015) e o Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (eMAG) reforçam a obrigatoriedade da acessibilidade digital no setor público.

### 1.1 Organização do relatório

4. O relatório está organizado em 5 capítulos: 1 – Introdução; 2 – Resultados obtidos no levantamento; 3 – Informações adicionais; 4 – Conclusão; e 5 – Proposta de encaminhamento.

5. Nesta introdução, são apresentados: visão geral do objeto; objetivo e escopo do trabalho; metodologia utilizada; fiscalizações anteriores; limitações; e benefícios estimados da fiscalização.

6. O Capítulo 2 apresenta os resultados obtidos no trabalho. O Capítulo 3 apresenta a conclusão do relatório e, por fim, o Capítulo 5 explicita as propostas de encaminhamento sugeridas pela equipe.

7. Por fim, no Apêndice A, consta a lista das 366 unidades fiscalizadas; no Apêndice B, o método e o escopo do trabalho; no Apêndice C, o questionário aplicado às organizações; no Apêndice D, as tabelas elaboradas contendo os resultados aferidos com a aplicação do questionário; no Apêndice E, a lista das soluções analisadas e suas respectivas notas; no Apêndice F, a lista das organizações respondentes, bem como sua categorização para fins de agrupamento e análise; no Apêndice G, as entrevistas e reuniões realizadas no planejamento; nos Apêndice H e Apêndice I, a análise dos comentários das organizações participantes com sugestões de melhorias da acessibilidade e do questionário elaborado para essa fiscalização; e, no Apêndice J, *benchmarking* internacional de avaliação de boas práticas de acessibilidade digital em outros países.

### 1.2 Visão geral

8. Acessibilidade digital pode ser entendida como a garantia de que todas as pessoas — inclusive aquelas com deficiência ou mobilidade reduzida — possam acessar, perceber, compreender e utilizar soluções digitais, como *sites*, portais, sistemas, serviços digitais e aplicativos móveis, de forma autônoma, segura e eficaz.

9. Isso significa que as informações e funcionalidades precisam estar visíveis, compreensíveis e utilizáveis por diferentes perfis de usuários, independentemente de suas capacidades físicas, sensoriais, cognitivas, linguísticas ou tecnológicas.

10. Trata-se de um princípio técnico, ético e jurídico, essencial para assegurar o exercício pleno da cidadania na era digital, pois reúne, de forma integrada, fundamentos normativos de qualidade no desenvolvimento de soluções digitais, valores de equidade e respeito à diversidade humana, e obrigações legais impostas ao Estado.

11. No plano técnico, a acessibilidade digital é reconhecida por normas como a WCAG, a ISO/IEC 25010/2011 e a ABNT NBR 17060/2022 como atributo essencial de qualidade de produtos e serviços digitais. No plano ético, reflete o dever de garantir autonomia, dignidade e participação plena a todas as pessoas, independentemente de suas capacidades. E, no plano jurídico, está amparada por leis nacionais e tratados internacionais que impõem sua observância pelo poder público, como a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, promulgada pelo Decreto 6.949/2009 com status de emenda constitucional, e a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015). Garantir o acesso igualitário aos meios digitais é, portanto, condição indispensável para a efetivação de direitos, a participação social e a consolidação de uma cidadania verdadeiramente inclusiva no contexto da transformação digital.

12. O objetivo da acessibilidade digital é eliminar barreiras que dificultam ou impedem a interação de pessoas com deficiência em ambientes digitais. Isso envolve práticas como fornecer descrição adequada de imagens para pessoas cegas, legendas e interpretação em Libras para pessoas surdas, compatibilidade com leitores de tela, navegação por teclado, uso de linguagem clara e contraste adequado de cores — entre diversas outras medidas que tornam os sistemas mais acessíveis, usáveis e inclusivos para todos.

13. Para garantir o acesso de pessoas com deficiência às soluções digitais, diversas **tecnologias assistivas** são utilizadas. Essas tecnologias têm como objetivo ampliar as capacidades funcionais das pessoas, permitindo que percebam, compreendam e interajam com conteúdos digitais de forma autônoma e eficaz. A seguir, destacam-se algumas das ferramentas mais utilizadas:

13.1. **Leitores de tela:** essenciais para pessoas cegas ou com baixa visão, esses softwares interpretam os elementos visuais de uma interface — como textos, botões, imagens e menus — e os converte em saída de voz sintetizada ou braille, permitindo a navegação por meio do teclado ou gestos. Sua efetividade depende de práticas específicas de acessibilidade digital, como o uso correto de marcações semânticas em HTML, descrição textual de imagens (textos alternativos), títulos claros, boa estrutura de navegação e compatibilidade com comandos de teclado. Os mais conhecidos incluem o **NVDA** (gratuito, para Windows), o **JAWS** (licenciado, para Windows) e o **VoiceOver** (integrado a dispositivos Apple). A ausência de compatibilidade com leitores de tela representa uma barreira absoluta para esses usuários.

13.2. **Display braille:** dispositivo eletromecânico que se conecta ao computador ou celular e converte o conteúdo textual da tela em braille por meio de pinos móveis. É fundamental para pessoas cegas alfabetizadas em braille, permitindo a leitura tátil de textos com precisão. Funciona em conjunto com leitores de tela compatíveis.

13.3. **Ampliadores de tela:** utilizados por pessoas com baixa visão, permitem aumentar partes específicas da tela, melhorar o contraste ou alterar cores para facilitar a leitura. Exemplo: **ZoomText**.

13.4. **Softwares de reconhecimento de voz:** possibilitam que pessoas com limitações motoras controlem dispositivos e redijam textos por comandos de voz. Exemplo: **Dragon NaturallySpeaking**, ou os assistentes nativos como Google Assistant e Siri.

13.5. **Teclados virtuais e adaptados:** facilitam a digitação para pessoas com deficiência motora, podendo ser combinados com mouses alternativos, *joysticks* ou até com movimentos oculares (*eye tracking*).

13.6. **Navegação por teclado:** essencial para usuários que não utilizam mouse, como pessoas com tetraplegia ou limitações motoras severas. Sistemas acessíveis devem permitir a navegação completa usando a tecla Tab, setas e Enter.

13.7. **Leitores de livros digitais e sintetizadores de fala:** usados por pessoas com deficiência visual ou dislexia para consumir conteúdo textual de forma auditiva.

14. A Figura 1 apresenta as principais tecnologias assistivas utilizadas por pessoas com deficiência.

**Figura 1** – Principais tecnologias assistivas utilizadas por pessoas com deficiência



Fonte: Elaboração própria com uso de inteligência artificial (ChatGPT – OpenAI)

15. Essas ferramentas são vitais para a participação digital de milhões de pessoas e demandam que os ambientes digitais estejam devidamente preparados, com base em padrões técnicos de acessibilidade digital. Sem essa compatibilidade, serviços públicos digitais tornam-se inacessíveis, comprometendo o exercício pleno da cidadania.

#### 1.2.1 Evolução histórica da acessibilidade digital

16. A acessibilidade digital começou a se consolidar como um campo técnico e jurídico a partir das últimas décadas do século XX, impulsionada pela disseminação global da internet e pela crescente digitalização da vida social. Até então, as discussões sobre acessibilidade estavam concentradas no ambiente físico, com foco na remoção de barreiras arquitetônicas e urbanísticas. Com a informatização progressiva dos serviços públicos e o avanço dos meios digitais de comunicação, tornou-se evidente que pessoas com deficiência também estavam sendo excluídas de direitos no ambiente digital — revelando uma nova dimensão da exclusão social.

17. Um marco fundamental no avanço da acessibilidade digital foi a publicação, em 1999, das Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), elaboradas pelo World Wide Web Consortium (W3C). Essas diretrizes estabeleceram, pela primeira vez, princípios técnicos sistematizados para tornar o conteúdo web acessível a pessoas com diferentes tipos de deficiência. As WCAG estruturam-se em torno de quatro princípios fundamentais — perceptível, operável, compreensível e robusto (POUR) — e organizam seus critérios de sucesso em três níveis de conformidade: A (básico), AA (intermediário) e AAA (máximo). Desde então, as versões vêm sendo atualizadas para acompanhar a evolução tecnológica e as novas formas de interação digital.

18. As principais versões das WCAG são:

18.1. WCAG 1.0 (1999): foco inicial em HTML e conteúdo estático;

18.2. WCAG 2.0 (2008): maior abrangência técnica e organizacional; adotada como norma internacional pela ISO/IEC 40500:2012;

- 18.3. WCAG 2.1 (2018): inclusão de critérios voltados à acessibilidade móvel, cognitiva e design responsivo;
- 18.4. WCAG 2.2 (2023): novos critérios relacionados à navegação por teclado, ao foco e ao controle de erros;
- 18.5. WCAG 3.0 (em rascunho): propõe abordagem mais flexível, com foco na experiência do usuário e em escalas graduais de conformidade.
19. Enquanto as WCAG oferecem critérios específicos e técnicos para tornar conteúdos digitais acessíveis — sobretudo em websites e aplicativos — outras normas internacionais contribuem com abordagens complementares ou mais amplas. Destaca-se, nesse contexto, a ISO/IEC 29138/2018, uma série de normas que organizam e descrevem as necessidades de acessibilidade de usuários com deficiência e orientam como essas necessidades podem ser consideradas no desenvolvimento de produtos, serviços ou normas técnicas de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC). Diferentemente das WCAG, que têm aplicação direta na avaliação de acessibilidade de conteúdo digital, a ISO/IEC 29138/2018 atua como base conceitual e metodológica para guiar iniciativas normativas e projetos acessíveis em diversos contextos tecnológicos.
20. Outros marcos normativos e legais internacionais relevantes incluem:
- 20.1. ISO/IEC 40500/2012: oficializa a WCAG 2.0 como norma internacional, conferindo-lhe status normativo reconhecido globalmente;
- 20.2. EN 301 549 (União Europeia): norma que estabelece requisitos de acessibilidade para compras públicas de TIC nos países da União Europeia, incluindo conteúdo web com base na WCAG 2.1. Está vinculada à Diretiva (UE) 2016/2102, que exige que as organizações públicas publiquem uma declaração de acessibilidade, ofereçam mecanismos acessíveis de feedback e adotem sistemas de monitoramento e relatórios periódicos, com supervisão por autoridades nacionais;
- 20.3. Section 508 (Estados Unidos): dispositivo da legislação federal norte-americana que exige acessibilidade em tecnologias adquiridas ou desenvolvidas por agências públicas. Desde 2017, está alinhado à WCAG 2.0;
- 20.4. ADA – Americans with Disabilities Act (1990): principal legislação de direitos civis para pessoas com deficiência nos EUA. Embora originalmente voltada ao ambiente físico, sua aplicação tem sido ampliada por decisões judiciais para incluir ambientes digitais;
- 20.5. Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU): tratado internacional com status constitucional no Brasil (Decreto 6.949/2009), cujo artigo 9º reconhece a acessibilidade às tecnologias da informação e comunicação como direito humano, impondo aos Estados Partes o dever de adotar medidas para garantir acessibilidade digital em igualdade de condições com as demais pessoas.
21. Esses marcos demonstram que a acessibilidade digital está no centro de um ecossistema normativo internacional em constante evolução, que integra aspectos técnicos, legais, de direitos humanos e de políticas públicas. Sua observância vem se consolidando como critério de qualidade institucional, requisito legal obrigatório em muitas jurisdições e expressão de responsabilidade social na transformação digital dos Estados.

#### 1.2.2 O contexto brasileiro e a institucionalização da acessibilidade digital

22. A Constituição Federal de 1988 é o primeiro fundamento da acessibilidade no Brasil. Em seu Título I, consagra a cidadania e a dignidade da pessoa humana como fundamentos do Estado democrático de direito. Entre os objetivos da República, estabelece a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, a redução das desigualdades sociais e a promoção do bem de todos, sem preconceitos. No Título II, assegura os direitos e garantias fundamentais, incluindo a liberdade, a igualdade e o acesso à informação como instrumentos essenciais para sua realização. No artigo 24, inciso XIV, atribui competência legislativa concorrente à União, aos Estados e ao Distrito Federal para legislar sobre a proteção e integração social das pessoas com deficiência.

23. A Lei 10.098/2000 foi o primeiro avanço legislativo após a Constituição a tratar da acessibilidade de forma ampla, estabelecendo normas gerais e critérios básicos para sua promoção, inclusive nos meios de comunicação e informação.

24. O Decreto 5.296/2004, que regulamenta essa lei, ampliou significativamente o conceito de acessibilidade ao incluir a utilização, com segurança e autonomia, dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação. O decreto também define as barreiras nas comunicações e informações como qualquer entrave que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por esses meios. Em seu artigo 47, determinou que, no prazo de até doze meses após sua publicação, seria obrigatória a acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos da administração pública, garantindo pleno acesso às informações por pessoas com deficiência visual. Apesar do avanço, o alcance da norma era restrito tanto no público-alvo (apenas pessoas com deficiência visual) quanto no escopo (apenas portais da administração pública).

25. A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, promulgada no Brasil pelo Decreto 6.949/2009 com status de emenda constitucional, estabelece, expressamente, que os Estados Partes devem adotar medidas apropriadas para promover o acesso de pessoas com deficiência a novas tecnologias da informação e comunicação, inclusive à internet (art. 9º, §2º, alínea "g"). Também determina que essas pessoas tenham garantido o direito de buscar, receber e compartilhar informações e ideias em igualdade de oportunidades, inclusive por meio de formatos acessíveis e tecnologias apropriadas aos diferentes tipos de deficiência, conforme o artigo 21.

26. A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015), também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência, reforça a obrigatoriedade da acessibilidade digital. O artigo 63 determina que é obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por organizações de governo, garantindo o acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente.

27. Como diretriz técnica nacional, o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), lançado em 2005 e atualizado pela última vez em 2020 (versão 3.1), orienta o desenvolvimento e a adaptação de conteúdos digitais do governo federal, garantindo o acesso a todos. Embora tenha sido pioneiro na adaptação da WCAG ao contexto brasileiro, o eMAG encontra-se desatualizado, pois ainda se baseia na WCAG 2.0 e não contempla os avanços das versões 2.1 e 2.2.

28. No âmbito técnico, a ABNT NBR 17060:2022 estabelece requisitos de acessibilidade em aplicativos de dispositivos móveis, visando facilitar e otimizar o acesso de pessoas com deficiência a ambientes virtuais, incluindo aplicativos nativos, web e híbridos.

29. Outros instrumentos importantes de disseminação de boas práticas no Brasil incluem as seis Cartilhas de Acessibilidade na Web, elaboradas pelo Escritório do W3C Brasil, que orientam gestores, desenvolvedores e cidadãos sobre a importância da acessibilidade na web, e o Guia de Boas Práticas para Acessibilidade Digital, publicado no âmbito do Programa de Cooperação Reino Unido-Brasil em Acesso Digital, coordenado em parceria com o Ministério dos Direitos Humanos e a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

### 1.2.3 Dimensão populacional e relevância da acessibilidade digital

30. Segundo o Censo Demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2022 havia 18,6 milhões de pessoas com deficiência no Brasil com dois anos ou mais de idade, o que correspondia a 8,9% da população nessa faixa etária<sup>ii</sup>. Desse total, 47,2% tinham 60 anos ou mais, indicando uma prevalência significativa entre a população idosa<sup>iii</sup>.

31. No cenário global, a Organização Mundial da Saúde (OMS) estima que cerca de 1,3 bilhão de pessoas vivem com algum tipo de deficiência significativa, o que corresponde a aproximadamente 16% da população mundial<sup>iv</sup>.



32. Esses números evidenciam a magnitude da população que pode enfrentar barreiras no acesso a informações, serviços e oportunidades no ambiente digital. Portanto, garantir a acessibilidade digital não é apenas uma questão de conformidade legal, mas uma medida essencial para promover a inclusão, a equidade e o pleno exercício da cidadania em uma sociedade cada vez mais digitalizada.

### **1.3 Objeto, objetivo e escopo do levantamento**

33. O objeto da fiscalização foi a acessibilidade digital no setor público federal, entendida como a capacidade de todas as pessoas, inclusive com deficiência, utilizarem os serviços e plataformas digitais públicas — como portais, aplicativos e sistemas — de forma autônoma, segura e em igualdade de condições.

34. O objetivo desta fiscalização foi avaliar a adoção de boas práticas de acessibilidade digital no setor público federal. Buscou-se examinar o grau de maturidade das organizações quanto à incorporação de diretrizes e boas práticas de acessibilidade digital em sua estrutura institucional e nas soluções digitais ofertadas à população.

35. A partir dessa análise, pretendeu-se identificar fragilidades, mapear boas práticas e fomentar avanços que contribuam para a efetiva inclusão de pessoas com deficiência e de outros grupos que enfrentam barreiras no ambiente digital, inclusive em situações temporárias ou contextuais. A fiscalização também buscou atuar como referência para que as organizações públicas aprimorem suas práticas institucionais e técnicas voltadas à acessibilidade digital.

36. O escopo da fiscalização abrangeu, inicialmente, 366 entidades federais dos três Poderes, do Ministério Público da União e do Serviço Social Autônomo, incluindo uma diversidade de organizações como ministérios, autarquias, universidades, empresas públicas e instituições de segurança. A análise concentrou-se nos principais produtos digitais voltados ao público: portais institucionais, sistemas/serviços públicos digitais e aplicativos móveis.

37. Não foram incluídos no escopo da fiscalização: avaliações manuais conduzidas por especialistas, escuta direta de pessoas com deficiência e aplicação de testes automatizados em sistemas/serviços públicos digitais e aplicativos móveis. Maior detalhamento do escopo do trabalho pode ser conferido no Apêndice B.

### **1.4 Método**

38. A fiscalização foi conduzida conforme as Normas de Auditoria do Tribunal de Contas da União (Portaria-TCU 280/2010, com alterações pelas Portarias-TCU 168/2011, 185/2020 e 196/2022), observando também o Roteiro de Levantamento da Segecex (Portaria-Segecex 5/2021) e teve sua execução centrada, em resumo, principalmente, na aplicação de questionários às organizações para avaliar a adoção de boas práticas e o cumprimento de padrões/normas de acessibilidade digital em soluções digitais selecionadas.

39. O detalhamento do método utilizado para condução deste levantamento consta do Apêndice B.

### **1.5 Fiscalizações anteriores**

40. Embora o TCU já tenha realizado fiscalizações sobre acessibilidade em geral, esta é a primeira com foco específico na acessibilidade digital do setor público federal.

### **1.6 Limitações**

41. Não houve limitações à fiscalização que impactassem os seus resultados.

### **1.7 Benefícios estimados da fiscalização**

42. Durante a execução da fiscalização, diversas organizações relataram dificuldades relacionadas à falta de conhecimento prévio sobre acessibilidade digital e à ausência de diretrizes claras para implementar práticas acessíveis em seus portais e sistemas. Nesse contexto, o questionário

elaborado pela equipe de fiscalização se destacou como um instrumento que, além de coletar dados, atuou como ferramenta de aprendizado para as organizações fiscalizadas.

43. Muitos gestores elogiaram e declararam que o preenchimento do questionário proporcionou um ganho imediato de conhecimento, ao apresentar informações e requisitos técnicos até então desconhecidos. Esse conteúdo passou a ser utilizado como referência para estudos internos, planejamentos de capacitação e revisões nos processos institucionais (peça 963, índices: 1.20; 1.45; 1.61; 1.183; 1.190; 1.245; 2.33; 2.45; 2.46; 2.54; 2.87; 2.142; 2.159; 2.177; 2.179; 2.187; 2.210; 2.229; 2.234).

44. Além dos benefícios diretos, como a disseminação de conhecimento e o início de ações de capacitação, a fiscalização também gerou impactos indiretos importantes. O diagnóstico apresentado motivou algumas organizações a iniciarem a formulação e a formalização de políticas internas voltadas à acessibilidade digital, o que representa um avanço institucional relevante (peça 963, índices: 1.143; 1.177).

45. Dessa forma, observa-se que a fiscalização cumpriu seu papel indutor, ao não apenas avaliar a situação atual, mas também ao estimular mudanças estruturantes. O questionário funcionou como um catalisador para aprimoramento técnico imediato e, de maneira complementar, para o início de iniciativas institucionais mais amplas voltadas à inclusão e à acessibilidade.

46. Nesse contexto, para continuar induzindo a evolução da acessibilidade digital dentro das instituições federais, pretende-se solicitar autorização para divulgação do sumário executivo e do relatório, além de dar publicidade dos resultados individuais às instituições.

## **2 Resultados obtidos no levantamento da acessibilidade digital no setor público federal**

### **2.1 Setor público federal apresenta baixa maturidade em acessibilidade digital.**

47. Para traçar um panorama do estágio de acessibilidade digital nas organizações federais, foram contatadas inicialmente 366 entidades, incluindo organizações dos três Poderes, o Ministério Público da União e entidades do Serviço Social Autônomo (paraestatais).

48. Dessas, 320 indicaram um gestor responsável e 317 responderam ao questionário da fase 1, que teve como objetivo mapear as principais soluções digitais da organização. Posteriormente, 288 dessas organizações responderam integralmente ao questionário principal da fiscalização, correspondente à fase 2. O Apêndice B explica em detalhes porque algumas organizações não responderam ao questionário.

49. O questionário principal (fase 2) foi estruturado em sete dimensões fundamentais que impactam diretamente a implementação da acessibilidade digital nas organizações públicas (Apêndice C):

- 49.1. Governança;
- 49.2. *Design* e Desenvolvimento;
- 49.3. Testes e Validação da Acessibilidade;
- 49.4. Capacitação e Cultura Organizacional;
- 49.5. Atendimento de Pessoas com Deficiência e Incorporação de Retorno do Usuário;
- 49.6. Manutenção e Melhoria Contínua;
- 49.7. Transparência e Promoção da Acessibilidade Conquistada.

50. As sete dimensões avaliadas buscaram cobrir os principais pilares estruturais e operacionais necessários para garantir a acessibilidade digital nas instituições públicas.

51. A dimensão “Governança” examinou a existência de diretrizes institucionais, metas estabelecidas, políticas formais, normas adotadas, definição de responsabilidades e gestão de riscos relacionados à acessibilidade digital.

52. A dimensão “*Design e Desenvolvimento*” avaliou como as organizações incorporam requisitos de acessibilidade desde a concepção ou contratação de soluções, com base em critérios técnicos atualizados da WCAG 2.2 e boas práticas reconhecidas. Essa avaliação foi realizada separadamente para os três tipos de soluções digitais — o portal institucional, o sistema/serviço público digital e o aplicativo móvel selecionados — com o objetivo de capturar especificidades e padrões distintos entre esses canais de interação com o cidadão.

53. Optou-se pela denominação “sistema/serviço público digital” para abranger tanto os serviços públicos ofertados digitalmente — entendidos como aqueles disponibilizados diretamente à população por meio de *websites*, aplicativos ou outros canais eletrônicos — quanto, nos casos em que a organização não possua serviços públicos digitais, por sistemas utilizados por usuários externos, ainda que não se configurem como serviços públicos em sentido estrito. Dessa forma, buscou-se garantir a avaliação de soluções que envolvem interação com públicos externos, mesmo que restritos a determinados segmentos ou finalidades específicas.

54. A dimensão “Testes e Validação” tratou da existência de rotinas formais de avaliação da acessibilidade ao longo do ciclo de desenvolvimento das soluções digitais. A dimensão “Capacitação e Cultura Organizacional” analisou a promoção de cultura institucional e a oferta de treinamentos voltados à acessibilidade digital para servidores e colaboradores. A dimensão “Atendimento e Incorporação do Retorno de Usuários com Deficiência” investigou a existência de canais acessíveis de comunicação com os usuários, a resposta institucional às demandas e a coleta de feedback desse público.

55. Já a dimensão “Manutenção e Melhoria Contínua” avaliou se as organizações monitoram o estado atual da acessibilidade de suas soluções, controlam as alterações realizadas para manter a conformidade e acompanham o progresso ao longo do tempo. Por fim, a dimensão “Transparência e Promoção da Acessibilidade Conquistada” observou como as organizações comunicam ao público os avanços alcançados, os níveis de conformidade obtidos e as barreiras ainda existentes em suas soluções.

56. A avaliação de cada dimensão foi estruturada em uma escala de 0 a 10, com os seguintes intervalos: “ruim” (nota menor que 5), “insuficiente” (5 a 6,9), “regular” (7 a 7,9), “bom” (8 a 8,9) e “excelente” (nota igual ou maior que 9). Essa classificação baseou-se, principalmente, na escala adotada pela ferramenta automatizada de análise de acessibilidade Access Monitorix. Maiores detalhes dessa metodologia adotada no cálculo podem ser encontrados no Apêndice B.

57. Os resultados revelaram um cenário preocupante: com exceção da dimensão técnica “Design e Desenvolvimento”, que apresentou desempenho apenas ligeiramente superior, todas as demais registraram médias extremamente baixas.

58. Nesse contexto, as fragilidades observadas refletem deficiências estruturais e técnicas significativas, como será detalhado nas seções a seguir.

### **2.1.1 Panorama geral: 88% das organizações apresentaram desempenho abaixo de 5 pontos, com falhas que comprometem o uso das soluções, o atendimento adequado e o acesso a direitos.**

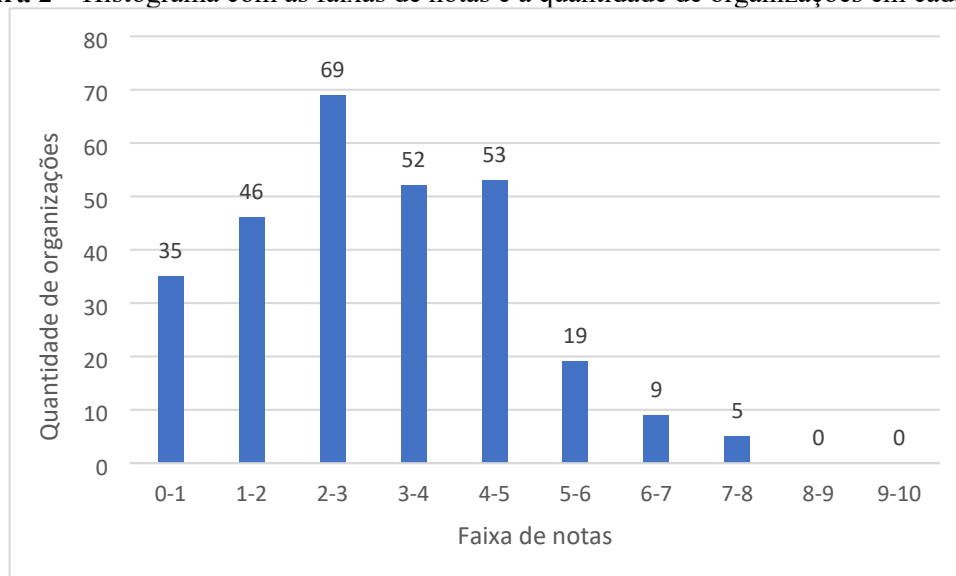
59. A análise integrada das dimensões avaliadas revelou um cenário crítico de acessibilidade digital nas organizações públicas federais. A maioria (88,54%) obteve nota inferior a 5 na avaliação geral, sendo classificada como “ruim”. Apenas 1,74% das instituições alcançaram desempenho considerado “regular” ou superior (Tabela 2, Apêndice D).

60. A lista das organizações com suas respectivas notas gerais, bem como as notas atribuídas pela ferramenta Access Monitor aos portais analisados está no Apêndice F.

61. O histograma a seguir (Figura 2) mostra que a maior parte das organizações se concentrou nas faixas mais baixas de nota: 28,1% obtiveram menos de 2 pontos e 52,1% menos de 3 pontos, por exemplo. Pouquíssimas organizações alcançaram notas superiores a 6, e nenhuma instituição atingiu

nota acima de 8. Esse padrão reforça a gravidade da situação, evidenciando uma distribuição assimétrica, com predomínio de desempenhos muito ruins.

**Figura 2** – Histograma com as faixas de notas e a quantidade de organizações em cada faixa



Fonte: Peça 966<sup>v</sup>, aba “Cálculos das Notas”, coluna EE

62. Esse padrão também é preocupante nas dimensões estruturantes: 93,7% das organizações foram classificadas como “ruins” em Governança e 83,6% obtiveram a mesma classificação em Capacitação e Cultura Organizacional — evidenciando a ausência de diretrizes claras e a insuficiência de capacitação técnica das equipes para implementar e manter soluções acessíveis (Tabela 3, Apêndice D).

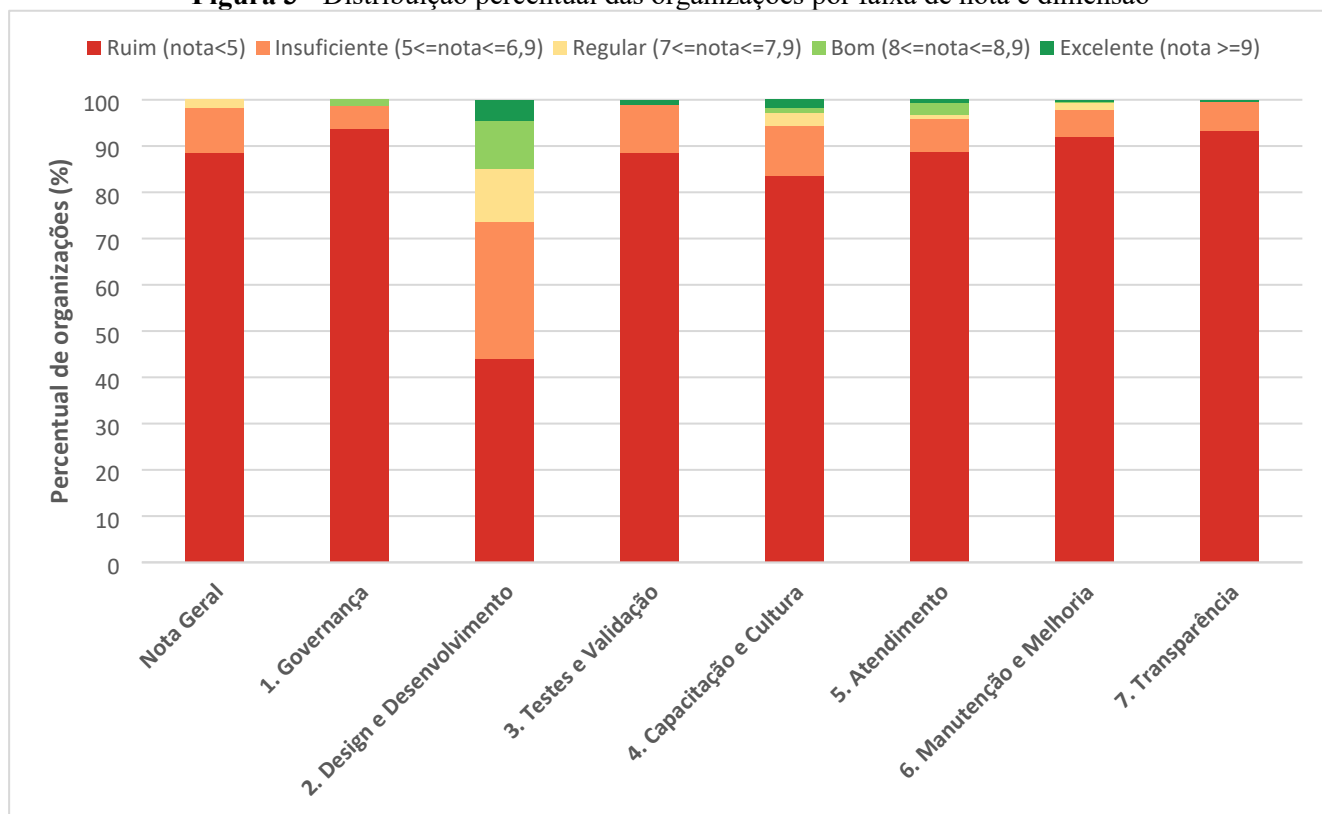
63. Situação igualmente crítica foi observada na dimensão de Manutenção e Melhoria Contínua e na de Testes e Validação, com 91,9% e 88,6% das organizações classificadas como “ruins”, respectivamente. Esses resultados indicam que as organizações públicas fiscalizadas não têm estruturado processos para testar, acompanhar e aprimorar, continuamente, a acessibilidade de suas soluções digitais. (Tabela 3, Apêndice D).

64. A situação também é grave nas dimensões de Atendimento e Transparência. Nessas áreas, 88,9% e 93,4% das organizações, respectivamente, foram classificadas como “ruins”. Isso significa que, além das barreiras técnicas, muitas instituições não conseguem oferecer suporte acessível e efetivo, nem comunicar de forma clara as limitações ou os recursos de acessibilidade digital existentes. Essa falta de informação prejudica o planejamento do usuário com deficiência e impede a sociedade de acompanhar e cobrar melhorias (Tabela 3, Apêndice D).

65. A dimensão com melhor desempenho foi “Design e Desenvolvimento”: 26,4% das organizações obtiveram notas de “regular” a “excelente”, embora 44,1% ainda tenham recebido nota “ruim”. No entanto, sem governança e capacitação adequadas, mesmo esses avanços técnicos tendem a ser comprometidos, tornando a acessibilidade digital inconsistente e dependente de esforços isolados (Tabela 3, Apêndice D).

66. A Figura 3, a seguir, apresenta a distribuição percentual das organizações avaliadas por faixa de nota, considerando cada uma das sete dimensões analisadas e a nota geral. A visualização permite observar com clareza a concentração de avaliações na faixa “ruim” em praticamente todas as dimensões, evidenciando a baixa maturidade institucional geral em acessibilidade digital. Também se destaca o desempenho relativamente superior na dimensão “Design e Desenvolvimento”, ainda que limitado.

**Figura 3 - Distribuição percentual das organizações por faixa de nota e dimensão**



Fonte: Tabela 2 e Tabela 3 do Apêndice D

67. Diante desse cenário, observa-se que a baixa maturidade em acessibilidade digital se manifesta em todas as etapas do ciclo de vida das soluções públicas — da concepção ao atendimento. A ausência de diretrizes institucionais claras e a falta de qualificação das equipes comprometem a consolidação de práticas de acessibilidade digital nos processos de desenvolvimento, validação, manutenção e melhoria contínua, dificultando a incorporação da acessibilidade de forma sistemática e sustentável. O resultado é uma acessibilidade digital fragmentada, dependente de iniciativas isoladas, sem sustentação a longo prazo.

68. Essa fragilidade institucional também prejudica o atendimento ao público e a transparência sobre as condições de acessibilidade digital das soluções, ampliando as barreiras enfrentadas pelos usuários com deficiência. Superar esse quadro exige estratégias integradas e sustentadas institucionalmente, para garantir soluções públicas acessíveis e inclusivas.

### **2.1.2 Mais da metade das soluções avaliadas não atinge nível de desempenho regular ou superior, com aplicativos e serviços públicos digitais liderando em falhas de acessibilidade, o que compromete a usabilidade e restringe o acesso.**

69. O questionário, na seção 2 – Design e Desenvolvimento, avaliou a acessibilidade de três categorias de soluções - portais institucionais, sistemas/serviços públicos digitais e aplicativos móveis - selecionando, em cada organização, uma solução representativa por categoria (quando existente) para aferir, de maneira objetiva, a adoção de práticas acessíveis no seu desenvolvimento.

70. Como nem todas as instituições possuíam sistemas/serviços públicos digitais ou aplicativos móveis, o número efetivo de soluções avaliadas diverge da totalidade de respondentes, como pode ser visualizado na Tabela 4, Apêndice D. Além disso, maior detalhamento sobre eventuais diferenças no total de respostas por tipo de solução e sobre o cálculo de pontuação, pode ser constatado no Apêndice B.

71. O Apêndice E apresenta as soluções digitais selecionadas para avaliação em cada organização com as respectivas notas de cada solução.

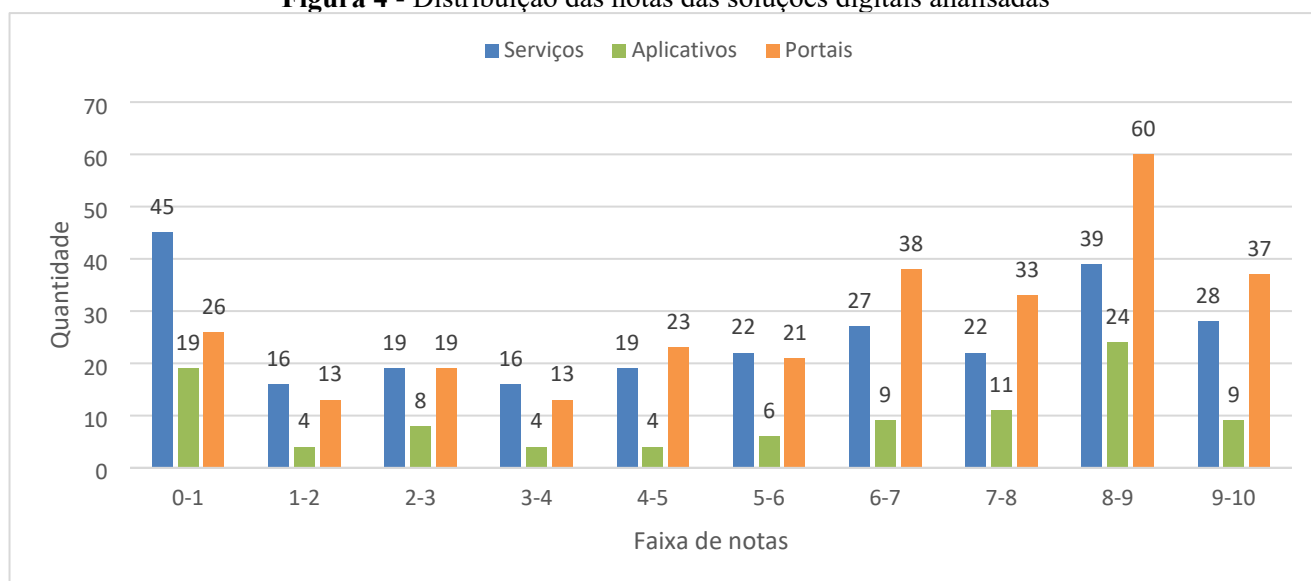


72. Quanto ao resultado aferido, observou-se que as médias das notas ainda estão aquém do esperado em termos de acessibilidade digital: **5,07** para os sistemas/serviços públicos digitais, **5,38** para os aplicativos móveis e **6,01** para os portais institucionais (Tabela 5, Apêndice D).

73. A Figura 4 apresenta o histograma com a distribuição detalhada das notas atribuídas às soluções digitais avaliadas (253 sistemas/serviços, 98 aplicativos e 283 portais) permitindo uma análise mais precisa da situação.

74. O gráfico revela um padrão de heterogeneidade: de um lado, há um número significativo de soluções com notas extremamente baixas; de outro, um grupo relevante de soluções concentrado nas faixas mais altas.

**Figura 4 - Distribuição das notas das soluções digitais analisadas**



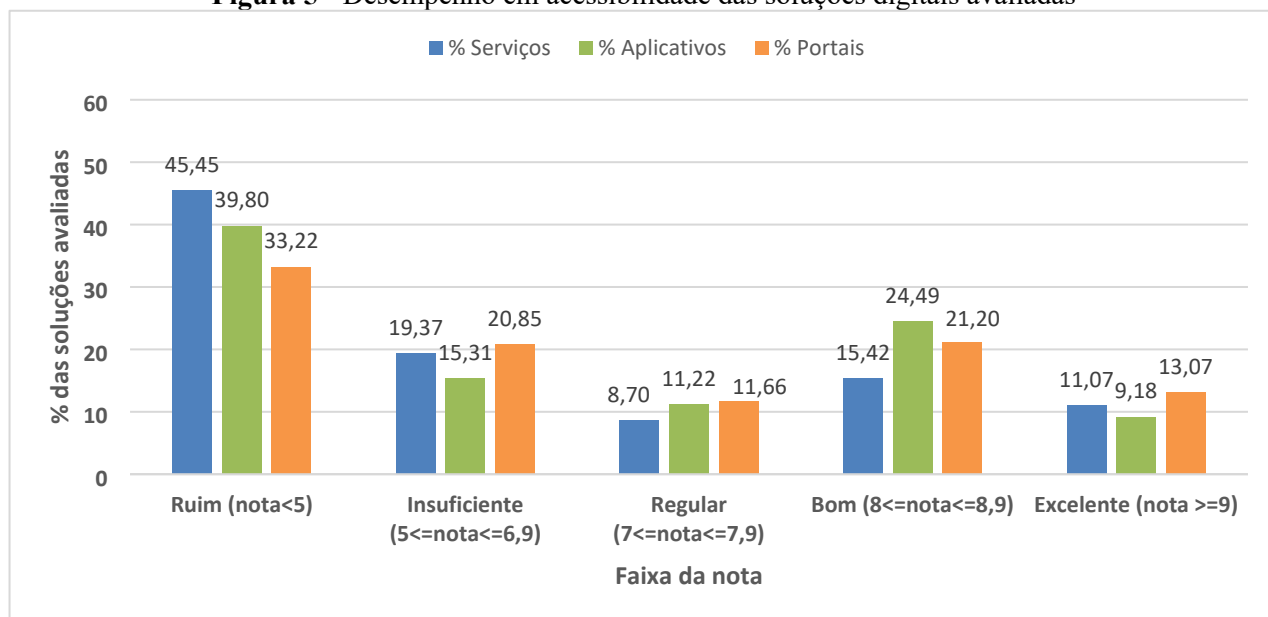
Fonte: Apêndice E

75. Entre os serviços públicos digitais, observa-se uma concentração expressiva nas faixas mais críticas: 45 soluções (**17,8%**) receberam nota entre 0 e 1, e 16 (**6,3%**) ficaram entre 1 e 2. Nos aplicativos móveis, o padrão se repete: 19 soluções (**19,4%**) estão abaixo de 1 ponto. Já os portais institucionais, embora tenham desempenho geral superior, também registraram 26 soluções (**9,2%**) na faixa de nota mais baixa. Esses dados revelam a presença de soluções digitais com desempenho extremamente insatisfatório, sem aplicação efetiva de critérios mínimos de acessibilidade digital.

76. Por outro lado, o histograma também destaca a presença de um grupo relevante de soluções com desempenho elevado. Considerando conjuntamente as faixas de nota entre 8 e 10, observa-se que 97 portais (**34,3%**), 33 aplicativos (**33,7%**) e 67 serviços (**26,5%**) atingiram esse patamar, indicando maturidade técnica e aderência às boas práticas em parte expressiva das soluções analisadas. Essa concentração nas notas mais altas evidencia o potencial de replicação de iniciativas bem-sucedidas, ao mesmo tempo em que convive com casos de desempenho extremamente baixo. O cenário heterogêneo reforça a necessidade de atuação prioritária sobre os casos críticos, sem perder de vista o potencial de replicação das boas práticas existentes.

77. A Figura 5 abaixo sintetiza essa realidade ao agrupar os dados conforme a escala adotada nesta fiscalização: “ruim” (nota menor que 5), “insuficiente” (5 a 6,9), “regular” (7 a 7,9), “bom” (8 a 8,9) e “excelente” (nota igual ou maior que 9). O agrupamento evidencia que, apesar da existência de soluções bem avaliadas, o cenário geral é bastante preocupante: **45,5%** dos serviços, **39,8%** dos aplicativos e **33,2%** dos portais foram classificados como “ruins”. O desempenho geral das soluções públicas digitais avaliadas é, portanto, fortemente comprometido pela ausência de práticas estruturadas de acessibilidade, especialmente em serviços e aplicativos.

**Figura 5 - Desempenho em acessibilidade das soluções digitais avaliadas**

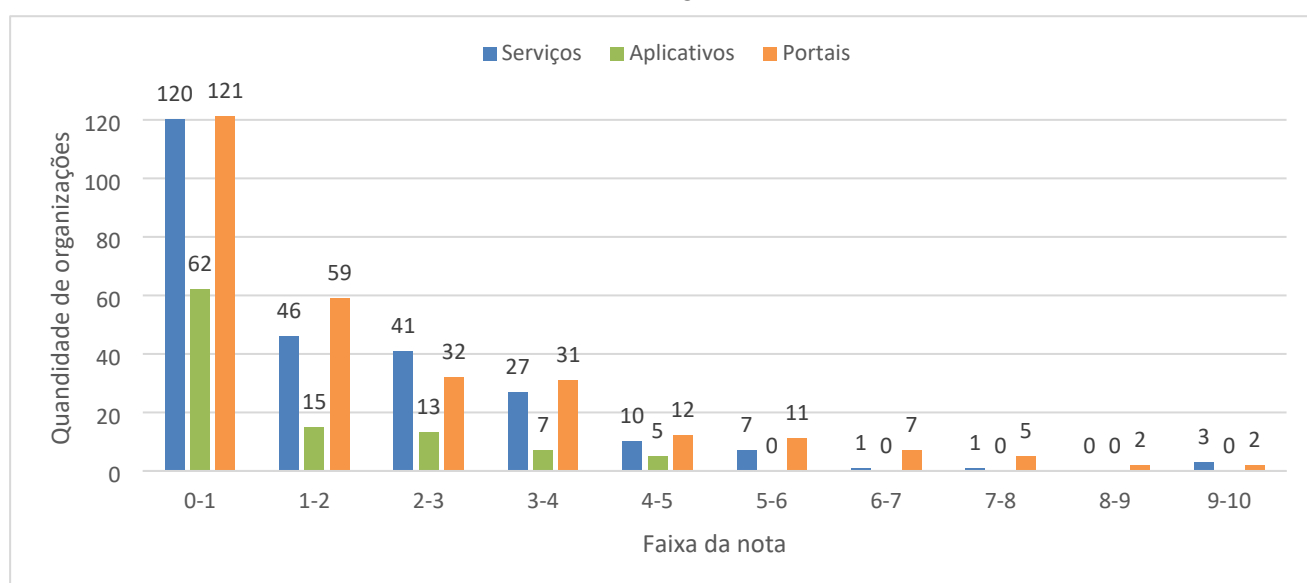


Fonte: Tabela 6 do Apêndice D

78. A comparação do histograma com a escala indica que, embora existam exemplos positivos, especialmente entre portais e alguns aplicativos nas faixas 8-9, a acessibilidade digital ainda não é regra. O desafio, portanto, é elevar o piso de desempenho, concentrando esforços na correção das soluções com notas inferiores a 7, sobretudo serviços e aplicativos, e, simultaneamente, difundir as boas práticas observadas nas soluções que já alcançaram patamares mais altos de acessibilidade.

79. Para além da análise do desenvolvimento das soluções especificadas, a fiscalização investigou como as organizações gerenciam seus portais, sistemas/serviços e aplicativos já publicados, examinando processos de manutenção, canais de atendimento e transparência das plataformas por tipo de solução (seções 5 a 7 do questionário). A Figura 6 apresenta o histograma de distribuição das notas dessa avaliação. Neste caso, foi obtido um total de 256 respostas para sistemas/serviços, 102 para aplicativos e 282 para portais.

**Figura 6 – Distribuição das notas de gestão (manutenção, atendimento e transparência) por tipo de solução digital**



Fonte: Peça 966<sup>v</sup>, aba “Cálculo das Notas”, Colunas EI, EJ e EK

80. Como pode ser visto na Figura 6, as notas concentram-se quase totalmente abaixo de 5 pontos, faixa considerada como “ruim” (95% das organizações para os sistemas/serviços, 100% para os aplicativos e 90% para os portais). Esse resultado evidencia que, após o lançamento da solução, as organizações ainda falham em manter as condições de acessibilidade digital ao longo do tempo, disponibilizar canais acessíveis de atendimento e informar com clareza o nível de acessibilidade das soluções. Em outras palavras, o gargalo da acessibilidade digital não está só no desenvolvimento inicial, mas sobretudo na gestão cotidiana das plataformas.

81. Dos 9 portais que alcançaram nota igual ou superior a 7 pontos, 6 pertencem ao Poder Judiciário federal; os demais casos de desempenho “regular” ou superior restringem-se a 4 serviços e nenhum aplicativo.

82. A diferença de desempenho entre os portais institucionais e os demais produtos revela uma lacuna estrutural: ainda que práticas acessíveis estejam mais consolidadas nos *sites* institucionais, os aplicativos móveis e os sistemas/serviços digitais interativos — justamente os que são cada vez mais utilizados para acessar políticas públicas — concentram os piores resultados. Essa disparidade é especialmente preocupante e aponta a necessidade de ações coordenadas e sustentadas para garantir que a acessibilidade não se restrinja a um canal específico, mas seja integrada a todas as formas de prestação digital de sistemas/serviços públicos.

### **2.1.3 Ferramentas automatizadas são insuficientes para avaliar a acessibilidade digital, podendo gerar uma percepção equivocada sobre a acessibilidade real das soluções digitais.**

83. As avaliações de acessibilidade digital podem ser automatizadas ou realizadas por humanos. Embora úteis para detectar barreiras técnicas, as ferramentas automatizadas, como validadores de código, analisam apenas parte dos elementos necessários para garantir acessibilidade. Segundo especialistas, esses instrumentos cobrem, no máximo, entre 30% e 40% dos critérios essenciais para uma avaliação confiável da acessibilidade digital<sup>vi vii viii</sup>.

84. Para ilustrar essas limitações, foram avaliados os portais de 281 das 288 organizações que responderam ao questionário final, utilizando a ferramenta *Access Monitor*<sup>ix</sup>, uma das mais reconhecidas no mercado. Essa ferramenta realiza uma análise automática do código HTML das páginas com base nas diretrizes da WCAG e atribui uma nota de 0 a 10, conforme os erros detectados. Dos 288 portais previstos, três precisaram ser substituídos por outros *sites* da mesma organização porque o *Access Monitor* não conseguia avaliar o endereço originalmente indicado; em outros 7 casos, nem mesmo essa troca foi possível, e os portais ficaram fora da análise automatizada. Maiores detalhes podem ser obtidos no Apêndice B.

85. As notas da ferramenta *Access Monitor* apresentaram correlação muito baixa ou até negativa com as dimensões analisadas nesta fiscalização. As correlações com “Governança” (−0,016) e “Transparência e Promoção da Acessibilidade” (−0,027) foram praticamente nulas. Mesmo na dimensão *Design* e Desenvolvimento de Portais — que mais se aproxima do foco técnico do *Access Monitor*, por também avaliar aspectos da codificação e estrutura das páginas — a correlação foi fraca (0,195), conforme apresentado na Tabela 8 (Apêndice D). Isso evidencia que, ainda que o *Access Monitor* e a dimensão de Desenvolvimento de Portais compartilhem temas técnicos, como marcação adequada de elementos HTML ou uso de descrições acessíveis, a ferramenta não capta a complexidade e a diversidade de critérios abordados na metodologia aplicada neste trabalho. Confiar exclusivamente em validações automáticas pode, portanto, gerar um diagnóstico impreciso.

86. A discrepância torna-se ainda mais clara ao comparar as médias das notas obtidas. Entre as organizações que declararam seguir diretrizes como WCAG ou eMAG, a nota média atribuída pelo *Access Monitor* foi de aproximadamente 7,5, enquanto a média observada na dimensão “Desenvolvimento de Portais” dessas mesmas organizações ficou próxima de 4,8, conforme Tabela 9 (Apêndice D). Essa diferença relevante evidencia a tendência de as ferramentas automatizadas

superestimarem o nível de acessibilidade, pois sua análise está limitada ao que pode ser detectado no código-fonte, sem considerar a experiência prática de uso.

87. Para fins de comparação mais precisa com os resultados do *Access Monitor*, essa análise foi realizada com os valores brutos do questionário, ou seja, sem a aplicação do critério de pontuação mais flexível nas perguntas de seleção múltipla (conforme explicado no Apêndice B, §23). A adoção desse critério mais rigoroso nesta análise específica das ferramentas automatizadas visou alinhar melhor os dados com a lógica objetiva da ferramenta automatizada. Nas demais análises do relatório, no entanto, foi utilizado o critério mais flexível, justamente para evitar que critérios excessivamente rígidos resultassem em notas sistematicamente baixas, comprometendo a utilidade comparativa e a identificação de padrões relevantes.

88. Aspectos essenciais para o uso autônomo por pessoas com deficiência — como a clareza e estrutura lógica do conteúdo, a coerência da navegação, a compreensão dos rótulos de *links*, a presença de descrições acessíveis em elementos visuais e a usabilidade pelo teclado, dentre diversos outros — não são verificados por essas ferramentas<sup>vi vii viii</sup>. Tais elementos são fundamentais para garantir que uma solução digital possa ser efetivamente utilizada por pessoas com deficiência, especialmente por aquelas que dependem de leitores de tela ou outras tecnologias assistivas. Ao ignorá-los, as ferramentas automatizadas oferecem diagnósticos parciais, que podem induzir as organizações a uma percepção equivocada sobre o grau de conformidade de suas soluções.

89. Essa limitação também se explica pela cobertura parcial dos critérios previstos nas diretrizes. O *Access Monitor* avalia cerca de 36,8% dos critérios previstos na WCAG, enquanto o questionário utilizado nesta fiscalização abrange aproximadamente 89,7% (Tabela 10, Apêndice D). Isso evidencia que a metodologia aplicada foi significativamente mais completa, permitindo a identificação de um conjunto mais amplo de barreiras à acessibilidade.

90. Em suma, embora o uso de ferramentas automatizadas como o *Access Monitor* possa servir como ponto de partida, sua aplicação isolada não permite aferir com precisão o nível de maturidade em acessibilidade digital das organizações nem a qualidade técnica real de suas soluções. A baixa correlação com as dimensões avaliadas, a discrepância nas médias e a cobertura limitada das diretrizes demonstram que seu uso exclusivo pode mascarar deficiências importantes. Por isso, é fundamental complementar essas análises com avaliações humanas conduzidas por especialistas — e, sempre que possível, por pessoas com deficiência — para garantir diagnósticos mais completos e orientar ações mais eficazes em prol da inclusão digital.

## **2.2 Experiência digital do público com deficiência prejudicada por falhas no desenvolvimento e nas contratações de soluções, atendimento ineficaz e baixa transparência sobre barreiras existentes.**

91. A inclusão digital de pessoas com deficiência depende não apenas do desenvolvimento e contratação de soluções digitais acessíveis, mas também da qualidade do atendimento prestado e da transparência quanto às barreiras ainda existentes. Esta análise abordou três aspectos fundamentais que afetam diretamente a experiência desse público: (i) a acessibilidade das soluções digitais ofertadas (portais, sistemas/serviços públicos digitais e aplicativos); (ii) a existência de canais acessíveis e processos de atendimento adequados para acolher e resolver demandas relacionadas à acessibilidade; e (iii) o grau de transparência das organizações quanto às condições reais de acessibilidade de suas plataformas digitais.

### **2.2.1 Soluções digitais: 68% das organizações não estabelecem requisitos de acessibilidade nas contratações, e falhas amplas nas soluções comprometem a autonomia e a experiência do usuário.**

92. A acessibilidade digital deve ser um requisito essencial na aquisição e no desenvolvimento de soluções no setor público, garantindo que pessoas com deficiência possam utilizá-las de forma autônoma e sem barreiras. No entanto, a análise identificou falhas significativas que comprometem o

acesso e a usabilidade das plataformas digitais governamentais, impactando diretamente a experiência e a inclusão digital.

93. **Falta de requisitos de acessibilidade na contratação de soluções digitais:** 68,9% das organizações não incluem esses requisitos nos seus termos de referência para aquisição, desenvolvimento ou manutenção de suas soluções digitais (Tabela 11, Apêndice D). Isso permite a aquisição de soluções que já nascem com barreiras, dificultando ou impedindo seu uso por pessoas com deficiência e exigindo retrabalho posterior, com mais custos e tempo.

94. **Autenticação inacessível, falhas no controle de tempo de sessão e na recuperação de dados:** em 95,64% das organizações, não há aviso prévio de expiração da sessão ou possibilidade de prorrogação (Tabela 12, Apêndice D, alínea “i”), e em 83,44% não é possível retomar a atividade sem perda de dados (Tabela 13, Apêndice D, alínea “d”) — o que compromete a experiência de pessoas neurodivergentes, com dificuldades de memória ou com baixa familiaridade digital.

95. Além disso, 67,04% das organizações não oferecem alternativas acessíveis aos *captchas*, dificultando a autenticação por pessoas cegas, com baixa visão, dislexia ou deficiência motora, que não conseguem interagir com desafios visuais ou gestuais sem suporte (Tabela 13, Apêndice D, alínea “d”). Por fim, 39,42% não garantem métodos de autenticação acessíveis — como preenchimento automático ou opções adaptadas —, o que gera dependência de terceiros e fere a autonomia de diversos usuários (Tabela 13, Apêndice D, alínea “a”).

96. **Ausência de suporte inicial e orientações acessíveis:** 84,13% das organizações não oferecem orientações sobre as funcionalidades no primeiro uso da solução digital, o que compromete a autonomia de pessoas com deficiência cognitiva, idosos, neurodivergentes ou com baixo letramento digital (Tabela 12, Apêndice D, alínea “e”). Além disso, 71,70% não disponibilizam áreas específicas para esclarecer dúvidas ou oferecer dicas de acessibilidade, o que pode levar ao abandono do serviço ou à dependência de terceiros para sua utilização (Tabela 12, Apêndice D, alínea “f”).

97. **Barreiras na navegação por teclado:** Em 35,86% das organizações (Tabela 14, Apêndice D, alínea “a”), nem todas as funcionalidades estão disponíveis via teclado e 57,34% não asseguram que o foco do teclado possa navegar livremente pela interface sem bloqueios, o que impede o uso pleno por pessoas com deficiência motora, cegas ou com baixa visão que dependem exclusivamente do teclado e de leitores de tela (Tabela 14, Apêndice D, alínea “c”). Além disso, 70,68% das organizações não implementam atalhos para facilitar a navegação e pular blocos repetitivos, prejudicando especialmente usuários com deficiência cognitiva, idosos ou com dificuldades motoras leves, que podem se cansar ou se perder ao navegar por grandes volumes de conteúdo (Tabela 14, Apêndice D, alínea “a”).

98. **Falta de *feedback* acessível e confirmação de ações críticas:** 80,48% das organizações não garantem que as mensagens de *status* sejam detectáveis por tecnologias assistivas, o que impede que pessoas cegas ou com baixa visão recebam notificações de erro ou confirmação de envio (Tabela 15, Apêndice D, alínea “f”). Em 73,69%, não há retorno perceptível quando uma ação não pode ser realizada pelo usuário, dificultando a compreensão de falhas por pessoas com deficiência cognitiva ou neurodivergentes (Tabela 15, Apêndice D, alínea “c”). Já 82,36% não oferecem mecanismos de reversão ou confirmação de ações críticas, o que aumenta o risco de erros irreversíveis para pessoas com deficiência motora, idosos ou usuários com baixa familiaridade digital (Tabela 15, Apêndice D, alínea “e”).

99. **Falta de personalização de notificações e controle de interrupções:** A ausência de mecanismos para controlar alertas e notificações prejudica diversos perfis de usuários. Em 84,03% das organizações, os usuários não conseguem escolher como desejam receber notificações — o que impacta, por exemplo, pessoas com deficiência auditiva, que podem não perceber alertas sonoros (Tabela 12, Apêndice D, alínea “h”). Além disso, 83,98% não permitem suprimir ou adiar interrupções inesperadas, como pop-ups, alertas e atualizações, o que afeta especialmente pessoas



neurodivergentes, com deficiência cognitiva ou motora, que podem se sentir sobrecarregadas ou ter dificuldade para reagir a estímulos repentinos (Tabela 12, Apêndice D, alínea “j”).

100. **Botões e elementos interativos sem rótulos, nomes acessíveis e dimensões adequadas:** A ausência de identificação clara e tamanho adequado dos botões compromete a experiência de pessoas que usam leitores de tela, têm deficiência motora ou são neurodivergentes. **64,62%** das organizações não criam botões com texto e ícone nem garantem que botões compostos apenas por ícones tenham nome acessível oculto visualmente (Tabela 24, Apêndice D, alínea “h”), prejudicando a compreensão por pessoas surdas e neurodivergentes. Em **71,36%**, os elementos interativos, como botões, *links* e campos de entrada, não possuem rótulos descritivos (Tabela 16, Apêndice D, alínea “e”), dificultando sua identificação por tecnologias assistivas.

101. Em **71,09%**, não é assegurado que as áreas de toque dos elementos clicáveis tenham dimensões adequadas (Tabela 24, Apêndice D, alínea “i”), dificultando a interação em dispositivos móveis. Adicionalmente, **57,65%** das organizações não garantem que elementos como botões, *links*, ícones e imagens com função de texto possuam uma identificação acessível que reflita corretamente o que está visível na tela — ou seja, que o nome acessível desses componentes (lido por leitores de tela) inclua o texto apresentado visualmente ou uma descrição clara do seu significado (Tabela 16, Apêndice D, alínea “g”). Na prática, isso significa que usuários de tecnologias assistivas podem ouvir algo genérico como “botão” ou “ícone” em vez de “enviar formulário” ou “buscar”, comprometendo o entendimento e a equivalência da informação.

102. **Falta de estrutura e identificação acessível em formulários:** A estrutura inadequada dos formulários compromete a experiência de pessoas cegas, com baixa visão, deficiência motora, cognitiva ou com baixo letramento digital. **23,70%** das organizações não adotam boas práticas de acessibilidade em formulários (Tabela 17, Apêndice D, alínea “a”). **44,96%** não garantem identificação programática da finalidade de cada campo, dificultando a leitura por tecnologias assistivas (Tabela 17, Apêndice D, alínea “c”). **57,03%** não organizam os componentes do formulário um por linha, o que pode gerar sobreposição de campos ao aplicar zoom. **63,09%** não fornecem instruções e dicas em contexto para orientar o preenchimento — como “dia/mês/ano (DD/MM/AAAA)” —, o que aumenta a chance de erro e frustração entre os usuários (Tabela 17, Apêndice D, alínea “g”).

103. **Imagens sem descrição acessível e uso inadequado de texto embutido:** A falta de descrições em imagens e o uso de textos incorporados em elementos visuais comprometem a experiência de pessoas cegas, com baixa visão, dislexia ou neurodivergência. **38,16%** das organizações não adotam medidas para garantir a acessibilidade de imagens (Tabela 18, Apêndice D, alínea “a”). **62,82%** não evitam o uso de textos dentro de imagens, o que impede o redimensionamento e a leitura por leitores de tela (Tabela 18, Apêndice D, alínea “f”). **89,79%** não fornecem descrições longas para imagens complexas - como infográficos ou quadros - em local separado. A ausência desse recurso compromete o acesso de usuários de leitores de tela a informações visuais detalhadas, ao mesmo tempo em que pode sobrecarregar a navegação se inseridas inadequadamente (Tabela 18, Apêndice D, alínea “e”).

104. **Falta de adequação no uso de cores e contraste:** A ausência de contraste adequado e o uso exclusivo de cores para transmitir informações afetam diretamente pessoas com baixa visão, daltonismo, dificuldades cognitivas, deficiência motora e neurodivergência. **27,54%** das organizações não garantem boas práticas no uso de cores e contraste (Tabela 19, Apêndice D, alínea “a”). **47,09%** não asseguram contraste adequado entre textos, elementos gráficos e componentes interativos (Tabela 19, Apêndice D, alínea “b”). **36,26%** não evitam transmitir informações exclusivamente por cores, mas também por meio de símbolos ou textos, garantindo, por exemplo, que alertas e notificações sejam compreensíveis por todos os usuários (Tabela 19, Apêndice D, alínea “c”).

105. **Vídeos e áudios sem alternativas acessíveis:** A ausência de recursos como legendas, audiodescrição, transcrição e interpretação em Libras impede o acesso autônomo a conteúdo multimídia por pessoas surdas, com deficiência auditiva, cegas ou com baixa visão. **54,03%** das organizações não

se preocupam em publicar conteúdo multimídia acessível (Tabela 20, Apêndice D, alínea “a”). **83,40%** não oferecem alternativas acessíveis em conteúdos de mídia pré-gravada como legendas, audiodescrição ou transcrição (Tabela 20, Apêndice D, alínea “c”), e **87,14%** não fornecem vídeos com interpretação em Libras nas mídias que possuem áudio, impedindo o acesso de pessoas surdas que têm Libras como primeira língua ao conteúdo institucional em vídeo ou áudio (Tabela 20, Apêndice D, alínea “e”).

106. **Gráficos, tabelas e listas inacessíveis:** A ausência de descrições textuais adequadas em gráficos, tabelas e listas impede a interpretação correta por usuários de leitores de tela e compromete o acesso à informação por pessoas cegas, com baixa visão ou daltonismo. Por exemplo, usuários de leitores de tela enfrentam dificuldades para compreender gráficos sem estrutura semântica correta, recebendo informações desconexas ou inacessíveis. Pessoas com daltonismo ou baixa percepção de cores podem não diferenciar categorias ou entender gráficos que utilizam exclusivamente cores para transmitir informações, dificultando a análise de dados. Entretanto, **40,68%** das organizações não se preocupam em publicar esses elementos de forma acessível (Tabela 21, Apêndice D, alínea “a”). **85,79%** não fornecem descrições textuais adequadas para gráficos e **83,36%** não garantem a acessibilidade nos gráficos publicados (Tabela 21, Apêndice D, alíneas “g” e “f”, respectivamente).

107. **Documentos para *download* inacessíveis:** Pessoas cegas ou com baixa visão enfrentam barreiras ao tentar acessar documentos sem estrutura adequada, como cabeçalhos, tabelas acessíveis ou texto alternativo em imagens, o que inviabiliza a leitura por leitores de tela. Além disso, usuários com deficiência motora podem ter dificuldades ao interagir com documentos mal formatados, especialmente quando a navegação exige precisão nos cliques ou gestos. Documentos que não seguem padrões estruturados afetam pessoas com baixa familiaridade digital ou deficiência cognitiva, dificultando a compreensão, a localização de informações importantes e o uso dos arquivos.

108. Apesar disso, **53,54%** das organizações não garantem a publicação de documentos acessíveis para *download* (Tabela 22, Apêndice D, alínea “a”). **70,50%** não disponibilizam formatos estruturados — como HTML ou ODF — que facilitam a leitura por tecnologias assistivas (Tabela 22, Apêndice D, alínea “b”). **82,25%** não informam o formato e o tamanho dos arquivos nos *links*, dificultando o planejamento do usuário antes do acesso (Tabela 22, Apêndice D, alínea “c”). Por fim, **90,67%** não verificam a acessibilidade dos formatos utilizados, o que compromete a garantia de que os documentos possam ser lidos por todos os públicos (Tabela 22, Apêndice D, alínea “f”).

109. **Textos mal estruturados e espaçamento inadequado:** Pessoas com deficiência cognitiva, dislexia ou baixa visão podem ter a leitura prejudicada quando há abreviações e siglas não explicadas, idiomas não identificados ou espaçamento inadequado. Quando o idioma do conteúdo não é marcado corretamente, leitores de tela podem pronunciar as palavras de forma incorreta, afetando a compreensão. Além disso, usuários que precisam ajustar o espaçamento do texto — como pessoas com baixa visão ou dificuldades motoras — podem perder conteúdo se a interface não for responsiva. **83,28%** das organizações não garantem a explicação de abreviações e siglas (Tabela 23, Apêndice D, alínea “k”), **80,77%** não identificam corretamente conteúdos em outro idioma e **62,11%** não asseguram que espaçamentos possam ser ajustados sem perda de conteúdo (Tabela 23, Apêndice D, alíneas “j” e “e”, respectivamente). Além disso, **57,47%** não garantem espaçamento adequado entre linhas e parágrafos (Tabela 24, Apêndice D, alínea “d”).

110. A falta de critérios de acessibilidade na contratação e no desenvolvimento de soluções digitais impacta diretamente a autonomia de milhões de brasileiros com deficiência, tornando serviços públicos inacessíveis desde sua concepção e exigindo correções posteriores mais custosas. Barreiras como autenticação inacessível, navegação limitada via teclado, ausência de instruções claras e *feedback* ineficaz comprometem o uso independente das plataformas. Considerar a acessibilidade desde as contratações até a manutenção é essencial para evitar exclusão, retrabalho e desperdício de recursos. Avançar nessa agenda fortalece a inclusão, melhora a qualidade das plataformas digitais e assegura que todos possam exercer seus direitos de forma plena e autônoma.

### **2.2.2 Atendimento: 54% das organizações não oferecem canais de ajuda com acessibilidade digital, agravando a exclusão digital.**

111. A análise dos resultados obtidos neste Levantamento também mostra que a maioria das organizações públicas não oferece atendimento e suporte adequado às pessoas com deficiência, impactando também sua experiência digital. Em **54,11%** (a) dos casos, não há formas acessíveis de contato nas páginas principais das plataformas, e os canais oferecidos, como e-mail (**33,71%**) (d), são limitados. Recursos como atendimento em Libras (**6,44%**) (e) ou chat acessível (**9,05%**) (f) são raramente oferecidos (Tabela 25, Apêndice D).

112. Além disso, **86%** das organizações não possuem processos formais para gerenciar e resolver os problemas relatados por esses usuários (Tabela 26, Apêndice D) — e **85,1%** também não contam com fluxos de escalonamento para os casos não resolvidos (Tabela 27, Apêndice D), o que fragiliza ainda mais a resposta institucional. A situação se agrava com a falta de treinamento específico das equipes de atendimento em **81,81%** das organizações (Tabela 28, Apêndice D) e com a ausência de mecanismos para coleta de *feedback* desse público em **76,96%** das instituições (Tabela 29, Apêndice D), dificultando a melhoria contínua das soluções e do próprio atendimento.

113. A ausência de estrutura de atendimento compromete diretamente a autonomia digital de milhões de cidadãos, que enfrentam barreiras sem saber a quem recorrer — ou sem obter retorno quando recorrem. Sem canais acessíveis, profissionais preparados e processos eficazes de resposta, o atendimento falha em garantir suporte real às pessoas com deficiência. Não basta que a tecnologia funcione: é preciso que as instituições estejam preparadas para acolher, escutar e resolver as dificuldades enfrentadas por esses usuários. Investir em acessibilidade no atendimento é fundamental para garantir um suporte mais humano, inclusivo e eficaz.

### **2.2.3 Transparência: 85% das organizações não informam o nível de acessibilidade digital de suas soluções, dificultando a cobrança por melhorias.**

114. A maioria das organizações públicas ainda falha em garantir transparência sobre acessibilidade digital, o que também impacta diretamente a experiência dos usuários. Em **80,21%** das organizações, não há processo de comunicação para reportar o progresso das iniciativas de acessibilidade digital (

Tabela 30, Apêndice D); **97,03%** não informam o nível de conformidade de suas plataformas com as diretrizes WCAG (A, AA ou AAA) (Tabela 31, Apêndice D); e **85,25%** não publicam uma declaração de acessibilidade (Tabela 32, Apêndice D) — documento que explica quais recursos acessíveis estão disponíveis, suas limitações e como relatar problemas. Sem essas informações, pessoas com deficiência ficam sem meios de se planejar, de saber o que esperar das soluções digitais e de participar ativamente do aprimoramento das plataformas.

116. A falta de transparência compromete o direito à informação, desestimula o engajamento dos usuários e reduz a possibilidade de cobrança social por melhorias. Divulgar o nível de acessibilidade alcançado nas plataformas, relatar o progresso das iniciativas e publicar declarações claras são medidas essenciais para promover um ambiente digital mais inclusivo, confiável e sujeito ao controle da sociedade.

## **2.3 Acessibilidade digital comprometida por falta de estrutura interna.**

117. A acessibilidade digital nas soluções públicas só pode ser garantida de forma sustentável quando há uma estrutura interna que envolva governança, servidores capacitados, testes consistentes e monitoramento contínuo. Sem essa base, barreiras deixam de ser detectadas e corrigidas, comprometendo a experiência dos usuários. A ausência de processos formais para validar, atualizar e aprimorar as soluções, somada à falta de cultura organizacional voltada à inclusão, impede avanços concretos. Os dados da pesquisa mostram que práticas como definição de papéis, políticas institucionais,

gestão de riscos e escuta ativa de pessoas com deficiência ainda são pouco adotadas, o que enfraquece a qualidade e a continuidade das iniciativas de acessibilidade digital.

### **2.3.1 Testes e validação: 70% das organizações não testam acessibilidade durante o desenvolvimento de software, favorecendo o lançamento de soluções com barreiras.**

118. A falta de testes estruturados de acessibilidade digital nas soluções públicas compromete seriamente a qualidade e a inclusão das plataformas. Observou-se que **96,88%** das organizações não possuem plano de validação da acessibilidade das soluções desenvolvidas (Tabela 33, Apêndice D) e **70,83%** não realizam qualquer tipo de teste integrado ao longo do desenvolvimento (Tabela 34, Apêndice D, alínea “a”) — o que reduz a chance de se corrigir falhas antes do lançamento, quando as correções tendem a ser mais simples e menos onerosas.

119. Ainda na Tabela 34, Apêndice D, em relação aos tipos de testes, **87,15%** (b) não usam testes automatizados, **79,17%** (e) não realizam avaliações por equipe técnica e **93,75%** (g) não envolvem pessoas com deficiência na validação. Mesmo entre os poucos que realizam esses testes ao longo do desenvolvimento (**29,17%**) (Tabela 34, Apêndice D, alínea “a”), apenas **25%** documentam os resultados (Tabela 35, Apêndice D) — o que representa somente **7,29%** do total de organizações analisadas —, dificultando o acompanhamento das melhorias e o aprendizado institucional.

120. Entre as dezoito organizações que envolvem usuários com deficiência nos testes (**6,25%**) (Tabela 34, Apêndice D, alínea “g”), menos da metade (**44,44%**) integra esse *feedback* ao processo de desenvolvimento (Tabela 36, Apêndice D), o que limita seu efeito prático. Isso significa que apenas **2,78%** das organizações integram esse tipo de *feedback* de forma estruturada.

121. Além disso, conforme se visualiza na Tabela 37, Apêndice D, também é limitada a adoção de rotinas específicas: **60,42%** (a) não adotam nenhum tipo de rotina para testar pontos críticos, como *design*, formulários ou conteúdo. **85,42%** (d) não validam formulários, etapa crítica para garantir que usuários consigam preencher dados de forma autônoma. **77,78%** (e) não verificam se o conteúdo é compreensível e acessível. Já a validação de *design* acessível — que considera contraste, ícones, tipografia, *layout* e flexibilidade — é negligenciada por **73,61%** (b) das organizações.

122. Essa ausência de testes adequados resulta em plataformas públicas com barreiras que dificultam o acesso e prejudicam diretamente a experiência dos usuários com deficiência. Em **92,01%** (k) das organizações, não há testes com tecnologias assistivas como leitores de tela, teclados alternativos ou ampliadores de tela. Além disso, **90,97%** (i) não testam aplicativos móveis e **94,10%** (g) não testam canais de atendimento digital (Tabela 37, Apêndice D).

123. Sem validações sistemáticas e sem ouvir quem mais precisa de acessibilidade, essas soluções podem se tornar obstáculos em vez de pontes. Incorporar testes automatizados, avaliações humanas e processos contínuos de validação é essencial para garantir que as soluções digitais funcionem para todos os cidadãos, desde o início de sua concepção.

### **2.3.2 Sem manutenção nem evolução: 85% das organizações não monitoram o progresso da acessibilidade digital, favorecendo retrocessos e desperdício de recursos.**

124. Embora a realização de testes e validações durante o desenvolvimento seja essencial para evitar barreiras de acessibilidade no lançamento das soluções, essa prática por si só não garante que as soluções digitais permaneçam acessíveis ao longo do tempo. Atualizações tecnológicas, mudanças de interface ou de conteúdo podem introduzir novos obstáculos.

125. Além disso, se as organizações não revisam continuamente suas soluções à medida que evoluem os navegadores, as tecnologias assistivas e as ferramentas de autoria (sistemas utilizados para criar e editar conteúdos digitais, como editores de *sites*, sistemas de gerenciamento de conteúdo e plataformas de *design*), essas transformações podem reintroduzir barreiras já superadas e tornar as plataformas defasadas. Nesse cenário, a continuidade da acessibilidade depende não apenas de testes pontuais, mas também da gestão ativa das mudanças no ambiente digital.

126. Ainda assim, **78,95%** das organizações não possuem processo formal para revisar a acessibilidade de suas soluções após atualizações tecnológicas (Tabela 38, Apêndice D), e **87,09%** não adotam mecanismos para garantir que as manutenções das plataformas sigam os padrões de acessibilidade previamente definidos (Tabela 39, Apêndice D). A ausência desses controles compromete os avanços alcançados, favorece o retorno de falhas antigas e gera retrabalho, desperdiçando recursos públicos que poderiam ser usados de forma mais eficiente.

127. Ademais, conforme Tabela 40 do Apêndice D, **71,92%** (a) das organizações não realizam diagnósticos regulares para avaliar o estado atual da acessibilidade de suas soluções digitais, o que impede a identificação e correção de barreiras ao longo do tempo. Mesmo entre os que realizam alguma verificação, a cobertura é bastante limitada: apenas **9,64%** (e) analisam seus padrões de interface (como bibliotecas de componentes) e **7,25%** (f) revisam os processos de edição e publicação de conteúdo. Somado a isso, **85,62%** não possuem qualquer estrutura de monitoramento para acompanhar a evolução da implementação da acessibilidade digital (Tabela 41, Apêndice D, alínea “a”) — como indicadores de conformidade com padrões ou volume de reclamações, o que compromete tanto a gestão quanto o planejamento de melhorias.

128. A ausência de um controle efetivo sobre todo o ciclo de vida da acessibilidade digital coloca em risco os avanços já obtidos e compromete a inclusão digital de pessoas com deficiência. Para que as soluções públicas permaneçam acessíveis ao longo do tempo, é fundamental que as organizações estabeleçam práticas contínuas de avaliação, manutenção e monitoramento. Só assim será possível acompanhar as transformações tecnológicas e sociais e oferecer uma experiência digital cada vez mais inclusiva, eficiente e sustentável para todos os cidadãos.

### **2.3.3 Falta de capacitação e de cultura sobre acessibilidade digital: 86% das organizações não treinam equipes, afetando a qualidade das soluções e do atendimento.**

129. Ter equipes capacitadas e uma cultura organizacional comprometida com a acessibilidade digital é essencial para garantir práticas eficazes de desenvolvimento, manutenção, atendimento e melhoria contínua. A análise dos dados mostrou que organizações que promovem ações de capacitação e sensibilização tendem a obter melhores resultados em diversas áreas da acessibilidade digital, especialmente naquelas associadas ao ciclo de vida das soluções (desenvolvimento, testes e manutenção), à qualidade do atendimento prestado às pessoas com deficiência e à transparência das barreiras existentes (Tabela 42, Apêndice D). Essa influência não surpreende. Sem conhecimento técnico e sem uma consciência institucional consolidada sobre o tema, torna-se difícil incorporar a acessibilidade de forma transversal e contínua.

130. No entanto, essa estrutura está ausente na maior parte das instituições públicas: **86,4%** não oferecem treinamentos contínuos sobre acessibilidade digital (Tabela 43, Apêndice D) e **78,4%** não contam com profissionais especializados, como desenvolvedores, *designers* ou testadores com conhecimento técnico no tema (Tabela 44, Apêndice D) — número que inclui tanto servidores efetivos quanto profissionais terceirizados.

131. Além da lacuna técnica, a cultura institucional também apresenta falhas relevantes. Mais da metade das organizações (**54,86%**) indicaram que a acessibilidade digital ainda não faz parte da cultura organizacional (Tabela 45, Apêndice D, alínea “a”). Adicionalmente, de acordo com a Tabela 46, Apêndice D, **60,76%** (a) não realizam nenhuma ação de sensibilização. Entre os que adotam alguma iniciativa, a abrangência é limitada: apenas **25%** (b) incluem o tema em campanhas de conscientização, **21,53%** (h) oferecem treinamentos específicos e só **10,76%** (j) realizam eventos com especialistas ou com pessoas com deficiência.

132. Essa carência de cultura e capacitação impacta diretamente os processos internos: **89,24%** (a) das organizações não contemplam pessoas com deficiência nos requisitos de suas soluções digitais e **94,79%** (e) não utilizam os requisitos de acessibilidade como critérios de aceitação nos testes (Tabela 45, Apêndice D).



133. Fortalecer a capacitação das equipes e consolidar uma cultura institucional voltada à acessibilidade digital são medidas fundamentais para qualificar os processos internos e produzir soluções mais inclusivas. Além de reduzir retrabalho, essas ações permitem atender com mais qualidade as pessoas com deficiência e avançar de forma mais estruturada na transformação digital do setor público. Sem esse investimento institucional, torna-se difícil garantir um ambiente digital verdadeiramente acessível.

#### **2.3.4 Governança: 91,67% das organizações não definem papéis e responsabilidades, dificultando o planejamento, a coordenação, a responsabilização e a continuidade das ações.**

134. A ausência de uma estrutura mínima de governança institucional em acessibilidade digital compromete a sustentabilidade e a efetividade das ações voltadas à inclusão de pessoas com deficiência. A análise dos dados evidenciou que onde não há diretrizes claras sobre o tema, é mais comum a falta de capacitação contínua, ações de sensibilização e profissionais especializados — o que, por sua vez, enfraquece práticas como testes e validações, manutenção das soluções, atendimento ao público com deficiência e transparência sobre as barreiras existentes. A governança se mostra, portanto, como o elemento estruturante de toda a cadeia de ações que sustentam a acessibilidade digital no setor público (Tabela 42, Apêndice D).

135. Apesar disso, a maioria das organizações ainda não possui essa estrutura sobre o tema: **91,67%** não definem formalmente papéis e responsabilidades (Tabela 47, Apêndice D), **90,63%** não têm política institucional (Tabela 48, Apêndice D), **72,57%** não estabelecem metas (Tabela 49, Apêndice D) e **95,14%** não realizam gestão de riscos (Tabela 50, Apêndice D). Entre as organizações que não definem papéis e responsabilidades, **62,85%** afirmaram não possuir qualquer estrutura — nem formal nem informal — para essa finalidade, enquanto **28,82%** relataram contar com uma pessoa ou setor que exerce essa supervisão de forma informal, sem designação oficial ou reconhecimento institucional (Tabela 47, Apêndice D).

136. Sem esses mecanismos básicos, as ações de acessibilidade digital ficam dispersas, desarticuladas e descontinuadas, dificultando o planejamento, a coordenação e a responsabilização. Portanto, a acessibilidade digital exige uma abordagem integrada e contínua: quando há diretrizes claras com responsabilidades e metas, as demais áreas se fortalecem. Assim, não se pode depender de ações isoladas ou da boa vontade de uma equipe. Para funcionar e avançar de forma contínua, ela deve ser tratada como um compromisso institucional, com planejamento, execução, acompanhamento e transparência articulados de forma integrada. Só assim será possível garantir o acesso igualitário de todas as pessoas ao ambiente digital público.

#### **2.4 Adoção limitada da WCAG e falta de atualização do eMAG enfraquecem a acessibilidade digital nas organizações públicas.**

137. A adoção de normas técnicas de acessibilidade digital é o ponto de partida para garantir que *sites*, aplicativos e serviços públicos digitais possam ser usados por todas as pessoas, inclusive aquelas com deficiência. A principal referência internacional é a WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*), mantida por um consórcio global de especialistas e atualizada com frequência para acompanhar as mudanças tecnológicas e as necessidades dos usuários.

138. No Brasil, a norma mais citada pelas organizações públicas é o eMAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico), criado em 2005 e atualizado pela última vez em 2020. No entanto, o eMAG ainda se baseia na WCAG 2.0, publicada em 2008 — deixando de fora os avanços importantes trazidos pelas versões 2.1 (2018) e 2.2 (2023). A ausência de diretrizes claras sobre qual norma deve ser seguida e a desatualização do padrão nacional geram insegurança e falta de padronização na aplicação da acessibilidade digital entre as organizações públicas federais.

#### **2.4.1 Adoção de normas: 39% das organizações não seguem nenhuma diretriz técnica, impactando os resultados em acessibilidade digital.**

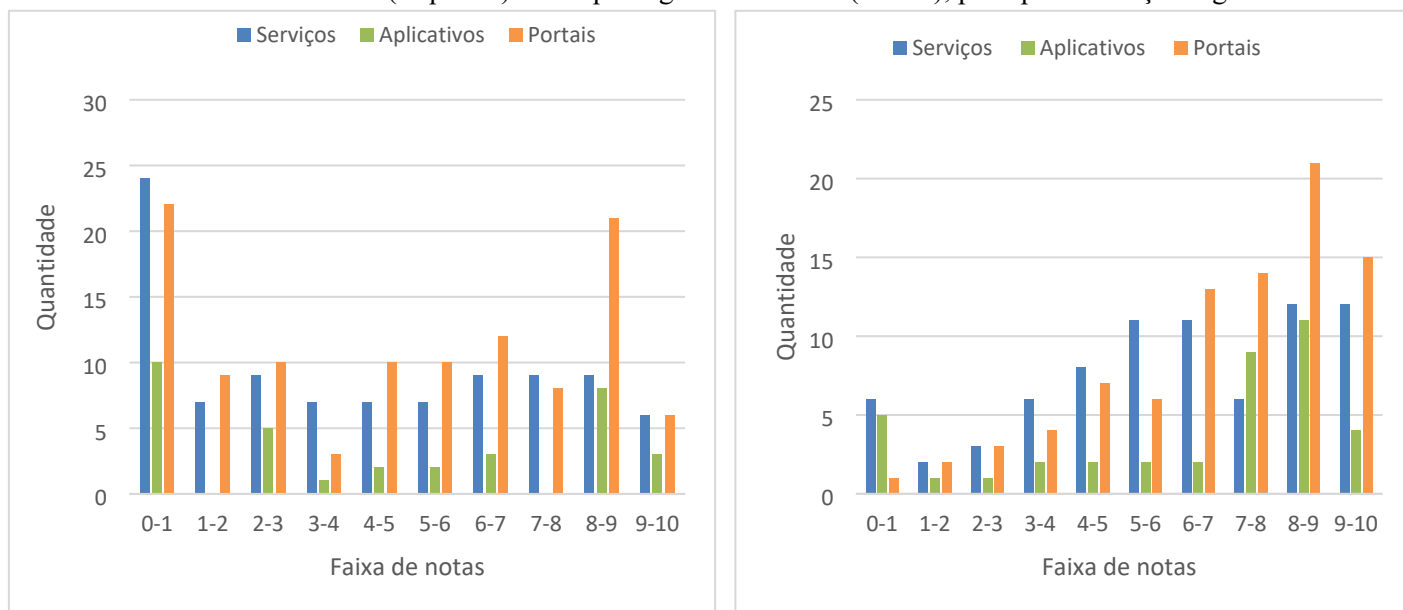
139. Quase quatro em cada dez organizações públicas federais (39,93%) não seguem nenhuma norma técnica de acessibilidade digital — seja nacional ou internacional. Entre os principais referenciais existentes, apenas 30,74% afirmam adotar a WCAG e 43,46% o eMAG, o que significa que 69,26% não seguem a WCAG e 56,54% não seguem o eMAG, mesmo sendo a diretriz técnica nacional. Esses dados são especialmente preocupantes, pois revelam que a acessibilidade digital ainda é tratada, em muitos casos, como uma escolha opcional, e não como um requisito técnico e legal obrigatório (Tabela 51, Apêndice D).

140. Embora a Lei Brasileira de Inclusão (Lei 13.146/2015) determine, em seu artigo 63, que os sítios mantidos por órgãos públicos devem assegurar acessibilidade conforme as melhores práticas internacionais, ainda não há uma norma legal que defina com clareza qual diretriz técnica deve ser seguida. O eMAG, por exemplo, é um modelo técnico desenvolvido pelo governo federal e tem caráter obrigatório apenas para os órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (Sisp), vinculado ao Poder Executivo federal. Já a WCAG, embora não formalmente incorporada à legislação brasileira, é amplamente reconhecida como o principal referencial internacional e costuma ser citada em normas técnicas, guias e ações judiciais.

141. A análise dos dados revelou uma relação clara entre a adoção de normas e um melhor desempenho nas práticas de acessibilidade digital. As organizações que seguem o eMAG, a WCAG ou ambos apresentaram notas significativamente superiores, em todas as dimensões avaliadas, quando comparados àqueles que não adotam nenhuma diretriz técnica (Tabela 52, Apêndice D, alíneas “b”, “c”, “d” e “f”).

142. A Figura 7 (esquerda e direita) evidencia o impacto prático das normas sobre a distribuição das notas na dimensão *Design* e Desenvolvimento das soluções digitais. Entre as organizações que não seguem a WCAG ou o eMAG (esquerda), os histogramas são assimétricos à esquerda com concentração na faixa de notas de 0 a 1. Já no grupo que adota especificamente a WCAG (direita) observa-se deslocamento nítido para a direita com maiores concentrações nas faixas de notas mais altas. Esse contraste visual reforça a conclusão de que a adoção de normas não apenas aumenta a média geral, mas reduz a incidência de desempenhos muito baixos, elevando o patamar técnico de forma consistente.

**Figura 7** – Distribuição das notas de desenvolvimento das organizações que não seguem a WCAG ou o eMAG (esquerda) e das que seguem a WCAG (direita), por tipo de solução digital



Fonte: Peça 966<sup>v</sup>, aba “Cálculo das Notas”, colunas BT, BU e BV

143. Outra análise realizada reforça as conclusões desse item: entre as 288 organizações que responderam ao questionário, 158 disseram seguir o eMAG, a WCAG ou ambos. Desses, **cerca de 42%** alcançaram nota 8 ou mais no desenvolvimento de seus portais analisados. Já entre as 130 instituições que não seguem nenhuma norma, apenas **cerca de 24%** chegaram a esse patamar de nota (Tabela 53, Apêndice D). Esses dados sugerem uma associação positiva entre a adoção de diretrizes técnicas de acessibilidade e o desempenho alcançado, ainda que não seja possível afirmar causalidade direta, dado que se trata de grupos distintos de organizações. Ainda assim, o padrão observado reforça a hipótese de que normas técnicas podem contribuir para orientar e qualificar a implementação da acessibilidade digital.

144. As evidências analisadas ao longo deste item indicam que a adoção de normas formalmente estruturadas fornece uma base sólida para orientar o desenvolvimento e a gestão da acessibilidade digital, promovendo resultados mais consistentes, sustentáveis e alinhados às melhores práticas.

#### 2.4.2 WCAG: 79% das organizações não adotam a norma com compromisso definido, apesar de gerar melhores resultados que o eMAG.

145. Embora tanto a WCAG quanto o eMAG sejam utilizados como referência pelas organizações públicas, os dados da pesquisa indicam que a adoção isolada da WCAG está associada a resultados superiores em praticamente todas as dimensões avaliadas. As organizações que seguem apenas a WCAG apresentaram desempenho médio mais alto em 6 das 7 seções do questionário, em relação aos que seguem apenas o eMAG, com destaque para “Governança”, “Desenvolvimento de Aplicativos”, “Testes e Validação”, “Capacitação e Cultura” e “Transparência” (Tabela 52, Apêndice D, alíneas “b” e “c”).

146. Essa diferença pode estar relacionada ao fato de a WCAG ser uma norma internacional mais abrangente e atualizada, reconhecida por sua robustez técnica e por conter critérios objetivos de verificação por nível de conformidade. Além disso, a WCAG é amplamente referenciada em normas e iniciativas internacionais de acessibilidade digital, o que favorece sua integração a processos de desenvolvimento, validação e uso de ferramentas especializadas.

147. Apesar dos benefícios da WCAG, sua adoção ainda é limitada no setor público federal. Apenas **30,74%** das organizações afirmaram seguir essa diretriz (Tabela 51, Apêndice D). Além disso, em média, apenas **20,88%** especificam um nível de conformidade (A, AA ou AAA) (Tabela 54,

Apêndice D, alínea “f”). Ou seja, na prática, **79,12%** das instituições não adotam a WCAG com nível de conformidade definido, o que demonstra um alinhamento superficial com a principal referência internacional de acessibilidade digital, comprometendo a padronização e a efetividade das práticas adotadas.

148. Embora o eMAG tenha papel relevante no contexto brasileiro, sua adoção isolada tende a limitar a efetividade das ações, como demonstra a análise dos dados (Tabela 52, Apêndice D, alíneas “b” e “c”). Sua defasagem em relação às versões mais recentes da WCAG compromete a qualidade técnica da acessibilidade implementada.

149. Esse cenário evidencia um importante desafio para o avanço da acessibilidade digital no setor público: a ausência de alinhamento com padrões internacionalmente reconhecidos e de maior maturidade técnica, o que reforça a urgência de atualizar as diretrizes nacionais e integrá-las às práticas mais robustas adotadas globalmente.

#### **2.4.3 Evolução normativa: 90% das organizações não acompanham mudanças na legislação e nos padrões, apesar dos ganhos claros da adoção de diretrizes atualizadas e níveis mais altos de conformidade.**

150. A análise sobre o impacto da adoção de normas de acessibilidade digital também revela que o uso de versões mais recentes, como a WCAG 2.2 (lançada em 2023, com critérios ampliados para acessibilidade móvel e mobilidade reduzida), está associado a um desempenho superior. Organizações que seguem essa versão atualizada apresentaram resultados melhores em todas as dimensões analisadas em relação à média geral (Tabela 55, Apêndice D, alíneas “a” e “d”).

151. No entanto, **90,28%** das organizações não possuem processo para monitorar mudanças nos padrões de acessibilidade e na legislação aplicável. Além disso, apenas **1,04%** das organizações documentam e integram essas atualizações às suas políticas internas, e **nenhuma** organização revisa suas bibliotecas, materiais de capacitação ou bases de conhecimento conforme normas mais recentes (Tabela 57, Apêndice D). Essa lacuna coloca em risco a eficácia das soluções, podendo levar à obsolescência técnica, ao descumprimento de exigências legais atualizadas e à exclusão de pessoas com deficiência, à medida que diretrizes desatualizadas deixam de responder às necessidades reais dos usuários e às exigências regulatórias contemporâneas.

152. Os dados também mostram que organizações que adotam níveis mais elevados de conformidade da WCAG, como AA ou AAA, obtiveram desempenho superior em todas as dimensões do questionário. Isso reflete não apenas maior rigor técnico, mas também uma estrutura institucional mais consolidada e preparada para implementar práticas consistentes de acessibilidade digital. Em contraste, organizações que adotam apenas o nível A ou que seguem a WCAG sem especificar o nível apresentaram um desempenho inferior, evidenciando a importância de metas institucionais claras e alinhadas a níveis mais robustos de conformidade (Tabela 56, Apêndice D, alíneas “b”, “c”, “d” e “e”).

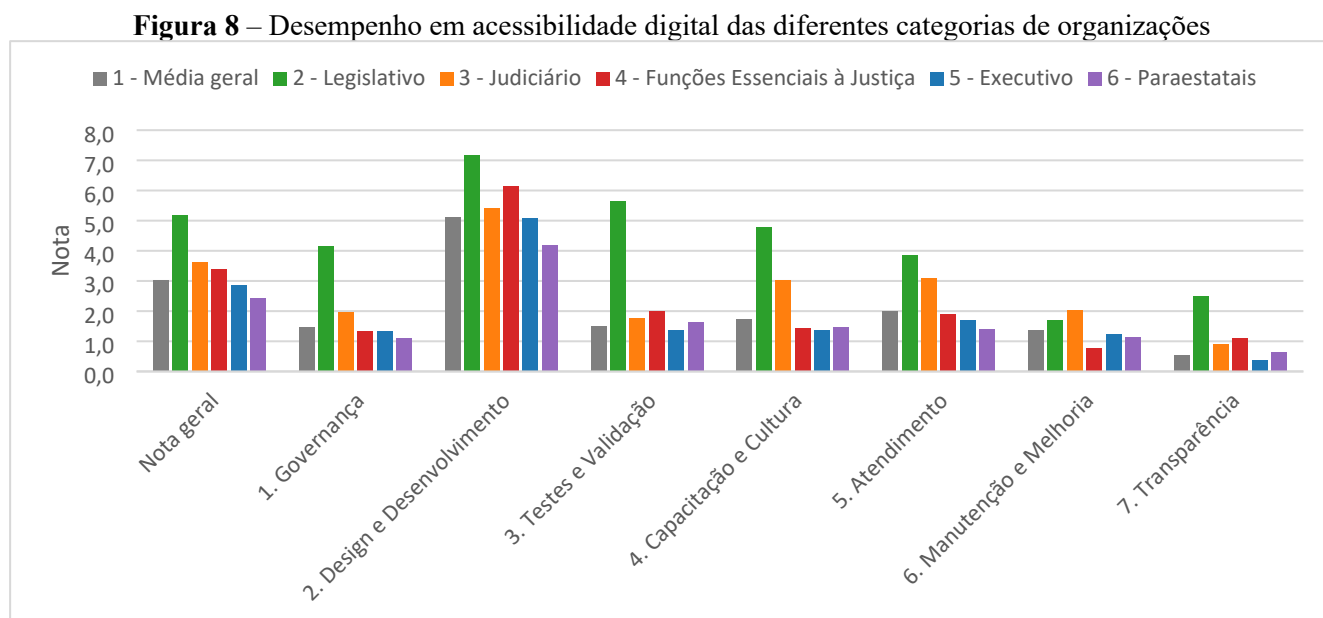
153. Portanto, a convivência de duas normas distintas — WCAG e o eMAG, sendo esta última tecnicamente defasada — contribui para um cenário de incerteza normativa e falta de padronização nas práticas de acessibilidade digital das organizações públicas federais. Esse quadro se agrava com a ausência de processos formais para acompanhar a evolução das normas, o que expõe as soluções digitais ao risco de permanecerem presas a padrões ultrapassados. Em contraste, as organizações que adotam a WCAG em suas versões mais recentes e com níveis mais elevados de conformidade demonstram desempenho superior em todas as áreas analisadas, indicando que a atualização contínua e o compromisso com padrões mais exigentes estão diretamente associados a uma maior maturidade institucional em acessibilidade digital.

## 2.5 Disparidades na acessibilidade digital entre organizações públicas: diferenças entre os Poderes, contrastes dentro do Executivo e impacto do uso da plataforma Gov.br.

### 2.5.1 Poder Legislativo lidera, Judiciário tem desempenho intermediário e Executivo, Funções Essenciais à Justiça e Paraestatais concentram os piores resultados.

154. Para fins de análise comparativa, as organizações fiscalizadas foram agrupadas em cinco categorias: Executivo (207 organizações), Legislativo (Câmara dos Deputados, Senado Federal e Tribunal de Contas da União – TCU), Judiciário (57 organizações), Funções Essenciais à Justiça (cinco organizações) e Paraestatais (dezesesseis organizações). Embora o TCU não integre formalmente o Poder Legislativo, foi incluído neste grupo por afinidade institucional, o que permite uma comparação mais coerente de práticas e estruturas. A lista das organizações com a categorização para fins de agrupamento está no Apêndice F.

155. A análise das notas médias dos grupos revela disparidades significativas na maturidade técnica e institucional em acessibilidade digital. A Figura 8, abaixo, apresenta graficamente as notas de cada grupo.



Fonte: Tabela 58 do Apêndice D

156. O **Legislativo** lidera em seis das sete das dimensões avaliadas, com destaque para “Governança” (4,17), “Testes e Validação” (5,65), “Capacitação e Cultura” (4,79) e “Transparência” (2,50), todas com médias significativamente superiores aos demais grupos. Apesar da liderança, cinco das sete dimensões ainda ficaram abaixo da nota 5, e sua média geral (5,18) mal ultrapassa esse limite, o que evidencia que mesmo os grupos mais avançados ainda enfrentam desafios consideráveis.

157. O **Judiciário** apresentou desempenho intermediário, obtendo notas superiores à média geral em todas as categorias, ainda sim, inferior a nota 5 na maioria delas. O destaque foi “Manutenção e Melhoria” (2,04), a maior nota entre todos os grupos, apesar de ainda ser muito baixa.

158. Já o **Executivo**, que concentra a maioria das organizações avaliadas, apresentou desempenho inferior à média geral em todas as dimensões. As piores médias entre todos os grupos foram observadas em “Transparência” (0,39), “Capacitação e Cultura” (1,37) e “Testes e Validação” (1,36), indicando baixa priorização da comunicação com o cidadão, lacunas na formação das equipes e pouca consolidação de processos de verificação ao longo do desenvolvimento das soluções.

159. As organizações do grupo **Funções Essenciais à Justiça** apresentaram desempenho misto: notas acima da média em “Design e Desenvolvimento” (6,15), “Testes e Validação” (2,00) e “Transparência” (1,11). No entanto, ficaram abaixo da média geral em dimensões importantes como



“Governança” (1,33), “Capacitação e Cultura” (1,43), “Atendimento” (1,91) e “Manutenção e Melhoria” (0,77). Esse padrão sugere que, embora haja atenção a aspectos técnicos e de publicação, falta uma estrutura organizacional consolidada para sustentar práticas de acessibilidade de forma contínua.

160. O grupo das **Paraestatais** apresentou o pior desempenho geral. Obteve a menor nota geral (2,44) e as menores médias de todos os grupos em “Governança” (1,09), “Design e Desenvolvimento” (4,18) e “Atendimento” (1,40). Seu desempenho geral revela uma estrutura institucional ainda incipiente para assegurar a acessibilidade digital.

161. Em síntese, o Legislativo lidera o *ranking* de acessibilidade digital entre os grupos analisados, com desempenho superior aos demais em praticamente todas as dimensões, embora com notas ainda bem abaixo do ideal. O Judiciário ficou em segundo lugar, com desempenho moderado e destaque isolado em “Manutenção e Melhoria”, mas ainda também com notas baixas. O Executivo e as Paraestatais registraram os piores resultados, com deficiências estruturais evidentes. Já o grupo das Funções Essenciais à Justiça apresentou posição intermediária: desempenho técnico superior ao do Executivo, mas sem uma estrutura organizacional sólida para sustentar práticas contínuas de acessibilidade.

162. As notas baixas observadas em todos os grupos, mesmo nos que lideram, somadas aos contrastes institucionais, reforçam a urgência de medidas estruturantes para reduzir as disparidades e ampliar a maturidade em acessibilidade digital entre as organizações públicas.

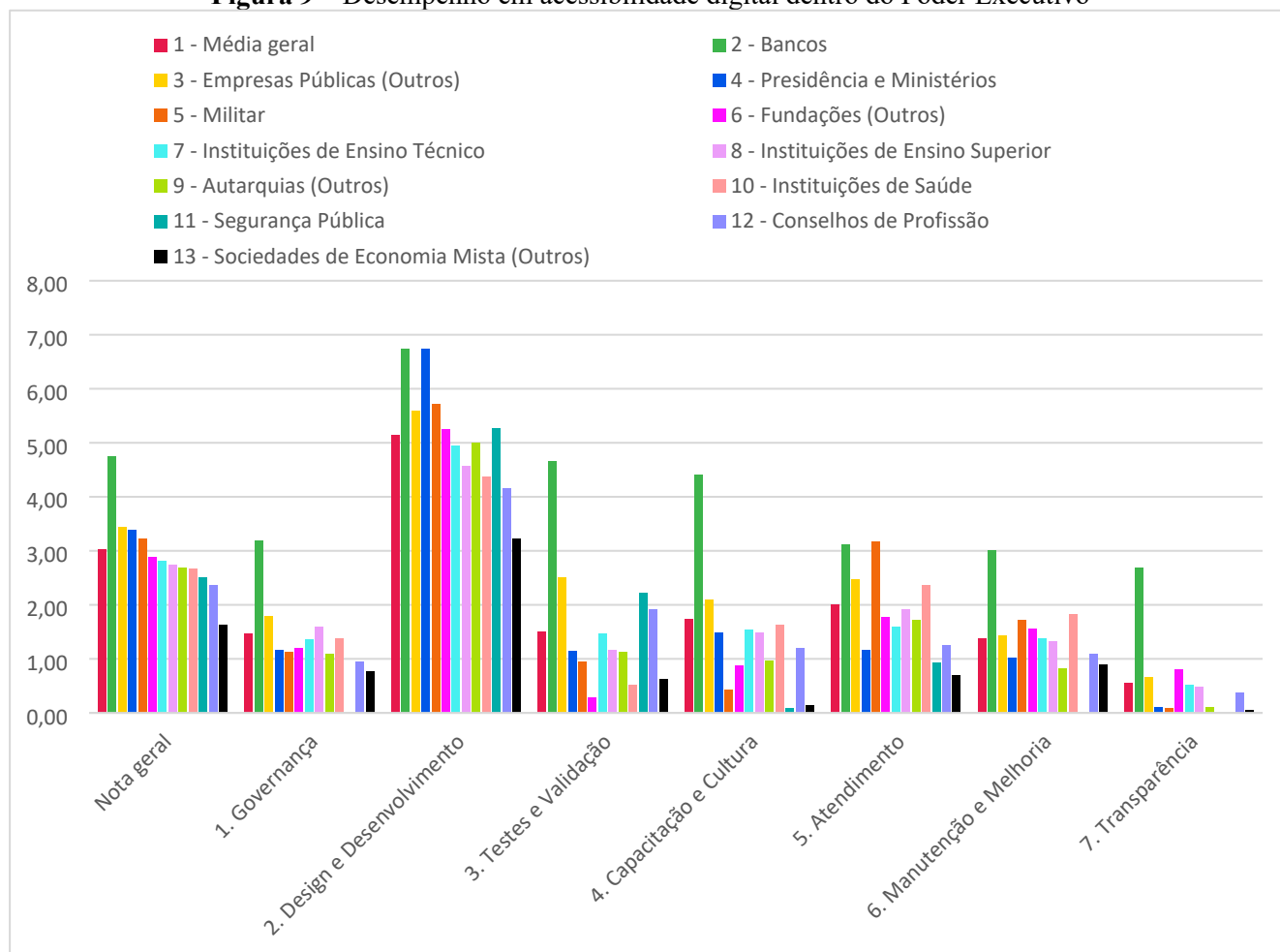
## **2.5.2 No Poder Executivo, bancos e empresas públicas se destacam, enquanto segurança pública, sociedades de economia mista, conselhos e autarquias registram os piores índices.**

163. Dada a ampla participação de organizações do Poder Executivo na fiscalização (207 no total), este item detalha as disparidades internas de desempenho em acessibilidade digital entre diferentes categorias dessa estrutura.

164. Para viabilizar a análise comparativa, as 207 organizações do Executivo foram organizadas em 12 grupos, com base em afinidades temáticas e natureza jurídica. Primeiramente, foram criadas categorias específicas para áreas com atuação setorial, como Instituições de Ensino Superior (49 organizações), Instituições de Ensino Técnico (32), Instituições de Saúde (6), organizações Militares (7), Segurança Pública (3), Bancos (6) e Conselhos de Profissão (15). As instituições restantes foram agrupadas conforme sua natureza jurídica em Autarquias – Outros (31), Fundações – Outros (7), Empresas Públicas – Outros (11) e Sociedades de Economia Mista – SEM - Outros (12). A Presidência e os Ministérios (28) foram tratados como um grupo à parte devido à sua relevância institucional e perfil administrativo próprio. A lista das organizações com a categorização para fins de agrupamento está no Apêndice F.

165. A Figura 9 apresenta as notas médias por grupo em cada dimensão avaliada.

**Figura 9 – Desempenho em acessibilidade digital dentro do Poder Executivo**



Fonte: Tabela 59 do Apêndice D

166. O grupo dos **Bancos** apresentou o melhor desempenho geral (4,74), com liderança em cinco das sete dimensões, indicando estrutura mais consolidada para garantir soluções acessíveis e sustentáveis. No entanto, com exceção da dimensão técnica de “*Design e Desenvolvimento*” (6,73), as notas estão bem abaixo do ideal, o que demonstra que mesmo os melhores resultados ainda estão distantes do nível desejado. O grupo **Empresas Públicas – Outros** obteve a segunda maior nota geral (3,44), com destaque em “*Testes e Validação*” (2,50) e “*Capacitação e Cultura*” (2,10), sugerindo a adoção localizada de boas práticas técnicas e de gestão.

167. O grupo **Presidência e Ministérios** e o grupo **Militar** registraram notas relativamente altas em “*Design e Desenvolvimento*” (6,74 e 5,71), e o grupo Militar liderou em “*Atendimento*” (3,17). Contudo, ambos tiveram notas baixas em “*Governança*” (1,16 e 1,13) e “*Transparência*” (0,10 e 0,08), o que indica que os avanços técnicos não estão acompanhados de políticas institucionais que garantam a continuidade e a integração das ações. No caso do grupo Militar, também chama atenção a nota muito baixa em “*Capacitação e Cultura*” (0,43), o que pode comprometer a sustentabilidade dos esforços.

168. O grupo **Fundações – Outros** teve desempenho relativamente superior à média em “*Design e Desenvolvimento*” (5,25), “*Atendimento*” (1,77) e “*Transparência*” (0,79). No entanto, com exceção da dimensão de *design* e desenvolvimento, as notas se mantêm em patamar muito baixo, inclusive nas áreas em que o grupo superou os demais. O cenário geral é crítico, com destaque negativo para “*Testes e Validação*” (0,28), a pior entre os grupos, indicando ausência quase total de rotinas sistemáticas de verificação.

169. As **Instituições de Ensino Técnico e Superior** apresentaram desempenho abaixo da média geral em praticamente todas as dimensões, especialmente em “*Design e Desenvolvimento*” (4,94 e 4,57),

“Capacitação e Cultura” (1,54 e 1,48) e “Transparência” (0,52 e 0,47), refletindo baixo nível de maturidade institucional no tema. Apesar de registrarem desempenho relativamente melhor em “Atendimento” (1,58 e 1,92), ainda operam com estruturas limitadas. Essa situação é especialmente preocupante por se tratar de espaços educacionais públicos, cuja missão envolve assegurar o acesso equitativo ao conhecimento. A ausência de acessibilidade digital compromete diretamente a inclusão e o sucesso acadêmico de estudantes com deficiência.

170. O grupo **Autarquias – Outros** apresentou desempenho muito baixo em “Governança” (1,09), “Manutenção e Melhoria” (0,83) e “Transparência” (0,11). As notas em “Design e Desenvolvimento” (4,99) também foram limitadas. Esses resultados sugerem a inexistência de diretrizes institucionais mínimas para acessibilidade digital, o que tende a perpetuar falhas estruturais.

171. O grupo **Instituições de Saúde** obteve desempenho relativamente superior à média geral em “Atendimento” (2,36), mas resultados fracos em “Design e Desenvolvimento” (4,37), “Testes e Validação” (0,52) e “Transparência” (0,00), o que evidencia a ausência de processos técnicos robustos e de mecanismos para informar adequadamente os usuários sobre barreiras de acessibilidade existentes.

172. O grupo **Segurança Pública** obteve nota zero em “Governança”, “Manutenção e Melhoria” e “Transparência”, e praticamente zero em “Capacitação e Cultura” (0,08), evidenciando ausência quase total de estrutura institucional voltada à acessibilidade digital. Já o grupo **Conselhos de Profissão** apresentou desempenho muito baixo em todas as dimensões, com destaque negativo para “Governança” (0,94) e “Transparência” (0,37), sugerindo que o tema ainda não foi incorporado de forma mínima às diretrizes e práticas institucionais.

173. O grupo **Sociedades de Economia Mista (SEM) – Outros** teve a menor nota geral (1,63), além do pior desempenho em “Design e Desenvolvimento” (3,22) e “Atendimento” (0,69), o que reflete a ausência de políticas e rotinas estruturadas voltadas à acessibilidade.

174. Em síntese, os dados mostram que, embora algumas categorias apresentem práticas mais consolidadas, caso dos Bancos, os resultados do Executivo ainda estão muito distantes da maturidade esperada. A maioria dos grupos do Executivo exhibe falhas severas de governança, cultura institucional, rotinas de validação e de transparência. Mesmo onde há avanços técnicos, faltam mecanismos estruturantes que garantam continuidade, articulação e evolução das ações. A superação dessas barreiras exige esforços coordenados e fortalecimento das estruturas internas que sustentam a acessibilidade digital de forma transversal e permanente em todos os segmentos do Executivo.

### **2.5.3 Plataforma Gov.br: centralização e padronização elevam o nível técnico dos portais, mas fragilidades internas limitam a efetividade da acessibilidade.**

175. Para avaliar o impacto do uso da plataforma Gov.br na acessibilidade digital dos portais públicos, foram comparadas as notas médias de cinco grupos distintos:

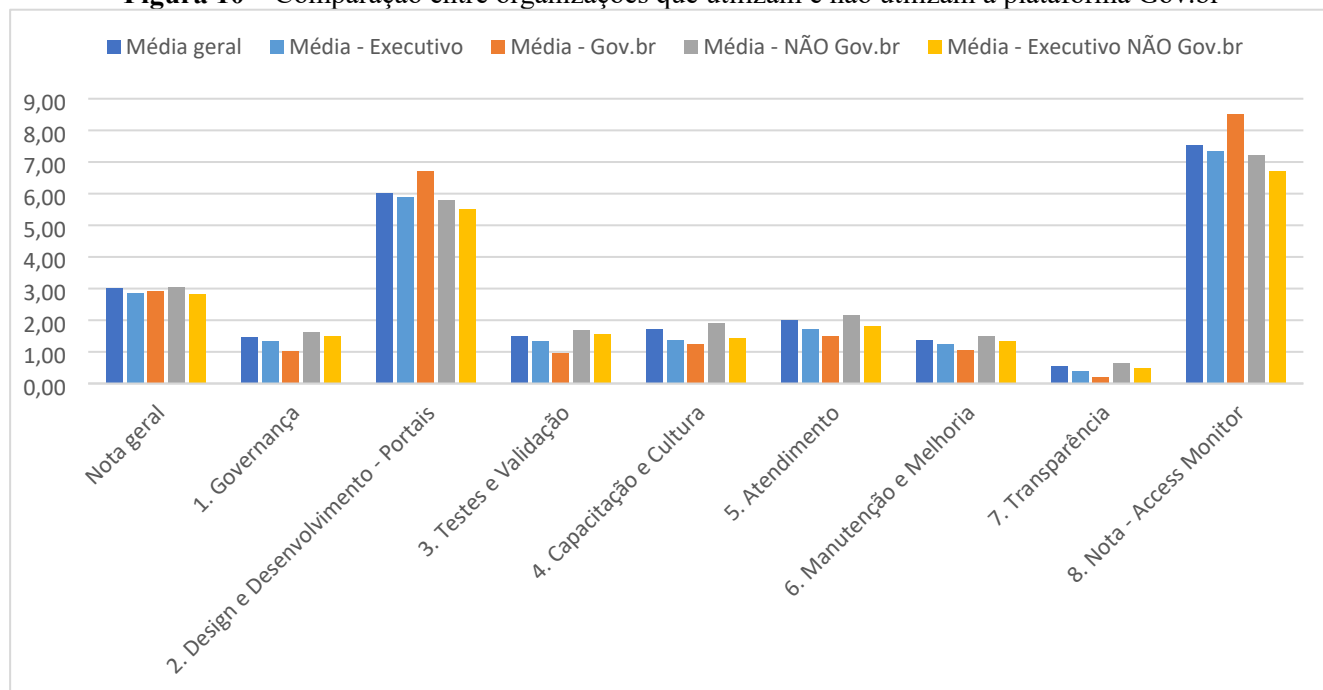
- 175.1. Todos as organizações avaliadas;
- 175.2. As organizações do Poder Executivo;
- 175.3. As organizações que hospedam seus portais na plataforma Gov.br;
- 175.4. As organizações que não utilizam essa plataforma, incluindo as do Poder Executivo; e
- 175.5. As organizações do Executivo que não a utilizam.

176. A análise abrangeu as sete dimensões da pesquisa. Na dimensão de *Design e Desenvolvimento*, a análise foi focada apenas nos portais institucionais — e não incluiu sistemas/serviços ou aplicativos — porque a plataforma Gov.br atua especificamente na hospedagem e padronização de portais. Também consideramos as notas geradas pela ferramenta *Access Monitor*, que avalia a acessibilidade técnica de portais e segue critérios semelhantes aos usados na dimensão de *Design e Desenvolvimento de Portais*. Isso permite uma comparação mais precisa sobre o impacto da plataforma na qualidade técnica desse tipo de solução digital.

177. Apesar de a plataforma Gov.br já concentrar a maior parte dos portais do Executivo federal, ainda permanecem fora dela organizações do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (Sisp), como Escola Nacional de Administração Pública (Enap), Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Banco Central do Brasil (BC), os Comandos da Marinha, do Exército e da Aeronáutica, toda a rede de Institutos Federais e Universidades Federais, o Colégio Pedro II, os centros federais de educação tecnológica do Rio de Janeiro e de Minas Gerais (Cefet-RJ e Cefet-MG) e a Fundação Nacional de Saúde - Funasa (em migração). Entre as empresas estatais que aderiram ao Sisp, somente a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) já hospeda seu site no gov.br; entre as que não aderiram, algumas estão em processo de migração, como a Companhia Nacional de Abastecimento (Conab).

178. A Figura 10, abaixo, apresenta os resultados dessa comparação.

**Figura 10** – Comparação entre organizações que utilizam e não utilizam a plataforma Gov.br



Fonte: Tabela 60 do Apêndice D

179. A análise dos dados revelou que organizações com portais hospedados na plataforma Gov.br apresentaram **desempenho técnico** superior aos das demais organizações. A média na dimensão *Design e Desenvolvimento de Portais* foi de **6,70**, frente a **6,01** na média geral e **5,50** entre as organizações do Executivo que não utilizam a plataforma. A diferença na nota da ferramenta *Access Monitor* foi ainda mais expressiva: **8,52**, contra **7,54** na média geral e **6,71** entre as organizações do Executivo fora da plataforma. Esses resultados indicam que a padronização e os recursos técnicos oferecidos pela plataforma contribuem para elevar o nível de acessibilidade nos portais institucionais (Tabela 60 do Apêndice D).

180. No entanto, o desempenho dessas mesmas organizações foi inferior nas demais dimensões avaliadas. Em Governança, Testes e Validação, Capacitação e Cultura, Atendimento, Manutenção e Melhoria, e Transparência, as organizações que utilizam o Gov.br ficaram abaixo da média geral e da média dos que não utilizam a plataforma. Esses resultados revelam limitações institucionais relevantes: ausência de políticas internas, processos estruturados, ações de capacitação e práticas de acompanhamento contínuo.

181. A combinação entre alto desempenho técnico e baixa maturidade institucional revela que a infraestrutura do Gov.br contribui significativamente para portais mais acessíveis, mas não supre a ausência de políticas internas. A padronização e os recursos oferecidos elevam o patamar técnico, mas não garantem, isoladamente, um ambiente digital plenamente acessível e sustentável.

182. Assim, embora a centralização e a padronização promovidas pela plataforma Gov.br sejam estratégicas para melhorar a qualidade técnica dos portais, especialmente para organizações com menor capacidade técnica, orçamentária e tecnológica, os dados obtidos indicam que esses avanços precisam ser acompanhados de ações internas robustas. Para garantir uma acessibilidade digital plena e sustentável, as organizações que utilizam a plataforma devem investir em governança, capacitação, validação e melhoria contínua.

## 2.6 **Benchmarking internacional de boas práticas em acessibilidade digital**

183. Para identificar casos internacionais de sucesso na evolução da acessibilidade digital, foi realizado comparativo dos programas nacionais de monitoramento divulgados entre 2022 e 2025. O estudo realizado pela equipe analisou relatórios, painéis e conjuntos de dados de sete países com séries históricas consistentes — Irlanda, Reino Unido, Países Baixos, Uruguai, Portugal, Espanha e Estados Unidos — observando frequência das medições, grau de transparência, existência de prazos de correção e resultados em pelo menos dois ciclos sucessivos.

184. A análise pormenorizada encontra-se no Apêndice J.

185. Em síntese, os países que apresentaram melhoria sustentada compartilham três pilares:

185.1. **Medição frequente com reteste garantido** - *scanner* semanal e *snapshot* semestral (Irlanda) ou nova verificação em doze semanas (Reino Unido) criam senso de urgência e permitem confirmar, ainda no mesmo ciclo, se as falhas de acessibilidade foram realmente resolvidas;

185.2. **Transparência nominal** - painel público que exibe *ranking* ou *status* por *site* gera pressão reputacional imediata; quando vem acompanhado de **carta-alerta** com prazo de três meses para ajuste das falhas (Países Baixos) ou de **encaminhamento dos casos de falhas reincidentes ao órgão fiscalizador** (Reino Unido), mais de 70 % das entidades alcançam a situação considerada regular dentro do prazo previsto pela legislação nacional;

185.3. **Suporte técnico estruturado** - *workshops*, guias práticos e acesso a ferramentas especializadas dão às equipes orientação clara sobre quais falhas priorizar e como corrigi-las, ampliando o impacto do monitoramento.

186. Nos países onde o monitoramento se limita a ciclos longos, resultados agregados e verificação quase só automática — sem divulgação nominal, prazos de correção nem sanções — observa-se estagnação ou retrocesso. Portugal e Espanha continuam com taxas elevadas de não-conformidade, sem apresentarem evolução, enquanto nos Estados Unidos a cobertura de testes encolheu e o índice de acessibilidade digital caiu ligeiramente, apesar de avanços declarados em políticas internas.

187. A conclusão empírica do estudo comparado, portanto, indica que **frequência de medição, exposição pública nominal dos resultados, responsabilização efetiva e apoio técnico sistematizado** são fatores decisivos para converter boas políticas em melhorias técnicas duradouras na acessibilidade digital.

## 2.7 **Boas práticas informadas pelas organizações participantes da fiscalização**

188. Nos comentários dos gestores às perguntas abertas do questionário, foram informadas iniciativas e boas práticas atualmente em andamento:

### 188.1. **Planejamento e governança institucional**

188.1.1. **Planejamento com guia e monitoramento:** O TRE-BA estruturou a ação estratégica para aprimorar a acessibilidade digital na intranet e internet institucionais, incluindo meta de conformidade a ser atingida. A iniciativa também prevê a adoção de um Guia de Boas Práticas, inspirado em documentos de outros tribunais (TRE-SP) e no guia do Programa Reino Unido-Brasil, e está sendo formalizada por meio de processo SEI com monitoramento institucional (peça 963, índice: 1.75).

188.1.2. **Estruturação de diretrizes estratégicas:** O Sebrae informou que está estruturando ações específicas para promover a acessibilidade digital em seus canais, com previsão de elaboração, em 2025,



de documentos estratégicos que definirão objetivos e metas voltados à inclusão e usabilidade em todas as suas interações digitais (peça 963, índice: 1.163).

188.1.3. **Comitê permanente:** O STJ instituiu um grupo de acessibilidade digital para tratar do tema e pretende disponibilizar, em 2025, um projeto para eliminar e/ou minimizar barreiras tecnológicas, comunicacionais e, consequentemente, digitais. (peça 963, índice: 1.120).

## 188.2. Estruturas especializadas

188.2.1. **Centro especializado:** O IFRS mantém o Centro Tecnológico de Acessibilidade (CTA)<sup>x</sup>, setor dedicado à promoção da acessibilidade digital e à implementação de tecnologia assistiva (peça 963, índice: 1.90).

188.2.2. **Área responsável e requisito obrigatório em aquisições:** O Serpro possui uma área formalizada para tratar do tema e inclui o atendimento ao eMAG 3.1 como critério padrão nos termos de referência para compra ou contratação de soluções de TIC (peça 963, índice: 1.106).

188.2.3. **Equipe dedicada:** A parceria entre o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG) e a Secretaria Nacional da Juventude (SNJ), órgão da Secretaria-Geral da Presidência da República, conta com uma equipe dedicada à inclusão digital, responsável pelo desenvolvimento da nova plataforma IDJovem 2.0. A solução está sendo construída com base no *Design System* GOV.BR e contempla melhorias progressivas de acessibilidade, incluindo adequações para diferentes dispositivos e públicos. O lançamento do portal está previsto para 2025, com entregas subsequentes do novo aplicativo (peça 963, índice: 1.184).

## 188.3. Ferramentas e soluções

188.3.1. **Plataforma de avaliação:** A Unifesp opera o AMAWeb<sup>xi</sup>, iniciativa desenvolvida em parceria com o MPF e o CTA/IFRS, voltada à avaliação e ao monitoramento da acessibilidade de *sites* institucionais com base na WCAG (peça 963, índice: 1.7). Ainda em fase de construção, a plataforma oferecerá ferramentas como o Avaliador, que analisa o código dos *sites* e sugere melhorias com base nos critérios da WCAG; um Manual que organiza e simplifica essas diretrizes de forma didática; e um Observatório, que disponibiliza dados agregados sobre os *websites* avaliados, principais barreiras encontradas e evolução dos indicadores de acessibilidade.

188.3.2. **Design system próprio:** O Conselho Federal de Psicologia desenvolveu um *design system* próprio seguindo a WCAG e o eMAG, que orientará todos os novos produtos digitais da autarquia (peça 963, índice: 1.30).

188.3.3. **Compromisso público com acessibilidade:** O BNDES declara, em seu próprio portal, que busca oferecer uma experiência acessível a todos os perfis de usuários, como parte de seu esforço por transparência e comunicação cidadã. O *site* adota recursos de acessibilidade progressiva, divulga boas práticas utilizadas e mantém canal direto para relatar barreiras, reforçando seu compromisso institucional com a acessibilidade digital<sup>xii</sup> (peça 963, índice: 1.239).

## 188.4. Migração para plataformas acessíveis e automações

188.4.1. **Migração para o Gov.br:** A Codevasf está em processo de migração do site institucional para o portal Gov.br, com o objetivo de adotar os componentes acessíveis disponibilizados na solução padronizada do Governo Federal (peça 963, índice: 1.66).

188.4.2. **Adoção de Content Management System (CMS) moderno:** O IFMG estuda a adoção do CMS Wagtail<sup>xiii</sup> para modernizar o portal institucional e aprimorar a apresentação e a acessibilidade dos conteúdos, superando limitações da tecnologia atualmente utilizada (peça 963, índice: 1.146).

188.4.3. **Modelo com WordPress e plugins:** A UFPR adotou um novo modelo de desenvolvimento que inclui ferramentas automatizadas de acessibilidade. Como parte da transição, está migrando seus sistemas e *sites*, utilizando temas no WordPress e *plugins* voltados à melhoria da acessibilidade digital (peça 963, índice: 1.122).

189. Essas práticas revelam que, mesmo diante da escassez de recursos humanos e técnicos, algumas organizações têm avançado na institucionalização da acessibilidade digital. As ações vão desde a criação de estruturas dedicadas e guias estratégicos até o uso de tecnologias específicas e design systems acessíveis. Tais iniciativas demonstram que, com alinhamento de gestão, é possível superar barreiras e promover soluções mais inclusivas, indicando caminhos promissores para a Administração Pública federal.

## **2.8 Sugestões para enfrentamento dos desafios e problemas de acessibilidade digital**

190. Os gestores relataram, segundo suas percepções, que as principais barreiras e desafios que dificultariam a adoção plena das boas práticas de acessibilidade digital teriam relação com: a) a escassez de recursos humanos; b) a rotatividade elevada de servidores; c) a falta de capacitação e de profissionais especializados no tema; d) restrições orçamentárias; e) ausência de políticas; f) dificuldade de envolver usuários com deficiência nos testes manuais de acessibilidade; g) necessidade de um suporte central mais efetivo e apoio contínuo da SGD/MGI, principalmente, quando se verifica a dependência de sistemas de terceiros (Gov.br/Serpro), que limita a correção das soluções; dentre outras que podem ser consultadas no Apêndice H.

191. Com base nesses relatos, nas evidências colhidas ao longo da fiscalização e em boas práticas observadas internacionalmente, a equipe de fiscalização visualizou um conjunto de sugestões que podem fortalecer o ecossistema de acessibilidade digital dentro e entre as organizações públicas do governo federal.

192. Embora a maior parte das medidas dependa da atuação da Secretaria de Governo Digital (SGD/MGI), sugere-se que o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) avaliem a pertinência de considerar ou adaptar tais ações no âmbito das organizações sujeitas as suas respectivas supervisões administrativas, de modo a induzir o aprimoramento da acessibilidade digital, assegurar uniformidade de padrões e aproveitar economia de escala.

### *Sugestões para a SGD/MGI*

#### **192.1. Instituir programa nacional de capacitação contínua em acessibilidade digital**

192.1.1. Criar trilhas formativas técnicas e práticas em acessibilidade digital na Enap e em universidades públicas, com foco em design, desenvolvimento, gestão e atendimento, voltadas a equipes de TI, comunicação e atendimento. O objetivo é estimular a qualificação de servidores e a obtenção de certificações reconhecidas, como o CPACCxiv, formando referências internas para difusão de boas práticas.

#### **192.2. Publicar guia prático nacional de acessibilidade digital com base nas diretrizes internacionais mais atualizadas**

192.2.1. Elaborar documento prático e didático, atualizado periodicamente, que traduza para a realidade brasileira as normas mais recentes sobre acessibilidade digital, como a WCAG 2.2, reunindo exemplos visuais, trechos de código e checklists aplicáveis por diferentes perfis profissionais (design, conteúdo, desenvolvimento).

#### **192.3. Avaliar a adoção da WCAG como principal referencial normativo e revisar o papel do eMAG**

192.3.1. Avaliar a possibilidade de adotar a WCAG, como principal referencial técnico normativo em acessibilidade digital, considerando que essa diretriz internacional já é amplamente utilizada, atualizada periodicamente e integra as melhores práticas reconhecidas globalmente, favorecendo o intercâmbio técnico, o benchmarking internacional, a interoperabilidade e a modernização contínua das práticas de acessibilidade digital no setor público.

192.3.2. Analisar o papel do eMAG, de forma a evitar a coexistência de múltiplos referenciais normativos que possam gerar sobreposição de diretrizes, insegurança técnica e dificuldades na aplicação prática.

192.3.3. Ressalta-se que eventual alinhamento ao padrão internacional também contribuiria para atender de forma mais direta o disposto no artigo 63 da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015), que prevê a adoção das melhores práticas e diretrizes internacionais em acessibilidade digital.

#### **192.4. Fortalecer o uso e a divulgação do Design System do Governo Federal (DSGov) como base para criação de soluções digitais acessíveis**

192.4.1. Ampliar e promover o uso do DSGov como biblioteca oficial de componentes acessíveis, consolidando boas práticas de *design* universal nos portais, aplicativos e serviços públicos digitais do Governo Federal. Recomenda-se que o repositório seja periodicamente atualizado com base nas diretrizes internacionais mais recentes, com documentação clara, exemplos aplicáveis e suporte técnico, incentivando sua adoção em novos desenvolvimentos — por exemplo, nos moldes do US Web Design System<sup>xv</sup> (EUA) ou do Gov.uk Design System<sup>xvi</sup> (Reino Unido).

#### **192.5. Promover melhorias e atualizações na plataforma oficial de avaliação e monitoramento de acessibilidade digital**

192.5.1. Atualmente, o Ases<sup>xvii</sup> (Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios), que é uma ferramenta do governo brasileiro e permite avaliar a acessibilidade de páginas *web*, encontra-se desatualizado, além de realizar sua análise com base apenas no eMAG. Nesse contexto, torna-se necessária a realização de atualizações e melhorias nessa ferramenta ou a disponibilização de nova ferramenta centralizada para a realização de avaliação automatizada da acessibilidade digital, de acordo com as diretrizes internacionais atualizadas.

192.5.2. Essa ferramenta poderia possibilitar o escaneamento de portais, serviços públicos e, principalmente, aplicativos, tendo em vista que ainda não há ferramentas automatizadas que permitam a avaliação da acessibilidade digital de aplicativos, além de possibilitar a geração de relatórios padronizados, *dashboards* de indicadores e exportação de dados.

#### **192.6. Implantar ciclo nacional de monitoramento frequente com *ranking* público e prazo de correção**

192.6.1. Instituir painel público de monitoramento contínuo que exiba, para cada órgão/site/app, *score* de acessibilidade e sua tendência evolutiva.

192.6.2. Induzir a adoção pelas organizações de uma declaração de acessibilidade digital em seus portais, serviços públicos digitais e aplicativos móveis.

192.6.3. Realizar medições em intervalo curto e previsível (ex.: entre um e dois ciclos por ano), seguidas de reteste automático e amostra manual, com envio de relatório nominal ao órgão avaliado.

192.6.4. Definir prazo padrão para correção das falhas críticas e, em caso de não conformidade persistente, acionar mecanismo de escalonamento.

192.6.5. Disponibilizar relatórios com exportação em CSV ou em outros formatos abertos, fomentando auditoria cidadã, exposição pela mídia e pesquisa acadêmica.

#### **192.7. Criar e manter um banco nacional de testadores com deficiência**

192.7.1. Estabelecer cadastro público de cidadãos com deficiência interessados em participar de testes manuais de acessibilidade digital e usabilidade, com possibilidade de remuneração, por exemplo, por projeto ou bolsa.

192.7.2. Sugere-se o desenvolvimento de metodologias padronizadas de teste centrado no usuário com deficiência, para garantir consistência e qualidade nas avaliações.

## **192.8. Fortalecer a governança central e fomentar a cooperação em rede**

192.8.1. Instituir um fórum permanente de acessibilidade digital com coordenação central, prevendo reuniões regulares, rede de contato entre pontos focais e espaço para compartilhamento de boas práticas.

192.8.2. Sugere-se a publicação de relatórios anuais de progresso, com exemplos concretos de iniciativas bem-sucedidas, promovendo o aprendizado institucional e o alinhamento contínuo entre as organizações.

## **192.9. Incentivar a adoção ou migração para plataformas com acessibilidade nativa**

192.9.1. Promover e apoiar a adoção de plataformas que já ofereçam recursos de acessibilidade incorporados, como a plataforma Gov.br, orientando as organizações sob sua supervisão quanto aos benefícios e procedimentos para a migração.

## **192.10. Estimular a formalização de políticas internas e metas mensuráveis nas organizações**

192.10.1. Fomentar, junto às organizações públicas, a formalização de políticas internas de acessibilidade digital, com a definição clara de metas, indicadores e responsáveis, promovendo a integração da acessibilidade digital à gestão organizacional.

### 192.10.2. Conclusão

193. Essas sugestões visam transformar a acessibilidade digital de uma obrigação técnica isolada em uma prática transversal e estruturada, incorporada ao planejamento, à cultura e à governança das organizações públicas. Com apoio centralizado, capacitação contínua, metas claras e redes colaborativas entre instituições, será possível consolidar um ecossistema público mais acessível, inclusivo e eficiente, alinhado aos princípios da cidadania digital e aos direitos das pessoas com deficiência.

## **3 Informações adicionais**

194. Em 17/6/2025, o Conselho Nacional de Técnicos em Radiologia (Conter), por intermédio do advogado Fernando Henrique de Santos Souza Melo (OAB/DF 44.870), formulou solicitação de habilitação e de acesso integral aos presentes autos, incluindo às peças sigilosas (peça 977).

195. O Conter é uma das organizações fiscalizadas pelo TCU no âmbito do presente processo, que contém peças públicas e sigilosas encaminhadas por diferentes organizações públicas.

196. O pedido apresentado restringe-se a uma solicitação genérica de acesso à integralidade dos autos, inclusive às peças sigilosas, sem que tenha sido explicitado o interesse específico em cada uma das informações classificadas, nem demonstrada a indispensabilidade do acesso ao exercício do contraditório, da ampla defesa ou da representação legal.

197. Cabe destacar que diversas peças do processo foram classificadas como sigilosas por órgãos distintos do Conter (peças 827, 830, 837, 883, 939, 940, 941, 942, 944, 945, 976, 977). Ressalta-se, ainda, que não há peças sigilosas produzidas pelo próprio Conter.

198. Em relação à proteção de peças sigilosas, o art. 6º da Resolução – TCU 294/2018 dispõe que cabe aos servidores do TCU, no momento de recebimento de informação de pessoa física ou jurídica externa ao Tribunal, reproduzir a classificação atribuída na origem. Por sua vez, o art. 27 da Resolução-TCU 249/2012 dispõe que cabe ao TCU controlar o acesso e a divulgação de informações sigilosas por ele produzidas ou custodiadas, assegurando a devida proteção.

199. Nesse contexto, entende-se que o acesso ao Conter deve ser restrito às peças públicas dos autos, de modo que o pedido de acesso às peças sigilosas das demais organizações públicas deve ser indeferido, uma vez que o TCU é mero custodiante de tais documentos.

200. Assim, considerando que não há previsão para esta Unidade Técnica indeferir solicitações dessa natureza, com fundamento no art. 65, inciso III, da Resolução - TCU 259/2014, serão incluídas as seguintes medidas nas propostas de encaminhamento deste relatório:

200.1. indeferir o pedido de acesso formulado pelo Conter às peças sigilosas (peças 827, 830, 837, 883, 939, 940, 941, 942, 944, 945, 976 e 977), com fundamento no art. 6º da Resolução – TCU 294/2018 e no art. 27 da Resolução – TCU 249/2012;

200.2. informar ao advogado Dr. Fernando Henrique de Santos Souza Melo (OAB/DF 44.870), representante do Conter, sobre a decisão que vier a ser proferida nestes autos.

#### **4 Conclusão**

201. Os resultados desta fiscalização revelam um cenário preocupante: a acessibilidade digital ainda é incipiente na maioria das organizações públicas federais (§§59-68). Com raras exceções, as soluções analisadas apresentam falhas técnicas graves — como navegação limitada por teclado, baixa compatibilidade com leitores de tela e ausência de descrição em imagens —, comprometendo o uso autônomo das plataformas digitais e o próprio exercício da cidadania no ambiente digital (§§93-110). Serviços digitais e aplicativos — cada vez mais utilizados pelos cidadãos para acessar políticas públicas — concentram as maiores falhas, evidenciando uma lacuna crítica na transformação digital do Estado (§§69-82).

202. A análise também mostrou que as instituições ainda não conseguem oferecer suporte qualificado às pessoas com deficiência, nem informar com clareza os padrões e condições de acessibilidade que oferecem (§§111-116).

203. Outra constatação relevante foi a confiança excessiva em ferramentas automatizadas de avaliação, que, embora úteis, cobrem apenas parte dos requisitos necessários e não substituem testes com usuários reais. Essa dependência pode induzir à falsa percepção de conformidade, perpetuando barreiras que só a análise humana e a escuta ativa de pessoas com deficiência conseguem revelar (§§83-90).

204. A adoção de normas atualizadas, como a WCAG 2.2, está claramente associada a melhores resultados em acessibilidade digital. Em contrapartida, a dependência exclusiva do eMAG — hoje desatualizado — ou a ausência de qualquer diretriz técnica reforça práticas ultrapassadas e inconsistentes, comprometendo a qualidade das soluções ofertadas (§§139-149/149).

205. A fragilidade estrutural interna — refletida nos baixos índices de governança, capacitação, testes, manutenção e melhoria contínua — compromete seriamente a sustentabilidade das iniciativas. Sem diretrizes claras, responsáveis designados, profissionais preparados e rotinas contínuas de avaliação, mesmo os avanços técnicos tendem a se perder com o tempo (§§118-136).

206. A escuta ativa dos gestores públicos (§§188-189) e o *benchmarking* internacional (§§183-187) viabilizaram sugestões valiosas para o aperfeiçoamento do ecossistema de acessibilidade digital, como a criação de um guia prático nacional de implementação, implantação de ciclo nacional de monitoramento frequente, programas de capacitação específicos, banco de testadores com deficiência, disponibilização de ferramentas e padrões nacionais, fortalecimento do apoio central e ampliação de equipes com profissionais especializados (§§190-192.10.2).

207. Apesar da baixa maturidade generalizada, a fiscalização identificou caminhos possíveis. Legislativo, Judiciário, bancos e algumas empresas públicas apresentaram desempenho relativamente superior à média geral, reforçando a importância da governança e da gestão interna (§§156-174). A plataforma Gov.br também mostrou potencial para elevar o nível de acessibilidade, mesmo em organizações com estruturas menos desenvolvidas, graças à sua padronização (§§179-182).

208. Assim, três pilares são essenciais para promover a acessibilidade digital: adoção de normas atualizadas como a WCAG, fortalecimento institucional e uso de plataformas padronizadas e acessíveis como o Gov.br. No entanto, para que essas iniciativas e diretrizes gerem resultados duradouros, é preciso garantir práticas consistentes, mudança cultural e esforços contínuos de gestão.

209. Importa reconhecer que a acessibilidade digital nunca acaba. Trata-se de um ciclo vivo de observação, correção e aprimoramento. Cada nova versão de um *site*, cada serviço lançado, cada

atualização de tecnologia pode introduzir barreiras inéditas. Por isso, o dever institucional não se resume a “entregar” conformidade em um ponto do tempo, mas sim sustentar um processo permanente de monitoramento, testes com usuários, ajustes incrementais e capacitação contínua.

210. O *benchmarking* internacional reforçou essa ideia de permanência: nos países que realmente avançaram, o êxito decorreu de monitoramento frequente, exposição pública dos resultados e prazos claros para correção, sempre acompanhados de apoio técnico continuado. Já onde o controle ocorre em ciclos longos ou sem transparência nominal, os ganhos foram tímidos ou inexistentes. A lição é inequívoca: acessibilidade digital prospera quando é assumida como compromisso estratégico de toda a organização — monitorada, cobrada e aprimorada de forma contínua — em vez de ser tratada como uma entrega pontual de projeto (§§183-187).

211. Acessibilidade digital não é apenas um requisito legal ou técnico: é uma expressão profunda da dignidade da pessoa humana no mundo digital. Ao garantir que todos, com ou sem deficiência, sejam atendidos com respeito e possam acessar soluções digitais com autonomia e simplicidade, ela amplia as capacidades humanas, fortalece a cidadania e favorece o desenvolvimento social e econômico.

212. Portanto, a acessibilidade digital é parte essencial da transformação digital que o Estado brasileiro precisa realizar para atender a todos com justiça, equidade e dignidade. Para ser completa e duradoura, essa transformação deve alinhar seus três propósitos principais: o instrumental, de desenvolver capacidades digitais modernas e acessíveis; o operacional, de estruturar arquitetura digital, processos, cultura e governança voltados à inclusão; e o existencial, de conectar tecnologia à essência da vida humana — promovendo experiências que emponderam e ajudam o ser humano a evoluir.

## **5 Proposta de encaminhamento**

213. Ante o exposto, submetem-se os autos à consideração superior, propondo:

213.1. **encaminhar** os dados brutos da fiscalização das organizações integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, das empresas estatais à Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais, do Poder Judiciário para o Conselho Nacional de Justiça e dos ramos do Ministério Público para o Conselho Nacional do Ministério Público;

213.2. **autorizar** a Unidade de Auditoria Especializada em Tecnologia da Informação (AudTI) a: i) divulgar as informações consolidadas decorrentes deste levantamento em informativos; ii) publicar, na *internet*, as respostas ao questionário, de forma granular e consolidada, bem como divulgar os resultados alcançados às instituições respondentes, conforme Apêndice F; e iii) divulgar este relatório de fiscalização para induzir o aprimoramento da acessibilidade digital;

213.3. **encaminhar** às instituições constante do Apêndice A, o acórdão que vier a ser proferido, bem como cópia do relatório da unidade técnica, seus respectivos apêndices e do sumário executivo da fiscalização, destacando que o relatório e o voto que fundamentam a deliberação ora encaminhada podem ser acessados por meio do endereço eletrônico [www.tcu.gov.br/acordaos](http://www.tcu.gov.br/acordaos);

213.4. **indeferir** o pedido de acesso do Conselho Nacional de Técnicos em Radiologia às peças sigilosas (peças 827, 830, 837, 883, 939, 940, 941, 942, 944, 945, 976 e 977), com fundamento no art. 6º da Resolução – TCU 294/2018 e no art. 27 da Resolução – TCU 249/2012;

213.5. **informar** ao advogado Dr. Fernando Henrique de Santos Souza Melo (OAB/DF 44.870), representante do Conselho Nacional de Técnicos em Radiologia, sobre a decisão que vier a ser proferida nestes autos;

213.6. **arquivar** os presentes autos, nos termos do art. 169, V, do Regimento Interno do TCU.



AudTI/DTD, em 27/6/2025.

*(assinado eletronicamente)*

**Luana Pereira Salgado**

AUFC - Mat. 10962-2

Coordenadora

*(assinado eletronicamente)*

**Alberto de Carvalho Friedman**

AUFC - Mat. 12333-1

Membro

## Apêndice A – Lista das 366 unidades fiscalizadas

**Tabela 1** – Lista das 366 unidades fiscalizadas

1	Advocacia-Geral da União
2	Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial
3	Agência Brasileira de Inteligência
4	Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos
5	Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo
6	Agência Brasileira Gestora de Fundos Garantidores e Garantias S.A.
7	Agência Espacial Brasileira
8	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico
9	Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural
10	Agência Nacional de Aviação Civil
11	Agência Nacional de Energia Elétrica
12	Agência Nacional de Mineração
13	Agência Nacional de Saúde Suplementar
14	Agência Nacional de Telecomunicações
15	Agência Nacional de Transportes Aquaviários
16	Agência Nacional de Transportes Terrestres
17	Agência Nacional de Vigilância Sanitária
18	Agência Nacional do Cinema
19	Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis
20	Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.
21	Associação das Pioneiras Sociais
22	Autoridade Portuária de Santos S.A
23	Banco Central do Brasil
24	Banco da Amazônia S.A.
25	Banco do Brasil S.A.
26	Banco do Nordeste do Brasil S.A.
27	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
28	Caixa de Construção de Casas para o Pessoal da Marinha
29	Caixa de Financiamento Imobiliário da Aeronáutica
30	Caixa Econômica Federal
31	Câmara dos Deputados
32	Casa Civil da Presidência da República
33	Casa da Moeda do Brasil
34	Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S.A.
35	Centro de Tecnologia da Indústria Química e Têxtil do Senai/RJ
36	Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca
37	Centro Federal de Educação Tecnológica de Minas Gerais
38	Colégio Pedro II
39	Comando da Aeronáutica
40	Comando da Marinha
41	Comando do Exército
42	Comissão de Valores Mobiliários
43	Comissão Nacional de Energia Nuclear
44	Companhia Brasileira de Trens Urbanos

45	Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba
46	Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo
47	Companhia Docas do Ceará
48	Companhia Docas do Pará
49	Companhia Docas do Rio de Janeiro
50	Companhia Docas do Rio Grande do Norte
51	Companhia Nacional de Abastecimento
52	Conselho Administrativo de Defesa Econômica
53	Conselho da Justiça Federal
54	Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil
55	Conselho Federal de Administração
56	Conselho Federal de Biblioteconomia
57	Conselho Federal de Biologia
58	Conselho Federal de Contabilidade
59	Conselho Federal de Corretores de Imóveis
60	Conselho Federal de Economia
61	Conselho Federal de Enfermagem
62	Conselho Federal de Engenharia e Agronomia
63	Conselho Federal de Estatística
64	Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional
65	Conselho Federal de Fonoaudiologia
66	Conselho Federal de Medicina
67	Conselho Federal de Medicina Veterinária
68	Conselho Federal de Museologia
69	Conselho Federal de Odontologia
70	Conselho Federal de Psicologia
71	Conselho Federal de Representantes Comerciais
72	Conselho Federal de Serviço Social
73	Conselho Federal dos Técnicos Agrícolas
74	Conselho Federal dos Técnicos Industriais
75	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
76	Conselho Nacional de Justiça
77	Conselho Nacional de Técnicos em Radiologia
78	Conselho Nacional do Ministério Público
79	Conselho Superior da Justiça do Trabalho
80	Controladoria-Geral da União
81	Defensoria Pública da União
82	Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes
83	Departamento Nacional de Obras Contra as Secas
84	Eletronuclear S.A.
85	Empresa Brasil de Comunicação S.A.
86	Empresa Brasileira de Administração de Petróleo e Gás Natural S.A. - Pré-Sal Petróleo S.A.
87	Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos
88	Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária
89	Empresa Brasileira de Participações em Energia Nuclear e Binacional S.A.
90	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária

91	Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
92	Empresa de Pesquisa Energética
93	Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social
94	Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A.
95	Empresa Gerencial de Projetos Navais
96	Empresa Gestora de Ativos
97	Escola Superior do Ministério Público da União
98	Financiadora de Estudos e Projetos
99	Fundação Alexandre de Gusmão
100	Fundação Biblioteca Nacional
101	Fundação Casa de Rui Barbosa
102	Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
103	Fundação Cultural Palmares
104	Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo
105	Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Judiciário
106	Fundação Escola Nacional de Administração Pública
107	Fundação Habitacional do Exército
108	Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
109	Fundação Instituto De Pesquisa Econômica Aplicada
110	Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho
111	Fundação Nacional de Artes
112	Fundação Nacional de Saúde
113	Fundação Nacional dos Povos Indígenas
114	Fundação Osório
115	Fundação Oswaldo Cruz
116	Fundação Universidade de Brasília
117	Fundação Universidade do Amazonas
118	Fundação Universidade Federal da Grande Dourados
119	Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre
120	Fundação Universidade Federal de Mato Grosso
121	Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
122	Fundação Universidade Federal de Ouro Preto
123	Fundação Universidade Federal de Rondônia
124	Fundação Universidade Federal de São Carlos
125	Fundação Universidade Federal de São João Del Rei
126	Fundação Universidade Federal de Sergipe
127	Fundação Universidade Federal de Uberlândia
128	Fundação Universidade Federal de Viçosa
129	Fundação Universidade Federal do ABC
130	Fundação Universidade Federal do Acre
131	Fundação Universidade Federal do Amapá
132	Fundação Universidade Federal do Maranhão
133	Fundação Universidade Federal do Pampa
134	Fundação Universidade Federal do Piauí
135	Fundação Universidade Federal do Rio Grande
136	Fundação Universidade Federal do Tocantins

137	Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco
138	Fundo Nacional de Assistência Social
139	Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação
140	Hospital das Forças Armadas
141	Hospital de Clínicas de Porto Alegre
142	Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A.
143	Hospital Universitário da UNIFESP
144	Indústria de Material Bélico do Brasil
145	Indústrias Nucleares do Brasil S.A.
146	Instituto Benjamin Constant
147	Instituto Brasileiro de Museus
148	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
149	Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade
150	Instituto de Pesquisas do Jardim Botânico do Rio de Janeiro
151	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional
152	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Baiano
153	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense
154	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia
155	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba
156	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas
157	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília
158	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
159	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
160	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais
161	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco
162	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia
163	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima
164	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina
165	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo
166	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Sergipe
167	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre
168	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá
169	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas
170	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará
171	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo
172	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão
173	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Mato Grosso do Sul
174	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Norte de Minas Gerais
175	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
176	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná
177	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí
178	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro
179	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte
180	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul
181	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano
182	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais

183	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais
184	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins
185	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro
186	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha
187	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense
188	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano
189	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense
190	Instituto Nacional da Propriedade Industrial
191	Instituto Nacional de Câncer
192	Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária
193	Instituto Nacional de Educação de Surdos
194	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
195	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
196	Instituto Nacional de Tecnologia da Informação
197	Instituto Nacional do Seguro Social
198	Ministério da Agricultura e Pecuária
199	Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação
200	Ministério da Cultura
201	Ministério da Defesa
202	Ministério da Educação
203	Ministério da Fazenda
204	Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
205	Ministério da Igualdade Racial
206	Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional
207	Ministério da Justiça e Segurança Pública
208	Ministério da Pesca e Aquicultura
209	Ministério da Previdência Social
210	Ministério da Saúde
211	Ministério das Cidades
212	Ministério Das Comunicações
213	Ministério das Mulheres
214	Ministério das Relações Exteriores
215	Ministério de Minas e Energia
216	Ministério de Portos e Aeroportos
217	Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar
218	Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome
219	Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços
220	Ministério do Esporte
221	Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima
222	Ministério do Planejamento e Orçamento
223	Ministério do Trabalho e Emprego
224	Ministério do Turismo
225	Ministério dos Povos Indígenas
226	Ministério dos Transportes
227	Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios
228	Ministério Público Federal



229	Ministério Público Militar
230	Nav Brasil Serviços de Navegação Aérea S/A
231	Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A.
232	Petróleo Brasileiro S.A.
233	Polícia Civil do Distrito Federal
234	Polícia Federal
235	Polícia Militar do Distrito Federal
236	Polícia Rodoviária Federal
237	Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional
238	Secretaria do Tesouro Nacional
239	Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil
240	Senado Federal
241	Serviço Brasileiro De Apoio Às Micro E Pequenas Empresas - Departamento Nacional
242	Serviço Federal de Processamento de Dados
243	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Departamento Nacional
244	Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo - Unidade Nacional
245	Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte - Conselho Nacional
246	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - Departamento Nacional
247	Serviço Nacional de Aprendizagem Rural - Administração Central
248	Serviço Social da Indústria - Conselho Nacional
249	Serviço Social da Indústria - Departamento Nacional
250	Serviço Social do Comércio - Administração Nacional
251	Serviço Social do Transporte - Conselho Nacional
252	Superintendência da Zona Franca de Manaus
253	Superintendência de Seguros Privados
254	Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia
255	Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste
256	Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste
257	Superintendência Nacional de Previdência Complementar
258	Superior Tribunal de Justiça
259	Superior Tribunal Militar
260	Supremo Tribunal Federal
261	Telecomunicações Brasileiras S.A.
262	Tribunal de Contas da União
263	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios
264	Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região
265	Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região
266	Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região
267	Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região
268	Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região
269	Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região
270	Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região
271	Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região
272	Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região
273	Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região
274	Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região

275	Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região
276	Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região
277	Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região
278	Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região
279	Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
280	Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região
281	Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região
282	Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região
283	Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região
284	Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região
285	Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região
286	Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região
287	Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região
288	Tribunal Regional Eleitoral da Bahia
289	Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba
290	Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas
291	Tribunal Regional Eleitoral de Goiás
292	Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais
293	Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco
294	Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia
295	Tribunal Regional Eleitoral de Roraima
296	Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina
297	Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo
298	Tribunal Regional Eleitoral do Acre
299	Tribunal Regional Eleitoral do Amapá
300	Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas
301	Tribunal Regional Eleitoral do Ceará
302	Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal
303	Tribunal Regional Eleitoral do Espírito Santo
304	Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão
305	Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso
306	Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul
307	Tribunal Regional Eleitoral do Pará
308	Tribunal Regional Eleitoral do Paraná
309	Tribunal Regional Eleitoral do Piauí
310	Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro
311	Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte
312	Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul
313	Tribunal Regional Eleitoral do Sergipe
314	Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins
315	Tribunal Regional Federal da 1ª Região
316	Tribunal Regional Federal da 2ª Região
317	Tribunal Regional Federal da 3ª Região
318	Tribunal Regional Federal da 4ª Região
319	Tribunal Regional Federal da 5ª Região
320	Tribunal Regional Federal da 6ª Região

321	Tribunal Superior do Trabalho
322	Tribunal Superior Eleitoral
323	Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
324	Universidade Federal da Bahia
325	Universidade Federal da Fronteira Sul
326	Universidade Federal da Integração Latino-Americana
327	Universidade Federal da Paraíba
328	Universidade Federal de Alagoas
329	Universidade Federal de Alfenas
330	Universidade Federal de Catalão
331	Universidade Federal de Goiás
332	Universidade Federal de Itajubá
333	Universidade Federal de Jataí
334	Universidade Federal de Juiz de Fora
335	Universidade Federal de Lavras
336	Universidade Federal de Pelotas
337	Universidade Federal de Pernambuco
338	Universidade Federal de Rondonópolis
339	Universidade Federal de Roraima
340	Universidade Federal de Santa Catarina
341	Universidade Federal de Santa Maria
342	Universidade Federal de São Paulo
343	Universidade Federal do Agreste de Pernambuco
344	Universidade Federal do Cariri
345	Universidade Federal do Ceará
346	Universidade Federal do Delta do Parnaíba
347	Universidade Federal do Espírito Santo
348	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
349	Universidade Federal do Norte do Tocantins
350	Universidade Federal do Oeste da Bahia
351	Universidade Federal do Oeste do Pará
352	Universidade Federal do Pará
353	Universidade Federal do Paraná
354	Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
355	Universidade Federal do Rio de Janeiro
356	Universidade Federal do Rio Grande do Norte
357	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
358	Universidade Federal do Sul da Bahia
359	Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará
360	Universidade Federal do Triângulo Mineiro
361	Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
362	Universidade Federal Rural de Pernambuco
363	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
364	Universidade Federal Rural do Semiárido
365	Universidade Tecnológica Federal do Paraná
366	Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania

Fonte: Elaboração própria

## **Apêndice B – Método e escopo do trabalho**

1. A fiscalização foi conduzida conforme as Normas de Auditoria do Tribunal de Contas da União (Portaria-TCU 280/2010, com alterações pelas Portarias-TCU 168/2011, 185/2020 e 196/2022), observando também o Roteiro de Levantamento da Segecex (Portaria-Segecex 5/2021).

### Escopo

2. A análise realizada pela equipe de fiscalização contemplou tanto aspectos institucionais (como governança, capacitação, cultura organizacional, atendimento e transparência) quanto aspectos técnicos, relacionados ao desenvolvimento, manutenção e disponibilização das soluções digitais.

3. O escopo abrangeu 366 organizações federais, incluindo órgãos e entidades dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, o Ministério Público da União (MPU) e entidades do Serviço Social Autônomo (paraestatais), conforme Apêndice A. Foram incluídas organizações com diferentes naturezas jurídicas e áreas de atuação, como ministérios, autarquias, fundações, universidades, empresas públicas, sociedades de economia mista, conselhos profissionais e instituições de segurança pública e defesa.

4. Em relação às soluções digitais, foram incluídos no escopo os principais produtos ofertados à população pelas organizações: portais institucionais, sistemas/serviços públicos digitais e aplicativos móveis oficiais. Como nem todas as organizações dispõem de aplicativos ou sistemas/serviços públicos digitais, esses itens foram considerados apenas quando disponíveis. Todas organizações, no entanto, tiveram seus portais avaliados.

5. Não foram incluídas no escopo da fiscalização avaliações manuais realizadas por especialistas humanos, tampouco a escuta direta da população com deficiência. Essas etapas — embora fundamentais para uma análise aprofundada da experiência do usuário e para a identificação de barreiras de usabilidade não detectáveis por instrumentos automatizados ou por questionários — não foram incorporadas devido à ampla abrangência do escopo já definido e à limitação de tempo e recursos disponíveis para a equipe técnica. Deverão, portanto, ser contempladas em fiscalizações futuras, com vistas a ampliar o alcance e a precisão dos diagnósticos.

6. Também não foi incluído no escopo da fiscalização a realização de testes automatizados de acessibilidade nos sistemas/serviços públicos digitais e nos aplicativos móveis, devido a restrições técnicas como a exigência de autenticação, a falta de ferramentas robustas e escaláveis para esse tipo de avaliação e a indisponibilidade do código-fonte dessas soluções. Diante disso, os testes automatizados concentraram-se nos portais institucionais, que puderam ser analisados de forma padronizada.

### Método

7. A execução do trabalho foi estruturada em três fases:

7.1. Planejamento: englobou revisão documental e realização de entrevistas com atores estratégicos, com o objetivo de aprofundar o conhecimento sobre o tema e orientar a definição da abordagem metodológica;

7.2. Execução: envolveu a aplicação de questionários em duas etapas, a realização de testes automatizados de acessibilidade digital nos portais institucionais e a análise integrada dos dados coletados;

7.3. Elaboração de relatórios: etapa de sistematização dos resultados e formulação das conclusões. Para fins de comunicação com públicos distintos, foram produzidos dois produtos: este relatório técnico e um sumário executivo, menor e com linguagem mais acessível.

8. O trabalho combinou diversas fontes e técnicas para compreender o estágio de adoção das práticas de acessibilidade digital no setor público federal. As principais abordagens foram:

8.1. Revisão documental, abrangendo normas nacionais e internacionais, guias técnicos e literatura especializada no tema;

8.2. Entrevistas com atores estratégicos, incluindo representantes da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (SGD/MGI), do Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDH), do NIC.br (W3C Brasil), do Movimento Web para Todos (MWT) e de especialistas acadêmicos na área. Maiores detalhes das entrevistas e reuniões estão no Apêndice G;

8.3. Aplicação de questionários estruturados conduzida em duas fases:

8.3.1. Fase 1 (25/9/2024 a 18/10/2024): envio de pré-questionário para mapear os principais portais institucionais, serviços públicos digitais, sistemas e aplicativos móveis oferecidos por cada organização fiscalizada. A partir das respostas, foram selecionadas as soluções a serem analisadas em cada organização: um portal institucional, um sistema/serviço público digital e um aplicativo móvel, quando existentes. Todas as organizações tiveram um portal institucional avaliado, mas nem todos possuíam sistema/serviço público digital ou aplicativo. A escolha de cada solução a ser analisada foi orientada por critérios pré-definidos, como o número de acessos por usuários externos e sua relevância para o cidadão. A lista das soluções escolhidas com a respectiva justificativa pode ser encontrada na peça 964;

8.3.2. Fase 2 (21/11/2024 a 17/1/2025): envio do questionário principal para avaliar a adoção de boas práticas e o cumprimento de padrões/normas de acessibilidade digital. O questionário abordou tanto aspectos institucionais (como governança, gestão e estrutura organizacional) quanto aspectos técnicos, focados nas soluções previamente selecionadas. A maioria das perguntas (15 de 17) da dimensão “*Design e Desenvolvimento*” foram aplicadas especificamente às três soluções digitais escolhidas em cada organização: o portal institucional, o sistema/serviço público digital e o aplicativo móvel;

8.4. Testes automatizados de acessibilidade digital, realizados exclusivamente nos portais institucionais selecionados de cada organização, por meio da ferramenta *Access Monitor*<sup>ix</sup>, reconhecida internacionalmente e baseada nos critérios da WCAG 2.1. Os testes concentraram-se no portal por ser a única solução digital acessível publicamente, de forma padronizada e sem restrições técnicas relevantes.

8.5. Análise de dados, utilizando técnicas de estatística descritiva e análise de conteúdo para interpretar os resultados do questionário principal e dos testes automatizados.

9. A construção do questionário principal foi orientada por documentos técnicos amplamente reconhecidos, incluindo: WCAG 2.2<sup>xviii</sup>, ABNT 17060:2022<sup>xix</sup> (Acessibilidade em aplicativos de dispositivos móveis), as seis Cartilhas de Acessibilidade na Web do W3C Brasil<sup>xx</sup> e o Guia de Boas Práticas para Acessibilidade Digital<sup>xxi</sup>.

10. Optou-se por adotar a WCAG como referência nesta fiscalização, por ser a norma mundialmente adotada, tecnicamente mais atual e mais abrangente que o eMAG. Como o eMAG permanece na versão 3.1 (2014), derivada da WCAG 2.0, utilizar a WCAG não compromete a conformidade nacional, pois seus requisitos já estão contemplados e atualizados nas versões recentes da WCAG.

11. Os questionários (fase 1 e fase 2) aplicados às organizações podem ser encontrados no Apêndice C.

12. As respostas das organizações ao questionário da fase 2 estão na Peça 966<sup>v</sup>.

13. O questionário principal foi estruturado com 42 perguntas principais (Apêndice C), distribuídas em sete dimensões fundamentais que impactam diretamente a implementação da acessibilidade digital nas organizações públicas:

13.1. Governança;

13.2. *Design* e Desenvolvimento;

13.3. Testes e Validação da Acessibilidade;

13.4. Capacitação e Cultura Organizacional;

13.5. Atendimento de Pessoas com Deficiência e Incorporação de Retorno do Usuário;

13.6. Manutenção e Melhoria Contínua;



- 13.7. Transparência e Promoção da Acessibilidade Conquistada.
14. Cada dimensão foi avaliada em uma escala de 0 a 10, com os seguintes intervalos: “ruim” (nota menor que 5), “insuficiente” (5 a 6,9), “regular” (7 a 7,9), “bom” (8 a 8,9) e “excelente” (nota igual ou maior que 9).
15. O ponto de partida para definir a escala foi o modelo de cores da ferramenta *Access Monitor*, que associa notas menores que 5 ao vermelho, notas de 5 a 7,9 ao amarelo e notas iguais ou maiores que 8 ao verde, sinalizando três níveis de conformidade.
16. Preservou-se o mesmo limiar do vermelho para identificar desempenhos críticos; por isso, todas as notas inferiores a 5 foram classificadas como “ruim”.
17. Para tornar a análise mais precisa, e evitar que resultados medianos fossem interpretados como avanços consistentes, subdividiu-se o intervalo amarelo em “insuficiente” ( $5 \leq \text{nota} < 7$ ) e “regular” ( $7 \leq \text{nota} < 8$ ), e o intervalo verde em “bom” ( $8 \leq \text{nota} < 9$ ) e “excelente” (nota  $\geq 9$ ).
18. Ressalte-se que a faixa “insuficiente” (5 a 6,9) recebe essa denominação justamente para deixar claro que, apesar de superar o patamar crítico, ainda evidencia carências relevantes de acessibilidade digital e demanda ações corretivas substanciais por parte das instituições.
19. Para o cálculo das notas, as respostas foram convertidas em pontuações padronizadas e agregadas por dimensão. Nas questões relativas a soluções digitais, os dados foram calculados por tipo de solução (portal, sistemas/serviço ou aplicativo) e, quando aplicável, foi considerada a média entre as soluções disponíveis na organização. Questões sem resposta ou consideradas não aplicáveis foram desconsideradas do cálculo, a fim de evitar distorções nos resultados.
20. As sete dimensões avaliadas buscaram cobrir os principais pilares estruturais e operacionais necessários para garantir a acessibilidade digital nas instituições públicas. A dimensão “Governança” examinou a existência de diretrizes institucionais, metas estabelecidas, políticas formais, normas adotadas, definição de responsabilidades e gestão de riscos relacionados à acessibilidade digital.
21. A dimensão “Design e Desenvolvimento” avaliou como as organizações incorporam requisitos de acessibilidade desde a concepção ou contratação de soluções, com base em critérios técnicos atualizados da WCAG 2.2 e boas práticas reconhecidas. Essa avaliação foi realizada separadamente para os três tipos de soluções digitais — o portal institucional, o sistema/serviço público digital e o aplicativo móvel selecionados — com o objetivo de capturar especificidades e padrões distintos entre esses canais de interação com o cidadão. Como nem todas as organizações possuíam aplicativos ou sistemas/serviços públicos digitais, esses itens foram considerados apenas quando disponíveis. Entretanto, todas as organizações tiveram um portal institucional avaliado.
22. A dimensão “Testes e Validação” tratou da existência de rotinas formais de avaliação da acessibilidade ao longo do ciclo de desenvolvimento das soluções digitais. “Capacitação e Cultura Organizacional” analisou a promoção de cultura institucional e a oferta de treinamentos voltados à acessibilidade digital para servidores e colaboradores. A dimensão “Atendimento e Incorporação do Retorno de Usuários com Deficiência” investigou a existência de canais acessíveis de comunicação com os usuários, a resposta institucional às demandas e a coleta de *feedback* desse público.
23. Já a dimensão “Manutenção e Melhoria Contínua” avaliou se as organizações monitoram o estado atual da acessibilidade de suas soluções, controlam as alterações realizadas para manter a conformidade e acompanham o progresso ao longo do tempo. Por fim, a dimensão “Transparência e Promoção da Acessibilidade Conquistada” observou como as organizações comunicam ao público os avanços alcançados, os níveis de conformidade obtidos e as barreiras ainda existentes em suas soluções.
24. Vale destacar que, nas perguntas de seleção múltipla do questionário, foi adotado um critério de pontuação mais flexível: quando a soma das respostas indicava o atendimento a pelo menos um terço das práticas listadas naquela questão, a organização recebia nota máxima naquela pergunta. Esse ajuste metodológico foi necessário porque, na análise inicial com critérios mais rigorosos, a maioria das

instituições apresentava desempenho crítico em praticamente todas as dimensões. Assim, essa abordagem visou possibilitar uma leitura mais diferenciada e útil dos dados, sem deixar de evidenciar a baixa maturidade institucional no tema.

25. O questionário adotou duas abordagens distintas para avaliar a acessibilidade digital dos três tipos de soluções digitais: portais institucionais, sistemas/serviços públicos digitais e aplicativos móveis.

26. A primeira abordagem focou na análise do desenvolvimento das soluções específicas selecionadas pela equipe de fiscalização. Para cada uma das soluções selecionadas, foram aplicadas as 15 questões técnicas da Seção 2 ("*Design* e Desenvolvimento"), destinadas a aferir a adoção de práticas acessíveis no desenvolvimento daquela solução concreta (questões 2.2.1 a 2.2.15 do questionário da fase 2, Apêndice C).

27. A segunda abordagem considerou a categoria de solução como um todo na organização — ou seja, todos os portais institucionais, todos os sistemas/serviços públicos digitais e todos os aplicativos móveis disponibilizados pela organização. Essa abordagem está relacionada à forma como essas plataformas são geridas institucionalmente, e não à análise de soluções específicas. A avaliação foi feita separadamente para cada tipo de solução (portais, sistemas/serviços e aplicativos), com base em perguntas que abordavam aspectos estruturais e de gestão. As respostas referiam-se ao conjunto de cada categoria na organização, e não a produtos individuais. Foram analisadas as respostas às Seções 5, 6 e 7 (questões 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5 e 7.2, Apêndice C), que tratavam, separadamente para cada tipo de produto, de temas como atendimento acessível ao usuário, rotinas de manutenção e atualização, transparência quanto ao nível de conformidade e estrutura de monitoramento.

28. A partir dessas duas abordagens, foram realizadas duas análises complementares: (i) uma análise do desenvolvimento das soluções específicas selecionadas, com base nas respostas técnicas da Seção 2; e (ii) uma análise da gestão de cada tipo de solução ofertada pelas organizações, considerando os aspectos de atendimento, manutenção e transparência das seções 5 a 7.

29. Assim, foi possível evidenciar tanto o desempenho das soluções selecionadas quanto a gestão desses três tipos de plataformas nas organizações públicas federais.

30. Após a elaboração dos questionários, foram contatadas inicialmente 366 organizações. Dessas, 320 responderam indicando um gestor para tratar desta fiscalização, sendo que 317 organizações responderam o questionário da fase 1 (informando as principais soluções digitais disponíveis na organização). Por fim, dessas 317, 288 responderam completamente o questionário da fase 2, ou seja, o questionário principal da fiscalização.

31. A não participação de parte das organizações pode ter ocorrido por diversos fatores, como o envio de e-mails para endereços incorretos cadastrados no sistema e-Fiscalizações, mensagens que caíram em caixas de spam ou foram direcionadas a e-mails pessoais ou institucionais inativos, períodos de férias dos interlocutores indicados ou até mesmo o não recebimento do ofício de fiscalização via sistema Conecta TCU. Também não se descarta a possibilidade de que, mesmo tendo recebido a comunicação, alguns órgãos não tenham conseguido priorizar a participação na fiscalização dentro dos seus fluxos internos.

32. Cada organização teve seu portal institucional incluído na amostra, totalizando 288 portais. No entanto, nem todos possuíam sistemas/serviços públicos digitais ou aplicativos móveis, o que resultou em 268 sistemas/serviços e 105 aplicativos disponíveis para avaliação. Além disso, algumas organizações deixaram de responder às questões técnicas específicas da Seção 2, aplicadas às soluções escolhidas para avaliação. Dessa forma, o número efetivo de soluções avaliadas (quantidade de respostas) foi de 283 portais, 253 sistemas/serviços e 98 aplicativos.

33. Em relação à análise automatizada dos portais por meio da ferramenta *Access Monitor*<sup>ix</sup>, foi possível avaliar 281 dos 288 portais previstos. Em três casos, o endereço institucional principal não pôde ser processado pela ferramenta; para manter essas organizações na amostra, avaliou-se uma página

interna funcional — preferencialmente a seção de Ouvidoria. Nos sete casos restantes, nem o portal principal nem páginas alternativas puderam ser analisados. Os motivos da ferramenta não conseguir avaliar esses portais específicos são desconhecidos pela equipe de fiscalização. Os endereços são listados a seguir:

- 33.1. Não processado: <https://cp2.g12.br>
- 33.2. Não processado: <https://www.ufmt.br/>
- 33.3. Não processado: <https://www.ifpi.edu.br/>
- 33.4. Não processado: <https://www.pcdf.df.gov.br/>
- 33.5. Não processado: <https://www.ufrgs.br/>
- 33.6. Não processado: <https://www2.ifam.edu.br>
- 33.7. Não processado: <https://ufnt.edu.br/>
- 33.8. Substituído: <https://www.ufop.br/> por <https://www.ufop.br/ouvidoria/>
- 33.9. Substituído: <https://www.stj.jus.br/> por <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Contato-e-ajuda/Fale-conosco/Ouvidoria>
- 33.10. Substituído: <https://www.cjf.jus.br/cjf/> por [https://sei.cjf.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=ouvidoria&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.cjf.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=ouvidoria&id_orgao_acesso_externo=0)

34. Como apenas 2,4% dos portais não foram analisados pela ferramenta, a equipe de fiscalização entende que essa exclusão não comprometeu a análise sobre a efetividade das ferramentas automatizadas na avaliação da acessibilidade digital. Essa conclusão é corroborada por publicações especializadas que abordam especificamente as limitações dessas ferramentas<sup>vi vii viii</sup>.

## **Apêndice C – Questionários aplicados às organizações**

### **Questionário da Fase 1**

(Levantamento de informações para escolha das soluções digitais a serem analisadas)

#### **Identificação do portal da organização**

**1 - A organização possui um portal de sua responsabilidade?**

\*Entenda portal como: páginas web da organização acessadas por navegador, que contenham informações e/ou notícias institucionais. (item 5.1.1.23 da ABNT NBR 17060:2022 c/c art. 1º do Decreto 9.756/2019))

**Se sim, informe seu portal principal:**

\*Deve ser informado também a quantidade de acessos por usuários externos, dos últimos 12 meses (ago/2023 a ago/2024).

#### **Identificação dos aplicativos da organização**

**2 - A organização possui aplicativos de sua responsabilidade?**

\*Entenda por aplicativo: software desenvolvidos para uso em dispositivos móveis, por exemplo, smartphones e tablets, para o acesso do usuário. (item 1 e 3.4 da ABNT NBR 17060:2022))

**Se sim, informe os cinco aplicativos com a maior quantidade de acesso por usuários externos, dos últimos 12 meses (ago/2023 a ago/2024):**

- 1- A organização deve indicar pelo menos um aplicativo.
- 2- Caso a organização tenha mais de um aplicativo, devem ser indicados, no máximo, cinco aplicativos, aqueles que possuem a maior quantidade de acessos por usuários externos, dos últimos 12 meses (ago/2023 a ago/2024).
- 3- Caso o mesmo aplicativo conste em lojas diferentes (IOS/Android), devem ser considerados como apps diferentes e indicados separadamente.
- 4- Além dos aplicativos, deve ser informada a quantidade de acessos por usuários externos.

#### **Identificação dos serviços públicos digitais da organização**

**3 - A organização possui serviços públicos digitais de sua responsabilidade?**

\* Entenda por serviço público digital: aquele que é oferecido ao público pela administração pública por meio de meios digitais, como websites, aplicativos ou outros canais eletrônicos.

\* Podem ser indicados serviços constantes no Gov.br, desde que sejam de responsabilidade da própria instituição.

**Se sim, informe os cinco serviços públicos com a maior quantidade de acesso por usuários externos, dos últimos 12 meses (ago/2023 a ago/2024):**

- 1- A organização deve indicar pelo menos um serviço público digital.
- 2- Caso a organização tenha mais de um serviço público digital, devem ser indicados, no máximo, cinco serviços públicos digitais, aqueles que possuem a maior quantidade de acessos por usuários externos do portal, dos últimos 12 meses (ago/2023 a ago/2024).
- 3- Além dos serviços públicos digitais, deve ser informada a quantidade de acessos por usuários externos de cada serviço público digital.

## Identificação dos sistemas da organização

### 4 - A organização possui sistemas de sua responsabilidade que atendem usuários externos à organização? (Público em geral ou outras organizações públicas)

\* Entenda por sistema: software desenvolvido ou adquirido para criar, processar, armazenar, recuperar ou trocar dados e informações, em que o público destinatário seja, pelo menos parcialmente, composto de usuários externos à organização.

**Se sim, informe os cinco sistemas com a maior quantidade de acesso por usuários externos, dos últimos 12 meses:**

- 1- A organização deve indicar pelo menos um sistema.
- 2- Caso a organização tenha mais de um sistema devem ser indicados, no máximo, cinco sistemas, aqueles que possuem a maior quantidade de acessos por usuários externos, dos últimos 12 meses (ago/2023 a ago/2024).
- 3- Além dos sistemas, deve ser informada a quantidade de acessos por usuários externos de cada sistema.

## Questionário da Fase 2 (42 perguntas principais)

O questionário completo, com as opções de resposta de cada questão, não foi incluído no relatório por conta do seu tamanho, mas pode ser encontrado na peça 965.

### 1. Governança

#### 1.1. Plano estratégico ou equivalente

##### 1.1.1. O plano estratégico ou equivalente estabelece uma meta de acessibilidade digital para a organização?

(Critérios: Fascículo V - 3.1.3. Definir objetivos + Fascículo V - 3.3.2. Integrar metas em políticas)

#### 1.2. Política de Acessibilidade

##### 1.2.1. A organização possui uma política formal de acessibilidade digital?

(Critério: Fascículo V - 3.2.1. Criar a política de acessibilidade)

##### 1.2.1.1. A política de acessibilidade possui qual das características a seguir? (Permitido selecionar mais de uma opção.)

(Critério: Fascículo V - 3.2.1. Criar a política de acessibilidade)

#### 1.3. Normas e padrões

##### 1.3.1. A organização segue normas e/ou padrões para garantir a acessibilidade digital? (Permitido selecionar mais de uma opção.)

(Critérios: Lei 13.146/2015 – art. 63 + Portaria 3/2007 – art. 1º, §1º)

##### 1.3.1.1. Selecione a versão do WCAG que a organização segue atualmente:

1.3.1.2. A organização se preocupa com o nível de conformidade a ser atingido em seus portais, aplicativos e serviços digitais, com base no WCAG, com o objetivo de atingir o Nível A, AA ou AAA? (Link com a definição dos 3 níveis:

<https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/conformance#levels>) (Permitido selecionar mais de uma opção.)

##### 1.3.1.3. Selecione a versão do eMAG que a organização segue atualmente:

1.3.2. A organização possui um processo formal para monitorar mudanças nos padrões de acessibilidade e na legislação aplicável?

(Critério: Fascículo V - 3.4.3. Monitorar padrões e legislação)

#### **1.4. Designação de responsabilidades**

**1.4.1. Há definição formal de papéis e responsabilidades específicas designadas para a gestão, implementação e monitoramento da acessibilidade digital na organização?**

(Critérios: Fascículo V - 3.2.2. Atribuir as responsabilidades + Fascículo V - 3.3.3. Atribuir tarefas e fornecer suporte + Fascículo V - 3.1.6. Reunir apoio)

**1.4.1.1. Quais papéis e responsabilidades foram definidos? (Permitido selecionar mais de uma opção.)**

(Critérios: Fascículo V - 3.2.2. Atribuir as responsabilidades + Fascículo V - 3.3.3. Atribuir tarefas e fornecer suporte + Fascículo V - 3.1.6. Reunir apoio)

#### **1.5. Gestão de Riscos**

**1.5.1. A organização possui um processo formal que identifica, avalia e mitiga riscos relacionados à acessibilidade digital?**

(Critérios: Fascículo V - 3.1.4. Desenvolver um caso de negócio + Fascículo VI - 7. Questões finais relacionadas a acessibilidade na Web)

### **2. Design e Desenvolvimento**

#### **2.1. Gestão de Contratações**

**2.1.1. Na aquisição de ferramentas e softwares, e na contratação de serviços de empresas de TIC para desenvolvimento ou manutenção dos portais, aplicativos ou serviços digitais, consta claramente nos termos de referência a necessidade de atendimento de requisitos de acessibilidade digital como critério de aceite?**

(Critérios: Fascículo V - 3.2.3. Revisar o ambiente + Fascículo V - 3.3.2. Integrar metas em políticas + Fascículo V - 3.3.3. Atribuir tarefas e fornecer suporte)

**2.1.2. A organização exige nos termos de referência dessas contratações que a empresa contratada possua em seu quadro profissionais capacitados em acessibilidade digital para acompanhar o desenvolvimento dos produtos, realizando testes de acessibilidade digital?**

(Critérios: Fascículo V - 3.2.3. Revisar o ambiente + Fascículo V - 3.3.2. Integrar metas em políticas + Fascículo V - 3.3.3. Atribuir tarefas e fornecer suporte)

#### **2.2. Projetos acessíveis**

Nesta seção, responda cada pergunta considerando exclusivamente o portal, o aplicativo ou o serviço público digital específico selecionado para avaliação.

**2.2.1. A organização adota boas práticas de acessibilidade ao projetar a interface do usuário, garantindo que os elementos atendam às necessidades de acessibilidade e mantenham consistência em termos de posicionamento, organização visual e identificação de funcionalidades? (Permitido selecionar mais de uma opção. Caso a pergunta não se aplique ao portal, aplicativo ou serviço escolhido, deixar a respectiva coluna em branco.)**

**2.2.2. A organização se preocupa em garantir o uso correto de cores e contraste? (Permitido selecionar mais de uma opção. Caso a pergunta não se aplique ao portal, aplicativo ou serviço escolhido, deixar a respectiva coluna em branco.)**

**2.2.3. As soluções digitais disponibilizam funcionalidades e configurações que seguem boas práticas de acessibilidade? (Permitido selecionar mais de uma opção. Caso a pergunta não se aplique ao portal, aplicativo ou serviço escolhido, deixar a respectiva coluna em branco.)**

**2.2.4. As soluções digitais garantem uma autenticação acessível para os usuários, minimizando a entrada redundante de informações? (Permitido selecionar mais de uma opção. Caso a pergunta não se aplique ao portal, aplicativo ou serviço escolhido, deixar a respectiva coluna em branco.)**

**2.2.5. O desenvolvimento do código segue boas práticas de semântica? (Permitido selecionar mais de uma opção. Caso a pergunta não se aplique ao portal, aplicativo ou serviço escolhido, deixar a**



respectiva coluna em branco.)

**2.2.6. A organização toma decisões que auxiliem a acessibilidade digital em relação a elementos interativos? (Permitido selecionar mais de uma opção. Caso a pergunta não se aplique ao portal, aplicativo ou serviço escolhido, deixar a respectiva coluna em branco.)**

**2.2.7. A organização toma decisões que auxiliem a acessibilidade digital facilitando para os usuários operarem a funcionalidade por meio de várias entradas além do teclado? (Permitido selecionar mais de uma opção. Caso a pergunta não se aplique ao portal, aplicativo ou serviço escolhido, deixar a respectiva coluna em branco.)**

**2.2.8. A organização toma decisões que auxiliem a acessibilidade digital em relação a navegação por teclado, atalhos de navegação, foco visível e alterações de contexto? (Permitido selecionar mais de uma opção. Caso a pergunta não se aplique ao portal, aplicativo ou serviço escolhido, deixar a respectiva coluna em branco.)**

**2.2.9. A organização toma decisões que auxiliem a acessibilidade digital em relação aos formulários constantes nas soluções digitais? (Permitido selecionar mais de uma opção. Caso a pergunta não se aplique ao portal, aplicativo ou serviço escolhido, deixar a respectiva coluna em branco.)**

**2.2.10. A organização toma decisões que auxiliem a acessibilidade digital em relação a erros de interação e feedback fornecido? (Permitido selecionar mais de uma opção. Caso a pergunta não se aplique ao portal, aplicativo ou serviço escolhido, deixar a respectiva coluna em branco.)**

**2.2.11. A organização se preocupa com o conteúdo a ser publicado nas soluções digitais? (Permitido selecionar mais de uma opção. Caso a pergunta não se aplique ao portal, aplicativo ou serviço escolhido, deixar a respectiva coluna em branco.)**

**2.2.12. A organização se preocupa com a criação de imagens acessíveis publicadas nas soluções digitais? (Permitido selecionar mais de uma opção. Caso a pergunta não se aplique ao portal, aplicativo ou serviço escolhido, deixar a respectiva coluna em branco.)**

**2.2.13. A organização se preocupa em publicar mídias (vídeos e áudios) e animações acessíveis nas soluções digitais? (Permitido selecionar mais de uma opção. Caso a pergunta não se aplique ao portal, aplicativo ou serviço escolhido, deixar a respectiva coluna em branco.)**

**2.2.14. A organização se preocupa em publicar tabelas, listas e gráficos acessíveis nas soluções digitais? (Permitido selecionar mais de uma opção. Caso a pergunta não se aplique ao portal, aplicativo ou serviço escolhido, deixar a respectiva coluna em branco.)**

**2.2.15. A organização se preocupa em publicar arquivos e documentos para download acessíveis nas soluções digitais? (Permitido selecionar mais de uma opção. Caso a pergunta não se aplique ao portal, aplicativo ou serviço escolhido, deixar a respectiva coluna em branco.)**

### **3. Validação e avaliação da acessibilidade digital**

Nesta seção, responda as perguntas de forma ampla, levando em conta cada grupo de soluções digitais da organização como um todo, ou seja, o grupo de portais, o grupo de aplicativos e o grupo de serviços públicos digitais da organização.

**3.1. A organização possui um plano de validação que especifica que tipo de testes são necessários para a aceitação formal das soluções digitais? (Permitido selecionar mais de uma opção.)**

**(Critério: Fascículo VI – 2. Planejando a avaliação)**

**3.2. A organização realiza avaliações de acessibilidade digital de forma integrada durante todo o processo de design e desenvolvimento, incluindo em cada marco ou etapa chave, pelo menos um desses tipos de validação? (Permitido selecionar mais de uma opção.)**

**(Critério: Fascículo VI – 3. Tipos de validação)**

**3.2.1. As avaliações realizadas durante o todo processo de design e desenvolvimento são documentadas?**

**(Critério: Fascículo VI – 2. Planejando a avaliação)**

**3.2.2. Existe um processo que garante que as contribuições e avaliações de usuários com deficiência sejam integradas ao desenvolvimento contínuo, permitindo acompanhar a evolução e resolver**

### **problemas de acessibilidade digital nas soluções digitais?**

(Critérios: Fascículo V – 3.3.4 – Avaliar cedo e regularmente + Fascículo VI - 7. Questões finais relacionadas a acessibilidade na Web)

### **3.3. A organização utiliza rotinas de validação específicas em seu processo de desenvolvimento para garantir a acessibilidade? (Permitido selecionar mais de uma opção.)**

(Critério: Fascículo VI – 5. Rotinas de validação)

## **4. Capacitação e conscientização**

### **4.1. Sensibilização e cultura organizacional**

#### **4.1.1. A organização realiza iniciativas para sensibilizar e promover a cultura de acessibilidade digital entre todos os funcionários, abordando a importância da produção de conteúdo acessível e de superar barreiras atitudinais? (Permitido selecionar mais de uma opção.)**

(Critério: Fascículo V - 3.1.5. Conscientizar)

#### **4.1.2. A acessibilidade digital faz parte da cultura da organização? (Permitido selecionar mais de uma opção.)**

? Instrução: Considerando o comportamento médio adotado pela organização em relação à acessibilidade digital nas soluções digitais, selecione todas as opções que melhor representem as práticas adotadas pela organização.

(Critérios: Fascículo V - 2.1. Acessibilidade na Cultura da Instituição + Fascículo IV - 3. Padrões Web + Fascículo IV - 2.2. Criar o projeto)

### **4.2. Capacitação e Treinamento:**

#### **4.2.1. A organização oferece treinamento contínuo sobre acessibilidade digital para seus funcionários?**

(Critério: Fascículo V - 3.3.1. Desenvolver habilidades e experiência)

##### **4.2.1.1. Quais tipos de capacitação são disponibilizados? (Permitido selecionar mais de uma opção.)**

(Critério: Fascículo V - 3.3.1. Desenvolver habilidades e experiência)

##### **4.2.1.2. Qual é a frequência desses treinamentos?**

(Critério: Fascículo V - 3.3.1. Desenvolver habilidades e experiência)

### **4.3. Recrutamento e suporte experiente**

#### **4.3.1. A organização possui profissionais, sejam concursados ou contratados, especializados em acessibilidade digital, como desenvolvedores, designers, testadores ou consultores?**

(Critérios: Fascículo V - 3.2.7. Orçamento e recursos + Fascículo V - 3.3.2. Integrar metas em políticas)

##### **4.3.1.1. Quais profissionais especializados em acessibilidade digital a organização possui? (Permitido selecionar mais de uma opção.)**

(Critérios: Fascículo V - 3.2.7. Orçamento e recursos + Fascículo V - 3.3.2. Integrar metas em políticas)

## **5. Atendimento de pessoas com deficiência e incorporação de retorno do usuário**

Nesta seção, responda as perguntas de forma ampla, levando em conta cada grupo de soluções digitais da organização como um todo, ou seja, o grupo de portais, o grupo de aplicativos e o grupo de serviços públicos digitais da organização.

### **5.1. A organização disponibiliza, a partir da página principal de suas soluções digitais, e em formato acessível, uma ou mais formas de contato para que os usuários possam reportar as barreiras de acessibilidade encontradas e solicitar a acessibilidade de peças adicionais (como formulários, documentos, gráficos, vídeos ou áudios) que ainda não foram tornadas acessíveis? (Permitido selecionar mais de uma opção.)**

(Critérios: Fascículo IV – 5.3.2. Avaliação humana com usuários + Fascículo IV – 2.2. Criar o projeto)

**5.2. Existe um processo formal para gerenciar e resolver de forma eficiente os problemas de acessibilidade digital reportados, solucionando e documentando esses problemas?**

(Critérios: Fascículo V – 3.3.3. Atribuir tarefas e fornecer suporte + ITIL – Gestão de incidentes)

**5.3. As equipes responsáveis pelo atendimento ao público recebem treinamento específico para lidar com as necessidades de pessoas com deficiência no ambiente digital?**

(Critério: Fascículo V – 3.4.5. Incorporar retorno do usuário)

**5.4. Existe um processo claro de escalonamento para problemas de acessibilidade digital que não podem ser resolvidos imediatamente, com comunicação ao usuário sobre o andamento e os prazos de solução?**

(Critério: Fascículo V – 3.4.5. Incorporar retorno do usuário)

**5.5. A organização coleta o feedback de usuários com deficiência sobre a qualidade do atendimento digital e problemas de acessibilidade digital?**

(Critério: Fascículo V – 3.4.5. Incorporar retorno do usuário)

## **6. Mantendo o conteúdo acessível e melhoria contínua**

Nesta seção, responda as perguntas de forma ampla, levando em conta cada grupo de soluções digitais da organização como um todo, ou seja, o grupo de portais, o grupo de aplicativos e o grupo de serviços públicos digitais da organização.

**6.1. A organização realiza uma avaliação do estado atual da acessibilidade digital das suas soluções digitais para estimar a dimensão dos problemas e poder mensurar o impacto das ações a serem implementadas? (Permitido selecionar mais de uma opção.)**

(Critérios: Fascículo V – 3.1.2 – Explorar o ambiente atual + Fascículo V - 3.2.4 – Revisar os sites)

**6.2. A organização possui uma estrutura de monitoramento para acompanhar o progresso da implementação da acessibilidade digital? (Permitido selecionar mais de uma opção.)**

(Critério: Fascículo V – 3.2.5 – Definir a estrutura de monitoramento)

**6.3. A organização demonstra seu compromisso com a acessibilidade digital por meio de uma declaração de acessibilidade nas soluções digitais, explicando as funcionalidades e as limitações conhecidas em termos comuns e de forma acessível? (Permitido selecionar mais de uma opção.)**

(Critério: Fascículo V – 5. Criando uma Declaração de Acessibilidade)

**6.4. A organização possui processo para atualizar suas soluções digitais em resposta às mudanças nas tecnologias Web e de acessibilidade digital, como em navegadores, tecnologias assistivas, ferramentas de autoria, etc?**

(Critério: Fascículo V – 3.4.4 – Adaptar-se às novas tecnologias)

**6.5. A organização possui processo específico para garantir a acessibilidade digital durante mudanças em soluções digitais, incluindo atualizações, inclusões e exclusões para assegurar a conformidade com os padrões de acessibilidade estabelecidos e a melhoria contínua?**

(Critérios: Guia – 5. Gestão de projetos - Monitoramento e Controle + Fascículo V – 3.4.1 – Monitorar sites + ITIL - Gestão de mudanças)

## **7. Transparência e promoção da acessibilidade conquistada (comunicação e relatórios)**

**7.1. A organização possui processo de comunicação instituído para reportar o progresso das iniciativas de acessibilidade digital? (Permitido selecionar mais de uma opção.)**

(Critério: Fascículo V – 3.3.6 Rastrear e comunicar o progresso)

**7.2. A organização divulga, na página de entrada de suas soluções digitais, o nível de acessibilidade alcançado (A, AA ou AAA) de acordo com as diretrizes da WCAG?**

**(Critério: Fascículo IV – 2.6 Promover a acessibilidade conquistada)**

**?** Responda esta pergunta de forma ampla, levando em conta cada grupo de soluções digitais da organização como um todo, ou seja, o grupo de portais, o grupo de aplicativos e o grupo de serviços públicos digitais da organização.

## **8. Considerações finais**

### **8.1. Deseja realizar sugestões e/ou críticas com o intuito de melhorar a criação e manutenção de soluções digitais acessíveis na sua organização?**

Podem ser elencados, entre outros: Sugestões e/ou críticas para facilitar a criação e manutenção de soluções digitais; Dificuldades encontradas na criação e manutenção de soluções digitais; Desafios; Tipo de apoio que gostaria de obter; Pontos em que há falta de orientação/apoio dos órgãos centrais (Secretaria de Governo Digital, etc.).

### **8.2. Este questionário tem o intuito de verificar o estado atual da acessibilidade digital nos órgãos e instituições públicas federais, além de induzir o uso de boas práticas no tema. Deseja realizar sugestões de melhoria e/ou críticas a este questionário?**

## Apêndice D – Tabelas e dados do questionário

1. Este apêndice apresenta os principais dados e tabelas que embasaram as conclusões do relatório.

### Capítulo 2.1.1

**Tabela 2 - Distribuição percentual das organizações por faixa de nota**

Escala de notas	Nota geral	
	Quant. de organizações	Percentual de organizações
<b>Ruim (nota&lt;5)</b>	255	<b>88,54%</b>
<b>Insuficiente (5&lt;=nota&lt;=6,9)</b>	28	<b>9,72%</b>
<b>Regular (7&lt;=nota&lt;=7,9)</b>	5	<b>1,74%</b>
<b>Bom (8&lt;=nota&lt;=8,9)</b>	0	<b>0%</b>
<b>Excelente (nota &gt;=9)</b>	0	<b>0%</b>
<b>Total:</b>	<b>288</b>	<b>100%</b>

Fonte: Peça 966<sup>v</sup>

**Tabela 3 - Distribuição da quantidade e do percentual das organizações por faixa de nota e dimensão**

Escala de notas	1. Governança		2. Design e Desenvolvimento		3. Testes e Validação		4. Capacitação e Cultura		5. Atendimento		6. Manutenção e Melhoria		7. Transparência	
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
<b>Ruim (nota&lt;5)</b>	270	<b>93,7</b>	127	<b>44,1</b>	255	<b>88,6</b>	240	<b>83,6</b>	255	<b>88,9</b>	262	<b>91,9</b>	268	<b>93,4</b>
<b>Insuficiente (5&lt;=nota&lt;=6,9)</b>	14	<b>4,9</b>	85	<b>29,5</b>	30	<b>10,4</b>	31	<b>10,8</b>	20	<b>7,0</b>	17	<b>5,9</b>	18	<b>6,3</b>
<b>Regular (7&lt;=nota&lt;=7,9)</b>	0	<b>0,0</b>	33	<b>11,5</b>	0	<b>0,0</b>	8	<b>2,8</b>	3	<b>1,0</b>	4	<b>1,4</b>	0	<b>0,0</b>
<b>Bom (8&lt;=nota&lt;=8,9)</b>	4	<b>1,4</b>	30	<b>10,4</b>	0	<b>0,0</b>	3	<b>1,1</b>	7	<b>2,4</b>	1	<b>0,4</b>	0	<b>0,0</b>
<b>Excelente (nota &gt;=9)</b>	0	<b>0,0</b>	13	<b>4,5</b>	3	<b>1,0</b>	5	<b>1,7</b>	2	<b>0,7</b>	1	<b>0,4</b>	1	<b>0,3</b>
<b>Total:</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>	<b>288</b>	<b>100,0</b>	<b>287</b>	<b>100,0</b>	<b>287</b>	<b>100,0</b>	<b>285</b>	<b>100,0</b>	<b>287</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Peça 966<sup>v</sup>

**Observação da Tabela 3:** O número total de organizações em cada dimensão da Tabela 3 difere porque nem todas responderam a todas as seções do questionário. Isso, contudo, não afetou os resultados: as notas das dimensões foram calculadas apenas com as respostas efetivamente fornecidas, desconsiderando itens em branco, e a nota geral de cada organização corresponde à média de todas as questões por ele respondidas.

### Capítulo 2.1.2

**Tabela 4 – Quantidade de soluções digitais selecionadas e efetivamente avaliadas por tipo de produto digital**

	Serviços digitais	Aplicativos móveis	Portais institucionais
<b>Quantidade selecionada para análise</b>	268	105	288
<b>Quantidade de respostas obtidas</b>	253	98	283

Fonte: Peça 966<sup>v</sup>

**Observação da Tabela 4:** Nem todas as organizações possuem os três tipos de solução digital — serviços, aplicativos e portais institucionais. Assim, o número de soluções incluídas na amostra varia conforme a presença de cada tipo na organização. Além disso, algumas organizações que possuíam determinado tipo de solução não responderam às 15 questões técnicas da Seção 2 do questionário (“Design e Desenvolvimento”), que especificavam a solução avaliada, motivo pelo qual o número de soluções efetivamente avaliadas é ligeiramente inferior ao total incluído.

**Tabela 5** - Médias das notas de acessibilidade digital, por tipo de solução analisada

	Serviços digitais	Aplicativos móveis	Portais institucionais
<b>Nota média das soluções analisadas</b>	5,07	5,38	6,01

Fonte: Peça 966<sup>v</sup>

**Observação da Tabela 5:** As médias referentes às soluções específicas avaliadas foram calculadas com base nas 15 questões técnicas da Seção 2 (Design e Desenvolvimento) (questões 2.2.1 a 2.2.15 do questionário).

**Tabela 6** - Desempenho em acessibilidade das soluções digitais avaliadas

Escala de notas	Serviços		Aplicativos		Portais	
	Quant. Organizações	%	Quant. Organizações	%	Quant. Organizações	%
<b>Ruim (nota&lt;5)</b>	115	45,45	39	39,80	94	33,22
<b>Insuficiente (5&lt;=nota&lt;=6,9)</b>	49	19,37	15	15,31	59	20,85
<b>Regular (7&lt;=nota&lt;=7,9)</b>	22	8,70	11	11,22	33	11,66
<b>Bom (8&lt;=nota&lt;=8,9)</b>	39	15,42	24	24,49	60	21,20
<b>Excelente (nota &gt;=9)</b>	28	11,06	9	9,18	37	13,07
<b>Soma:</b>	253	100,00	98	100,00	283	100,00

Fonte: Peça 966<sup>v</sup>, arquivo não digitalizável, aba “Análise das Notas”

**Observação da Tabela 6:** Esta distribuição considera exclusivamente as soluções específicas selecionadas para análise, com base nas 15 questões técnicas da Seção 2 (Design e Desenvolvimento) do questionário, aplicadas individualmente ao portal, sistema/serviço e aplicativo escolhidos para cada organização.

**Tabela 7** – Correlação entre as notas das soluções analisadas e as notas de gestão das plataformas nas organizações

<b>Correlação entre as notas das soluções analisadas e da gestão do respectivo tipo de solução</b>	<b>Correlação</b>
<b>a) 1. Governança x Access Monitor</b>	-0,016
<b>b) 2. Design e Desenvolvimento (Média das 3 soluções) x Access Monitor</b>	0,166
<b>c) 2. Design e Desenvolvimento (apenas Portais) x Access Monitor</b>	0,195
<b>d) 3. Testes e Validação x Access Monitor</b>	0,030
<b>e) 4. Capacitação e Cultura x Access Monitor</b>	0,081
<b>f) 5. Atendimento x Access Monitor</b>	0,073
<b>g) 6. Mantendo e Melhoria x Access Monitor</b>	0,062
<b>h) 7. Transparência x Access Monitor</b>	-0,027

Fonte: Peça 966<sup>v</sup>

### Capítulo 2.1.3

**Tabela 8** – Correlação entre as notas das dimensões do questionário e as notas da ferramenta Access Monitor

<b>Correlação entre as notas das dimensões analisadas e as notas do Access Monitor</b>	<b>Correlação</b>
<b>a) 1. Governança x Access Monitor</b>	-0,016
<b>b) 2. Design e Desenvolvimento (Média das 3 soluções) x Access Monitor</b>	0,166
<b>c) 2. Design e Desenvolvimento (apenas Portais) x Access Monitor</b>	0,195



<b>d) 3. Testes e Validação x <i>Access Monitor</i></b>	0,030
<b>e) 4. Capacitação e Cultura x <i>Access Monitor</i></b>	0,081
<b>f) 5. Atendimento x <i>Access Monitor</i></b>	0,073
<b>g) 6. Mantendo e Melhoria x <i>Access Monitor</i></b>	0,062
<b>h) 7. Transparência x <i>Access Monitor</i></b>	-0,027

Fonte: Peça 966<sup>v</sup>

**Tabela 9** – Diferença entre as notas da ferramenta *Access Monitor* e as notas da dimensão de Desenvolvimento dos Portais (sem regra de correção)

Média de notas (0 a 10)	Nota <i>Access Monitor</i>	Nota <i>Design e Desenvolvimento de Portais</i>
<b>a) Nota geral</b>	7,54	4,21
<b>b) Segue eMAG</b>	7,48	4,82
<b>c) Segue WCAG</b>	7,46	4,76
<b>d) Segue eMAG e WCAG</b>	7,72	4,95
<b>e) Não segue eMAG ou WCAG, mas segue outro referencial</b>	7,89	4,12
<b>f) Não segue norma ou deixou em branco</b>	7,47	3,29

Fonte: Peça 966<sup>v</sup>

**Observação da Tabela 9:** Para fins de comparação mais precisa com os resultados do *Access Monitor*, as notas de Desenvolvimento de Portais utilizadas nesta análise se referem aos valores brutos, sem a aplicação da regra de correção que atribui nota máxima às organizações que atingem um desempenho mínimo na pergunta avaliada, conforme explicado no Apêndice B, §23.

**Tabela 10** – Percentual aproximado de cobertura dos critérios da WCAG 2.2 pelo *Access Monitor* e pelo questionário aplicado pela fiscalização

<b>Crítérios identificados da WCAG</b>	<b>Quantidade de Crítérios</b>	<b>Cobertura</b>
<b>a) <i>Access Monitor</i></b>	32	36,8%
<b>b) Questionário aplicado</b>	78	89,7%
<b>c) Quant. total de critérios da WCAG 2.2</b>	87	100%

Fonte: Peça 966<sup>v</sup>, aba “4 - AccessMonitor – Práticas”)

### Capítulo 2.2.1

**Tabela 11** – Percentual de organizações que incluem requisitos de acessibilidade digital nos Termos de Referência

<b>Na aquisição de ferramentas e softwares, e na contratação de serviços de empresas de TIC para desenvolvimento ou manutenção dos portais, aplicativos ou serviços digitais, consta claramente nos termos de referência a necessidade de atendimento de requisitos de acessibilidade digital como critério de aceite?</b>	<b>Quant. Organizações</b>	<b>%</b>
<b>Não.</b>	197	68,9%

Sim.	89	31,1%
------	----	-------

Fonte: Respostas à questão 2.1.1 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 12** – Questão técnica sobre funcionalidades e configurações acessíveis nas soluções digitais selecionadas

As soluções digitais disponibilizam funcionalidades e configurações que seguem boas práticas de acessibilidade?	Quant. Organizações - Serviço digital	Quant. Organizações - Aplicativo	Quant. Organizações - Portal	% - Serviço digital	% - Aplicativo	% - Portal	Média das %
a) Não.	55	25	25	22,54	26,88	8,90	19,44
b) Sim, há campo de busca a fim de facilitar a localização e o acesso às informações das páginas, sem ter que navegar por toda a solução principalmente para quem tem alguma deficiência.	123	26	233	50,41	27,96	82,92	53,76
c) Sim, há pelo menos duas maneiras distintas disponíveis para encontrar outras páginas da solução digital: uma lista de páginas relacionadas, índice, mapa da solução, pesquisa ou lista de todas as páginas disponíveis.	88	27	185	36,07	29,03	65,84	43,64
d) Sim, o usuário tem à disposição <i>breadcrumbs</i> acessíveis, que informam de forma clara sua localização atual dentro de um conjunto de páginas relacionadas na solução digital.	94	25	171	38,52	26,88	60,85	42,09
e) Sim, oferecem ao usuário orientação sobre as funcionalidades de interface durante o primeiro uso ou quando desejado.	35	21	30	14,34	22,58	10,68	15,87
f) Sim, há áreas específicas para esclarecimento de dúvidas e dicas de acessibilidade, garantindo que esses conteúdos sejam facilmente localizados no menu, tanto de forma visual quanto por leitores de tela.	54	16	128	22,13	17,20	45,55	28,30
g) Sim, respeitam as configurações de acessibilidade do dispositivo do usuário, ou seja, a solução digital não altera as configurações de acessibilidade do usuário sem que ele seja notificado e concorde com a mudança.	96	36	147	39,34	38,71	52,31	43,46
h) Sim, permitem que o usuário configure suas formas de notificação.	20	29	24	8,20	31,18	8,54	15,97
i) Sim, quando a limitação de tempo não é essencial (por exemplo, se não for um leilão), o usuário pode controlar o tempo de forma simples. Se houver limitação, os usuários são avisados e podem prolongar ou desativar o limite por até 10 vezes, ou o limite será superior a 20 horas. Além disso, são notificados sobre a duração de qualquer inatividade que possa causar perda de dados.	11	3	15	4,51	3,23	5,34	4,36
j) Sim, interrupções (alertas, atualizações de páginas, etc.) podem ser adiadas ou suprimidas pelo usuário.	30	22	34	12,30	23,66	12,10	16,02
k) Sim, evitam o uso de alturas fixas para fontes, permitindo o redimensionamento sem tecnologia assistiva e sem comprometer a legibilidade e visibilidade dos textos, inclusive com zoom de até 200%, sem perdas ou sobreposição de informações e/ou funcionalidades.	111	30	160	45,49	32,26	56,94	44,90
l) Sim, oferecem botões de alto contraste (dark-mode) e ajuste de tamanho das fontes, mesmo que esses recursos não sejam obrigatórios, para acomodar as preferências de usuários com deficiência visual.	69	11	156	28,28	11,83	55,52	31,87
m) Sim, fornecem uma forma de saída ou retorno perceptível a todos os usuários. Ou seja, o usuário tem formas de retornar ou voltar para as telas anteriores de forma intuitiva.	107	50	147	43,85	53,76	52,31	49,98
n) Sim, a funcionalidade que é acionada pela movimentação do dispositivo (como sacudir ou mover um dispositivo móvel) ou pelo	5	2	9	2,05	2,15	3,20	2,47

movimento do usuário (como acenar para uma câmera) pode ser desabilitada e uma funcionalidade equivalente é fornecida por meio de controles padrão, como botões.						
--	--	--	--	--	--	--

Fonte: Respostas à questão 2.2.3 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 13** – Questão técnica sobre autenticação acessível nas soluções digitais selecionadas

As soluções digitais garantem uma autenticação acessível para os usuários, minimizando a entrada redundante de informações?	Quant. Organizações - Serviço digital	Quant. Organizações - Aplicativo	Quant. Organizações - Portal	% - Serviço digital	% - Aplicativo	% - Portal	Média das %
a) Não.	94	28	104	42,92	32,18	43,15	39,42
b) Sim, um teste de função cognitiva (como se lembrar de uma senha ou resolver um problema) não é exigido para qualquer passo no processo de autenticação, a não ser que esse passo forneça outro método de autenticação que não dependa de um teste de função cognitiva ou um mecanismo para ajudar o usuário a completar o teste de função cognitiva esteja disponível. –	67	39	83	30,59	44,83	34,44	36,62
c) Sim, as informações que um usuário deve inserir novamente para concluir um processo de sessão única são preenchidas automaticamente ou disponibilizadas para o usuário selecionar, a menos que a inserção novamente das informações seja essencial para a funcionalidade, as informações apresentem problemas de segurança ou as informações inseridas anteriormente não sejam mais válidas.	65	30	49	29,68	34,48	20,33	28,17
d) Sim, se uma sessão de autenticação expirar, o usuário pode se autenticar novamente e continuar a atividade sem perder nenhum dado da página atual.	36	17	33	16,44	19,54	13,69	16,56
e) Sim, evita-se o uso de captchas, preferindo opções mais acessíveis, como detecção automática ou perguntas de resposta fácil. Quando o uso de captcha é necessário, a equipe oferece alternativas acessíveis para pessoas com deficiência.	74	31	71	33,79	35,63	29,46	32,96

Fonte: Respostas à questão 2.2.4 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 14** – Questão técnica sobre navegação por teclado e alterações de contexto nas soluções selecionadas

A organização toma decisões que auxiliem a acessibilidade digital em relação a navegação por teclado, atalhos de navegação, foco visível e alterações de contexto?	Quant. Organizações - Serviço digital	Quant. Organizações - Aplicativo	Quant. Organizações - Portal	% - Serviço digital	% - Aplicativo	% - Portal	Média das %
a) Não.	88	33	73	36,82	43,42	27,34	35,86
b) Sim, garante que todas as funcionalidades da solução digital estejam acessíveis via teclado e implementa opções para que submenus possam ser abertos ou fechados por meio do teclado.	105	16	143	43,93	21,05	53,56	39,51
c) Sim, o foco do teclado nunca fica bloqueado ou preso em um elemento específico da página. O usuário pode navegar de e para todos os elementos navegáveis da página usando apenas um teclado.	115	18	150	48,12	23,68	56,18	42,66

d) Sim, a ordem de leitura e navegação (determinada pela ordem do código), inclusive dos links e controles de formulário, é lógica e intuitiva.	116	31	156	48,54	40,79	58,43	49,25
e) Sim, implementa atalhos de teclado visíveis (por exemplo um link) ou acessíveis ao primeiro comando TAB para pular a navegação e outros elementos da página que são repetidos. O primeiro item interativo da página é um link para o conteúdo principal.	70	9	125	29,29	11,84	46,82	29,32
f) Sim, quando um atalho de teclado usa teclas de caracteres imprimíveis (aqueles que geram uma representação visual ao serem digitados, como letras, números, símbolos e espaços, diferentemente de teclas de controle (Ctrl, Alt, Shift, etc.)), o usuário é capaz de desabilitar o atalho ou alterar a tecla definida para uma ou mais teclas não imprimíveis (Ctrl, Alt, etc.).	16	4	42	6,69	5,26	15,73	9,23
g) Sim, há um indicador visível para os elementos da página quando eles recebem o foco do teclado.	110	23	153	46,03	30,26	57,30	44,53
h) Sim, quando um componente da interface do usuário recebe foco, nenhuma parte do componente é escondida pelo conteúdo criado pelo autor e o foco não inicia uma mudança de contexto.	102	26	143	42,68	34,21	53,56	43,48
i) Sim, quando conteúdo adicional aparece ao receber foco do mouse ou teclado, é possível descartá-lo sem mover o ponteiro ou o foco, a menos que o conteúdo adicional comunique um erro de entrada ou não oculte ou substitua outro conteúdo. O conteúdo permanece visível enquanto o foco estiver ativo ou até ser descartado, e o ponteiro pode passar sobre ele sem que desapareça.	62	13	98	25,94	17,11	36,70	26,58
j) Sim, alterações de contexto (alterações substanciais na página, surgimento de janelas pop-up, alterações descontroladas no foco do teclado ou qualquer outra alteração que possa confundir ou desorientar o usuário) são iniciadas apenas a pedido do usuário, ou seja, não ocorrem automaticamente. Alternativamente, está disponível um mecanismo para desativar essas mudanças.	100	28	123	41,84	36,84	46,07	41,58
k) Sim, quando um usuário insere informações ou interage com um controle, isso não resulta em alterações de contexto, a menos que o usuário seja avisado sobre esse comportamento antes de utilizar o componente.	79	19	85	33,05	25,00	31,84	29,96

Fonte: Respostas à questão 2.2.8 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 15** - Questão técnica sobre *feedback* acessível e erros de interação nas soluções selecionadas

A organização toma decisões que auxiliem a acessibilidade digital em relação a erros de interação e <i>feedback</i> fornecido?	Quant. Organizações - Serviço digital	Quant. Organizações - Aplicativo	Quant. Organizações - Portal	% - Serviço digital	% - Aplicativo	% - Portal	Média das %
a) Não.	93	25	98	39,57	28,09	38,58	35,42
b) Sim, ações de interação do usuário, como o acionamento de botões e elementos interativos, fornecem um retorno ( <i>feedback</i> ) perceptível a todos os usuários. Esse retorno ( <i>feedback</i> ) é visual, mas também oferece alternativas para os usuários de tecnologia assistiva.	90	48	126	38,30	53,93	49,61	47,28

c) Sim, todas as tentativas de ações indisponíveis, inativas ou proibidas têm <i>feedback</i> ou retorno percebido por todos os usuários e por recursos de tecnologia assistiva.	49	24	79	20,85	26,97	31,10	26,31
d) Sim, quando campos obrigatórios não são preenchidos ou são preenchidos de forma incorreta, as mensagens de erro/alerta são visíveis, compreensíveis e com cores contrastantes, exibindo-as próximas ao campo correspondente para torná-las facilmente detectáveis por leitores de tela. Além disso, sugestões claras são fornecidas para correção, como o formato correto ou os valores esperados. O foco do usuário é direcionado automaticamente para o campo com erro, facilitando a correção sem perda de informações preenchidas.	112	48	131	47,66	53,93	51,57	51,06
e) Sim, em caso de solução digital que envolva responsabilidades jurídicas, transações financeiras, modificação ou eliminação de dados, envio de informações ou respostas de teste/exame, as alterações ou envios podem ser revertidos, verificados ou confirmados antes da finalização.	48	17	34	20,43	19,10	13,39	17,64
f) Sim, as mensagens de status são determinadas programaticamente por meio de funções ou propriedades, de modo que possam ser apresentadas ao usuário por tecnologias assistivas sem receber foco, por exemplo, por meio de um alerta WAI-ARIA ou região ativa.	42	18	52	17,87	20,22	20,47	19,52

Fonte: Respostas à questão 2.2.10 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 16 - Questão técnica sobre elementos interativos acessíveis nas soluções selecionadas**

A organização toma decisões que auxiliem a acessibilidade digital em relação a elementos interativos?	Quant. Organizações - Serviço digital	Quant. Organizações - Aplicativo	Quant. Organizações - Portal	% - Serviço digital	% - Aplicativo	% - Portal	Média das %
a) Não.	75	24	58	31,91	26,97	21,40	26,76
b) Sim, assegura que os links exibam textos contínuos, sem cortes ou reticências, e que possuam, no mínimo, duas características visuais distintas, como a cor azul e o sublinhado.	110	50	165	46,81	56,18	60,89	54,62
c) Sim, a finalidade de cada link (ou botão de imagem ou ponto de acesso de um mapa de imagem) pode ser determinada apenas pelo texto do link, sem depender de informações de contexto.	99	43	145	42,13	48,31	53,51	47,98
d) Sim, evita o uso da mesma descrição para dois ou mais links que apontam para destinos diferentes e utiliza a mesma descrição para links que remetem ao mesmo destino.	99	44	127	42,13	49,44	46,86	46,14
e) Sim, todos os elementos interativos da interface (como links, botões e campos de entrada) possuem rótulos descritivos que identificam sua funcionalidade e podem ser determinados programaticamente, incluindo nome, função, estado e valores definidos pelo usuário. Alterações nesses itens são notificadas a tecnologias assistivas, e o WAI-ARIA é utilizado adequadamente quando o HTML não é suficiente.	50	26	96	21,28	29,21	35,42	28,64
f) Sim, a funcionalidade operada por ponteiro único evita ativação acidental, permitindo cancelamento ou reversão de ações, ou utilizando o evento de conclusão da ação no 'up-event' (quando o usuário solta o ponteiro, ou seja, ao liberar o clique ou tirar o dedo da tela) em vez do 'down-event' (quando o usuário pressiona o ponteiro, como clicar com o mouse ou tocar na tela de um dispositivo), exceto quando o 'down-event' for essencial para a função.	69	34	99	29,36	38,20	36,53	34,70

g) Sim, para componentes de interface que apresentam texto visível (como links e botões), imagens de texto ou apenas ícones, o nome acessível (rótulo, texto alternativo, rótulo-ária, etc.) inclui o texto visível ou uma descrição adequada do ícone, garantindo que usuários de tecnologias assistivas recebam as mesmas informações.	97	32	135	41,28	35,96	49,82	42,35
--	----	----	-----	-------	-------	-------	-------

Fonte: Respostas à questão 2.2.6 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 17 - Questão técnica sobre formulários acessíveis nas soluções selecionadas**

<b>A organização toma decisões que auxiliem a acessibilidade digital em relação aos formulários constantes nas soluções digitais?</b>	<b>Quant. Organizações - Serviço digital</b>	<b>Quant. Organizações - Aplicativo</b>	<b>Quant. Organizações - Portal</b>	<b>% - Serviço digital</b>	<b>% - Aplicativo</b>	<b>% - Portal</b>	<b>Média das %</b>
a) Não.	58	20	65	24,27	22,22	24,62	23,70
b) Sim, as entradas de dados são identificadas por rótulos ou instruções que ajudam os usuários a saber quais informações inserir.	143	61	169	59,83	67,78	64,02	63,88
c) Sim, a finalidade de cada campo de entrada (como 'nome', 'e-mail', 'endereço') é identificada programaticamente, permitindo que tecnologias assistivas compreendam automaticamente o propósito de cada campo sem depender de contexto adicional.	127	50	149	53,14	55,56	56,44	55,04
d) Sim, os rótulos de campos de formulários são posicionados na ordem usual.	153	60	172	64,02	66,67	65,15	65,28
e) Sim, aplica uma semântica adequada em cada campo dos formulários, utilizando, por exemplo, elementos HTML apropriados, como "label", "input", etc., e o uso de atributos apropriados (como aria-label, placeholder, required) para garantir que os campos de formulários sejam compreendidos por tecnologias assistivas e acessíveis para todos os usuários.	128	47	158	53,56	52,22	59,85	55,21
f) Sim, os componentes de formulários são distribuídos um por linha na tela, para evitar desaparecer da tela, se for aplicado zoom.	86	40	128	35,98	44,44	48,48	42,97
g) Sim, instruções e dicas são fornecidas em contexto para ajudar no preenchimento e envio do formulário.	81	32	109	33,89	35,56	41,29	36,91
h) Sim, os formulários são projetados para serem curtos e de fácil preenchimento, incluindo instruções descritivas e opções de revisão, correção ou reversão de preenchimento e/ou envio.	85	39	106	35,56	43,33	40,15	39,68

Fonte: Respostas à questão 2.2.9 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 18 - Questão técnica sobre imagens acessíveis nas soluções selecionadas**

<b>A organização se preocupa com a criação de imagens acessíveis publicadas nas soluções digitais?</b>	<b>Quant. Organizações - Serviço digital</b>	<b>Quant. Organizações - Aplicativo</b>	<b>Quant. Organizações - Portal</b>	<b>% - Serviço digital</b>	<b>% - Aplicativo</b>	<b>% - Portal</b>	<b>Média das %</b>
a) Não.	98	31	77	45,37	40,26	28,84	38,16
b) Sim, assegura que toda imagem ou conteúdo não textual relevante, como imagens, fotos, gráficos, organogramas e ilustrações, possua um texto alternativo adequado, por exemplo, utilizando o atributo "alt" para transmitir a informação essencial de forma clara, objetiva e sem prolixidade.	71	28	119	32,87	36,36	44,57	37,93
c) Sim, assegura que elementos e imagens meramente decorativos, sejam evitados, e caso existam sejam configurados para serem	52	24	96	24,07	31,17	35,96	30,40



ignorados por recursos de tecnologia assistiva, por exemplo, sendo tratados no CSS, utilizando o atributo “display:none” ou “visibility:hidden”.							
d) Sim, descreve as imagens identificando o tipo de imagem (foto, ilustração, mapa, gráfico, etc.), o personagem (o que/quem aparece), a localização (onde), a ação (o que faz, como faz), referenciando quando ocorre e quaisquer detalhes relevantes (como cor, textura, estilo) que sejam importantes para a compreensão da imagem.	28	15	67	12,96	19,48	25,09	19,18
e) Sim, as descrições longas para imagens complexas, como infográficos, quadrinhos e quadros, são fornecidas em um local separado (por exemplo, usando link para a descrição ou o “aria-describedby”), evitando a inclusão no atributo “alt” para não atrapalhar a navegação de pessoas usuárias de leitores de telas.	13	10	31	6,02	12,99	11,61	10,21
f) Sim, evita o uso de textos dentro de imagens, preferindo utilizar HTML e CSS para garantir que o conteúdo possa ser traduzido, redimensionado sem distorções, customizado por plugins específicos, como os usados por pessoas com dislexia, e acessível a leitores de tela.	69	31	105	31,94	40,26	39,33	37,18
g) Sim, as instruções fornecidas para compreender e utilizar o conteúdo não dependem somente das características sensoriais dos elementos de interface, como forma, cor, tamanho, localização visual, orientação ou som.	62	31	80	28,70	40,26	29,96	32,98
h) Sim, não utiliza a descrição alternativa para informações complementares nas imagens, como comentários e opiniões, assegurando, por exemplo, que o atributo “alt” seja usado exclusivamente para descrever a imagem para quem não pode vê-la ou interpretá-la.	54	28	84	25,00	36,36	31,46	30,94

Fonte: Respostas à questão 2.2.12 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 19 - Questão técnica sobre cores e contraste nas soluções selecionadas**

<b>A organização se preocupa em garantir o uso correto de cores e contraste?</b>	<b>Quant. Organizações - Serviço digital</b>	<b>Quant. Organizações - Aplicativo</b>	<b>Quant. Organizações - Portal</b>	<b>% - Serviço digital</b>	<b>% - Aplicativo</b>	<b>% - Portal</b>	<b>Média das %</b>
a) Não.	80	26	60	33,47	27,08	22,06	27,54
b) Sim, preocupa-se em garantir que os textos e elementos gráficos e componentes interativos tenham contraste suficiente com seus respectivos planos de fundo e/ou entornos, de, no mínimo, 4,5:1 para textos grandes e 7:1 para textos pequenos. Além disso, componentes gráficos e elementos de interface (como ícones e botões) mantêm um contraste mínimo de 3:1, garantindo que todas as combinações de cores sejam acessíveis para pessoas com algum grau de daltonismo ou deficiência visual.	108	49	170	45,19	51,04	62,50	52,91
c) Sim, garante que informações importantes não sejam transmitidas exclusivamente por cores, mas também por meio de símbolos ou textos para assegurar a compreensão por todos.	141	62	184	59,00	64,58	67,65	63,74

Fonte: Respostas à questão 2.2.2 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 20 - Questão técnica sobre conteúdos de mídia acessíveis nas soluções selecionadas**

<b>A organização se preocupa em publicar mídias (vídeos e áudios) e animações acessíveis nas soluções digitais?</b>	<b>Quant. Organizações - Serviço digital</b>	<b>Quant. Organizações - Aplicativo</b>	<b>Quant. Organizações - Portal</b>	<b>% - Serviço digital</b>	<b>% - Aplicativo</b>	<b>% - Portal</b>	<b>Média das %</b>
a) Não.	121	44	94	63,68	61,11	37,30	54,03
b) Sim, assegura que os tocadores de áudio, vídeo e animações tenham controles acessíveis, incluindo opções para pausar, ocultar ou parar conteúdos e controlar o volume, com suporte para controle via teclado. Além disso, a reprodução não é iniciada automaticamente na solução digital, sendo ativada apenas pelo usuário, como em serviços de rádio online.	53	21	133	27,89	29,17	52,78	36,61
c) Sim, para todos os conteúdos de mídia pré-gravada, são oferecidas alternativas acessíveis, como: transcrição textual para conteúdos somente em áudio, descrição em texto para vídeos sem áudio, legendas descritivas para vídeos com som, e audiodescrição para vídeos com som e elementos visuais relevantes.	26	10	56	13,68	13,89	22,22	16,60
d) Sim, para todas as transmissões ao vivo, são oferecidas alternativas acessíveis, como: legendas descritivas para vídeos com som, e uma transcrição textual ou outra mídia equivalente para conteúdos apenas em áudio ao vivo.	17	11	48	8,95	15,28	19,05	14,42
e) Sim, um vídeo em linguagem de sinais (Libras) é fornecido para toda mídia que contém áudio, pois pessoas surdas ou com deficiência auditiva podem não ser capazes de ler e compreender legendas.	19	8	44	10,00	11,11	17,46	12,86
f) Sim, costuma deixar espaços suficientes nos áudios e vídeos para incluir audiodescrição e facilitar a interpretação em Libras ou utiliza audiodescrição estendida.	14	7	32	7,37	9,72	12,70	9,93
g) Sim, assegura que nenhum conteúdo da solução digital pisque mais de três vezes por segundo. Se houver conteúdo piscante, ele é suficientemente pequeno, com flashes de baixo contraste e sem predominância de vermelho. Além disso, os usuários têm a opção de desabilitar animações e movimentos não essenciais que sejam ativados por suas interações.	24	15	48	12,63	20,83	19,05	17,50

Fonte: Respostas à questão 2.2.13 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 21 - Questão técnica sobre tabelas, listas e gráficos acessíveis nas soluções selecionadas**

<b>A organização se preocupa em publicar tabelas, listas e gráficos acessíveis nas soluções digitais?</b>	<b>Quant. Organizações - Serviço digital</b>	<b>Quant. Organizações - Aplicativo</b>	<b>Quant. Organizações - Portal</b>	<b>% - Serviço digital</b>	<b>% - Aplicativo</b>	<b>% - Portal</b>	<b>Média das %</b>
a) Não.	97	32	91	44,09	42,67	35,27	40,68
b) Sim, utiliza tabelas exclusivamente para apresentar dados tabulares, empregando a marcação adequada, como os elementos HTML “caption”, “th”, “thead” e “tfoot” para estruturar os dados.	102	37	131	46,36	49,33	50,78	48,82
c) Sim, são inseridos cabeçalhos em tabelas para explicar os dados, sendo visíveis tanto para leitores de tela quanto para usuários visuais.	87	33	126	39,55	44,00	48,84	44,13
d) Sim, utiliza atributos que associam os dados aos cabeçalhos das tabelas, como “id/headers” ou “scope/col”, para melhorar a sua acessibilidade.	44	20	69	20,00	26,67	26,74	24,47

e) Sim, divide informações de tabelas complexas em tabelas mais simples para facilitar a navegação em leitores de tela e a compreensão por usuários com deficiência cognitiva.	48	24	81	21,82	32,00	31,40	28,40
f) Sim, verifica a acessibilidade de seus gráficos, assegurando que a informação funcione em escala de cinza e que o contraste seja suficiente para todos os usuários, evitando o uso de modelos 3D.	27	14	49	12,27	18,67	18,99	16,64
g) Sim, fornece descrições adequadas dos gráficos, incluindo o tipo de gráfico, o tipo dos dados apresentados, o propósito do gráfico e um link para os dados na íntegra fora da descrição da imagem, de modo que possa ser consultado por todos os usuários.	22	14	36	10,00	18,67	13,95	14,21

Fonte: Respostas à questão 2.2.14 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 22 - Questão técnica sobre arquivos e documentos para download acessíveis nas soluções selecionadas**

A organização se preocupa em publicar arquivos e documentos para download acessíveis nas soluções digitais?	Quant. Organizações - Serviço digital	Quant. Organizações - Aplicativo	Quant. Organizações - Portal	% - Serviço digital	% - Aplicativo	% - Portal	Média das %
a) Não.	124	41	106	58,77	58,57	43,27	53,53
b) Sim, oferece várias opções de formatos para download, incluindo HTML e ODF (Open Document Format), garantindo que os usuários possam acessar o conteúdo de forma acessível.	58	17	90	27,49	24,29	36,73	29,50
c) Sim, informa o formato e o tamanho dos arquivos de download diretamente no texto do link, facilitando a compreensão para os usuários.	31	9	63	14,69	12,86	25,71	17,75
d) Sim, prefere trabalhar com formatos mais estruturados que utilizam marcações para parágrafos, listas, tabelas e cabeçalhos, a fim de melhorar a acessibilidade dos documentos.	54	20	80	25,59	28,57	32,65	28,94
e) Sim, estuda a documentação em relação à acessibilidade de cada formato utilizado para assegurar que todos os documentos sejam acessíveis.	32	12	39	15,17	17,14	15,92	16,08
f) Sim, verifica a existência de avaliadores de acessibilidade para os formatos de documentos utilizados, garantindo que sejam adequados para todos os usuários.	19	7	22	9,00	10,00	8,98	9,33

Fonte: Respostas à questão 2.2.15 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 23 - Questão técnica sobre conteúdo acessível nas soluções selecionadas**

A organização se preocupa com o conteúdo a ser publicado nas soluções digitais?	Quant. Organizações - Serviço digital	Quant. Organizações - Aplicativo	Quant. Organizações - Portal	% - Serviço digital	% - Aplicativo	% - Portal	Média das %
a) Não.	51	16	31	21,52	17,98	11,40	16,96
b) Sim, utiliza, preferencialmente, a ordem direta nas orações e a voz ativa para facilitar o entendimento e agilizar a leitura, evitando mal-entendidos, especialmente para pessoas autistas ou disléxicas que podem se perder em frases na ordem indireta.	134	56	187	56,54	62,92	68,75	62,74
c) Sim, assegura que os textos sejam alinhados à esquerda, evitando uso de texto justificado, pois justificar o texto cria áreas irregulares entre as palavras tornando o tempo de leitura até 20% mais longo, além de ser mais difícil de ler por pessoas com dislexia.	126	49	169	53,16	55,06	62,13	56,78

d) Sim, utiliza fontes criadas para o meio digital, com, pelo menos, 18 pontos ou 14 pontos negrito, ou um tamanho de fonte que seja equivalente para fontes em Chinês, Japonês e Coreano (CJK), evitando o uso de fontes rebuscadas (ex.: "Brush Script", "Edwardian Script") ou manuscritas (ex.: "Comic Sans" ou "Pacífico"), para garantir acessibilidade, especialmente para pessoas autistas e com baixa visão. (Fontes criadas para o meio digital são tipografias otimizadas para telas, garantindo uma leitura clara e confortável).	96	44	149	40,51	49,44	54,78	48,24
e) Sim, não há perda de conteúdo ou funcionalidade quando o usuário adapta o espaçamento de parágrafos para 2 vezes o tamanho da fonte, a altura/espaçamento da linha de texto para 1,5 vez o tamanho da fonte, o espaçamento entre palavras para 0,16 vez o tamanho da fonte e o espaçamento entre letras para 0,12 vez o tamanho da fonte. Esse critério é melhor suportado evitando-se o uso de alturas fixas para fontes.	78	30	128	32,91	33,71	47,06	37,89
f) Sim, evita uso de frases extensas, mantendo visualmente a largura de linha entre 11 e 13 palavras ou 60 caracteres para facilitar a leitura com leitores de tela e avatares de Libras.	74	31	109	31,22	34,83	40,07	35,38
g) Sim, divide textos longos em blocos, com a devida marcação por meio de código, de modo que o usuário possa ler por partes e recomeçar a leitura por estes blocos, por exemplo, utilizando a estrutura de cabeçalhos (elementos "h1" ... "h6").	71	30	119	29,96	33,71	43,75	35,81
h) Sim, utiliza palavras comuns e evita termos especializados, jargões ou expressões regionais que possam não ser claros para todos os usuários. Quando termos específicos são necessários, explicações são fornecidas.	133	53	163	56,12	59,55	59,93	58,53
i) Sim, o idioma padrão de cada página da solução digital é determinado programaticamente, usando, por exemplo, o atributo lang do HTML (html lang="pt-BR").	132	46	177	55,70	51,69	65,07	57,49
j) Sim, o conteúdo da página que está em um idioma diferente do padrão é identificado programaticamente, por exemplo, usando o atributo lang do HTML (blockquote lang="en"), garantindo que seja corretamente pronunciado por todos os agentes de usuário e tecnologias assistivas.	35	13	77	14,77	14,61	28,31	19,23
k) Sim, o significado de uma abreviação desconhecida é fornecido expandindo-a na primeira vez que for usada, usando, por exemplo, o elemento "abbr" do HTML ou vinculando-a a uma definição ou glossário.	25	13	68	10,55	14,61	25,00	16,72

Fonte: Respostas à questão 2.2.11 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 24 - Questão técnica sobre interface acessível nas soluções selecionadas**

<b>A organização adota boas práticas de acessibilidade ao projetar a interface do usuário, garantindo que os elementos atendam às necessidades de acessibilidade e mantenham consistência em termos de posicionamento, organização visual e identificação de funcionalidades?</b>	<b>Quant. Organizações - Serviço digital</b>	<b>Quant. Organizações - Aplicativo</b>	<b>Quant. Organizações - Portal</b>	<b>% - Serviço digital</b>	<b>% - Aplicativo</b>	<b>% - Portal</b>	<b>Média das %</b>
a) Não.	57	23	41	23,08	23,71	14,54	20,44
b) Sim, considera, na fase de concepção dos wireframes (protótipo de tela), como os elementos e comportamentos da solução digital responderão a ajustes de tamanho de fonte, modificações de contraste e garantindo que o tamanho dos botões seja adequado para pessoas com dificuldades motoras.	104	44	160	42,11	45,36	56,74	48,07
c) Sim, adota uma abordagem de design responsivo, garantindo que a interface se adapte às necessidades dos usuários, independentemente de estarem usando o celular na vertical ou horizontal.	166	54	218	67,21	55,67	77,30	66,73
d) Sim, aplica espaçamento entre linhas de, pelo menos, 1,5 dentro dos parágrafos e espaçamento entre parágrafos de, no mínimo, 1,5 vezes maior que o espaçamento entre linhas, para facilitar a interação.	95	39	138	38,46	40,21	48,94	42,53

evitando dificuldades ao acessar campos em formulários, especialmente para pessoas com mobilidade reduzida.							
e) Sim, mantém o mesmo padrão visual e a organização consistente de elementos funcionais e de navegação ao longo da solução digital, garantindo que mecanismos de navegação repetidos apareçam na mesma ordem relativa em todas as páginas da solução, exceto quando alterados pelo usuário.	155	61	195	62,75	62,89	69,15	64,93
f) Sim, segue os padrões de posicionamento de elementos de interface amplamente utilizados tanto para navegação visual quanto por recursos de tecnologia assistiva.	127	49	168	51,42	50,52	59,57	53,84
g) Sim, elementos que têm a mesma funcionalidade em várias páginas são consistentemente identificados.	148	58	202	59,92	59,79	71,63	63,78
h) Sim, cria botões com texto e ícone para ajudar pessoas surdas e neurodiversas, e quando botões contêm apenas ícones, é garantido um nome acessível oculto visualmente com uma classe CSS adequada.	89	25	125	36,03	25,77	44,33	35,38
i) Sim, é assegurado que o tamanho mínimo das áreas de toque de elementos clicáveis seja de 24px por 24px em desktops (sendo preferível 44px por 44 px) e 48px por 48px em dispositivos móveis, para serem lidos e acionados confortavelmente e com precisão e evitar prejuízos ao desempenho de SEO (search engine optimization), independentemente do tamanho dos ícones.	54	33	87	21,86	34,02	30,85	28,91

Fonte: Respostas à questão 2.2.1 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

### Capítulo 2.2.2

**Tabela 25** – Questão sobre disponibilidade de forma de contato acessível por tipo de solução digital

A organização disponibiliza, a partir da página principal de suas soluções digitais, e em formato acessível, uma ou mais formas de contato para que os usuários possam reportar as barreiras de acessibilidade encontradas e solicitar a acessibilidade de peças adicionais (como formulários, documentos, gráficos, vídeos ou áudios) que ainda não foram tornadas acessíveis?	Quant. Organizações - Serviço digital	Quant. Organizações - Aplicativo	Quant. Organizações - Portal	% - Serviço digital	% - Aplicativo	% - Portal	Média das %
a) Não.	128	95	109	53,56	68,84	39,93	54,11
b) Sim, contato por telefone (incluindo atendimento via TDD).	48	15	79	20,08	10,87	28,94	19,96
c) Sim, contato por formulário acessível na página.	45	15	72	18,83	10,87	26,37	18,69
d) Sim, contato por e-mail.	83	32	118	34,73	23,19	43,22	33,71
e) Sim, contato por Libras (vídeo ou intérprete).	13	5	28	5,44	3,62	10,26	6,44
f) Sim, contato por chat (WhatsApp ou outro).	23	6	36	9,62	4,35	13,19	9,05
g) Sim, outros (indicar qual(is)):	22	6	30	53,56	68,84	39,93	54,11

Fonte: Respostas à questão 5.1 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 26** – Questão sobre processo de resolução de chamados por tipo de solução digital

Existe um processo formal para gerenciar e resolver de forma eficiente os problemas de acessibilidade digital reportados, solucionando e documentando esses problemas?	Quant. Organizações - Serviço digital	Quant. Organizações - Aplicativo	Quant. Organizações - Portal	% - Serviço digital	% - Aplicativo	% - Portal	Média das %
Não.	216	136	225	86,40	89,47	82,12	86,00
Sim.	34	16	49	13,60	10,53	17,88	14,00

Fonte: Respostas à questão 5.2 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 27** – Questão sobre processo de escalonamento de chamados e comunicação com o usuário

Existe um processo claro de escalonamento para problemas de acessibilidade digital que não podem ser resolvidos imediatamente, com comunicação ao usuário sobre o andamento e os prazos de solução?	Quant. Organizações - Serviço digital	Quant. Organizações - Aplicativo	Quant. Organizações - Portal	% - Serviço digital	% - Aplicativo	% - Portal	Média das %
Não.	211	131	230	83,40	87,33	84,56	85,10
Sim.	42	19	42	16,60	12,67	15,44	14,90

Fonte: Respostas à questão 5.4 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 28** – Questão sobre treinamento das equipes de atendimento

As equipes responsáveis pelo atendimento ao público recebem treinamento específico para lidar com as necessidades de pessoas com deficiência no ambiente digital?	Quant. Organizações - Serviço digital	Quant. Organizações - Aplicativo	Quant. Organizações - Portal	% - Serviço digital	% - Aplicativo	% - Portal	Média das %
a) Nunca.	197	128	201	80,74	87,67	77,01	81,81
b) O último treinamento realizado foi feito há mais de dois anos.	16	4	20	6,56	2,74	7,66	5,65
c) A cada dois anos.	3	3	5	1,23	2,05	1,92	1,73
d) Uma vez ao ano, pelo menos.	8	3	14	3,28	2,05	5,36	3,57
e) Uma vez por semestre, pelo menos.	1	1	2	0,41	0,68	0,77	0,62
f) Disponíveis permanentemente (treinamentos/cursos autoinstrucionais).	20	7	21	8,20	4,79	8,05	7,01

Fonte: Respostas à questão 5.3 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 29** – Questão sobre coleta de *feedback* de usuários com deficiência

A organização coleta o <i>feedback</i> de usuários com deficiência sobre a qualidade do atendimento digital e problemas de acessibilidade digital?	Quant. Organizações - Serviço digital	Quant. Organizações - Aplicativo	Quant. Organizações - Portal	% - Serviço digital	% - Aplicativo	% - Portal	Média das %
Não.	191	120	205	75,49	79,47	75,93	76,96
Sim.	62	31	65	24,51	20,53	24,07	23,04

Fonte: Respostas à questão 5.5 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

### Capítulo 2.2.3



**Tabela 30** – Questão sobre processo de reporte do progresso da acessibilidade digital na organização

A organização possui processo de comunicação instituído para reportar o progresso das iniciativas de acessibilidade digital?	Quant. Organizações	%
a) Não.	231	80,21%
b) Sim, relatando à gerência do projeto o status das correções e a taxa de resolução de problemas de acessibilidade digital.	17	5,90%
c) Sim, compartilhando vídeos e relatórios de sessões de experiência do usuário com pessoas com deficiência para líderes e equipes de acessibilidade digital.	5	1,74%
d) Sim, promovendo workshops e treinamentos, compartilhando abordagens e boas práticas em acessibilidade digital.	13	4,51%
e) Sim, divulgando o progresso em relatórios regulares públicos ou internos, incluindo metas e indicadores de acessibilidade digital.	15	5,21%
f) Sim, usando dashboards ou painéis de controle para monitoramento do progresso das ações de acessibilidade digital, disponíveis para todas as partes interessadas.	2	0,69%
g) Sim, apresentando o progresso em reuniões periódicas com todas as partes interessadas, incluindo a gerência e equipes técnicas.	19	6,60%
h) Sim, promovendo campanhas de conscientização interna sobre a importância da acessibilidade digital, compartilhando histórias de sucesso e impacto positivo para usuários com deficiência.	15	5,21%
i) Sim, facilitando sessões de <i>feedback</i> entre equipes para discutir o progresso e ajustar o planejamento das iniciativas de acessibilidade digital.	12	4,17%
j) Outros	6	2,08%

Fonte: Respostas à questão 7.1 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 31** – Questão sobre divulgação do nível de acessibilidade digital por tipo de solução

A organização divulga, na página de entrada de suas soluções digitais, o nível de acessibilidade alcançado (A, AA ou AAA) de acordo com as diretrizes da WCAG?	Quant. Organizações - Serviço digital	Quant. Organizações - Aplicativo	Quant. Organizações - Portal	% - Serviço digital	% - Aplicativo	% - Portal	Média das %
Não.	245	150	255	98,00	99,34	93,75	97,03
Sim.	5	1	17	2,00	0,66	6,25	2,97

Fonte: Respostas à questão 7.2 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 32 – Questão sobre publicação de declaração de acessibilidade por tipo de solução digital**

A organização demonstra seu compromisso com a acessibilidade digital por meio de uma declaração de acessibilidade nas soluções digitais, explicando as funcionalidades e as limitações conhecidas em termos comuns e de forma acessível?	Quant. Organizações - Serviço digital	Quant. Organizações - Aplicativo	Quant. Organizações - Portal	% - Serviço digital	% - Aplicativo	% - Portal	Média das %
a) Não.	215	133	205	88,84	92,36	74,55	85,25
b) Sim, e a declaração de acessibilidade é facilmente acessível a partir de várias localizações, como no rodapé, no menu de ajuda, no mapa ou nas configurações, utilizando nomes de links consistentes para ajudar os usuários a encontrá-la.	11	4	48	4,55	2,78	17,45	8,26
c) Sim, e a declaração de acessibilidade é utilizada para apresentar as práticas adotadas na solução digital, fornecer verificação e abrir um diálogo sobre acessibilidade digital com os usuários.	7	3	21	2,89	2,08	7,64	4,20
d) Sim, e a organização utiliza linguagem simples e evita termos técnicos ou jurídicos na declaração de acessibilidade, facilitando a compreensão por parte do público em geral.	15	9	35	6,20	6,25	12,73	8,39
e) Sim, a declaração de acessibilidade inclui itens essenciais, como: a) o que a organização fez para deixar o site ou aplicativo acessível; b) quais recomendações estão sendo seguidas; c) quais partes não estão acessíveis; d) como as pessoas podem entrar em contato para reportar um problema de acessibilidade.	5	3	17	2,07	2,08	6,18	3,44
f) Sim, a declaração de acessibilidade inclui itens desejáveis, como: a) qual legislação está sendo cumprida; b) qual é a compatibilidade com navegadores e tecnologia assistiva; c) como a regulamentação da acessibilidade será monitorada; d) quais foram as tecnologias utilizadas que são fundamentais para garantir a acessibilidade (HTML, WAI-ARIA, CSS, JavaScript etc.).	5	0	15	2,07	0,00	5,45	2,51
g) Sim, a declaração de acessibilidade inclui outros itens (indicar qual(is)):	0	0	2	0,00	0,00	0,73	0,24

Fonte: Respostas à questão 6.3 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

### Capítulo 2.3.1

**Tabela 33 – Questão sobre plano de validação das soluções digitais**

A organização possui um plano de validação que especifica que tipo de testes são necessários para a aceitação formal das soluções digitais?	Quant. Organizações	%
a) Não.	279	96,88%
b) Sim, o plano especifica quais métodos de teste de acessibilidade serão usados e em quais etapas do processo de desenvolvimento eles serão aplicados.	6	2,08%
c) Sim, o plano especifica como os métodos de validação apoiarão a equipe de produção, garantindo o progresso em direção à experiência desejada para os usuários.	3	1,04%
d) Sim, o plano especifica como os resultados dos testes serão documentados de forma clara e acessível.	2	0,69%
e) Sim, o plano especifica como os resultados serão integrados ao processo de produção para promover melhorias contínuas no produto final.	2	0,69%
f) Outros	2	0,69%

Fonte: Respostas à questão 3.1 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 34** – Questão sobre testes de acessibilidade digital ao longo do desenvolvimento das soluções

A organização realiza avaliações de acessibilidade digital de forma integrada durante todo o processo de design e desenvolvimento, incluindo em cada marco ou etapa chave, pelo menos um desses tipos de validação?	Quant. Organizações	%
a) Não.	204	70,83%
b) Sim, validação automatizada, utilizando ferramentas como validadores de código, simuladores e avaliadores.	37	12,85%
c) Sim, revisão manual do código.	25	8,68%
d) Sim, testes de experiência de navegação (UX).	33	11,46%
e) Sim, avaliação humana pela equipe técnica.	60	20,83%
f) Sim, avaliação humana por pessoas usuárias.	35	12,15%
g) Sim, avaliação humana por pessoas usuárias com deficiência.	18	6,25%

Fonte: Repostas à questão 3.2 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 35** – Questão sobre documentação dos testes realizados

As avaliações realizadas durante o todo processo de design e desenvolvimento são documentadas?	Quant. Organizações	%
Não.	63	75,0%
Sim.	21	25,0%

Fonte: Respostas à questão 3.2.1 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 36** – Questão sobre integração do *feedback* dos usuários com deficiência ao desenvolvimento das soluções

Existe um processo que garante que as contribuições e avaliações de usuários com deficiência sejam integradas ao desenvolvimento contínuo, permitindo acompanhar a evolução e resolver problemas de acessibilidade digital nas soluções digitais?	Quant. Organizações	%
Não.	10	55,56%
Sim.	8	44,44%

Fonte: Respostas à questão 3.2.2 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 37** – Questão sobre rotinas de validação específicas ao longo do desenvolvimento das soluções

A organização utiliza rotinas de validação específicas em seu processo de desenvolvimento para garantir a acessibilidade?	Quant. Organizações	%
a) Não.	174	60,42%
b) Sim, validação em design, incluindo cores, contraste, ícones, tipografia, protótipos, layout e flexibilidade de design.	76	26,39%
c) Sim, validação em front-end, com ênfase em código HTML e CSS.	81	28,13%
d) Sim, validação para formulários, assegurando que o conteúdo semântico seja testado e que a acessibilidade seja mantida.	42	14,58%
e) Sim, validação de conteúdo, garantindo que a estrutura visual e textual sejam coesas e acessíveis.	64	22,22%
f) Sim, validação para redes sociais, usando boas práticas que favorecem a acessibilidade.	21	7,29%
g) Sim, validação para canais de atendimento, verificando acessibilidade em formulários e interações.	17	5,90%
h) Sim, validação para aplicações web (WebApp), seguindo as rotinas de um site.	35	12,15%
i) Sim, validação de aplicativos móveis, utilizando dispositivos reais e simuladores.	26	9,03%
j) Sim, validação usando exclusivamente o teclado.	28	9,72%

k) Sim, validação auxiliada por tecnologias assistivas (leitores de tela, ampliadores de tela, teclados alternativos, reconhecimento de voz, linhas braile, etc).	23	7,99%
l) Sim, validação de legendas e transcrições.	10	3,47%
m) Outros	6	2,08%

Fonte: Respostas à questão 3.3 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

### Capítulo 2.3.2

**Tabela 38** – Questão sobre atualizações em resposta às mudanças nas tecnologias web

A organização possui processo para atualizar suas soluções digitais em resposta às mudanças nas tecnologias Web e de acessibilidade digital, como em navegadores, tecnologias assistivas, ferramentas de autoria, etc?	Quant. Organizações - Serviço digital	Quant. Organizações - Aplicativo	Quant. Organizações - Portal	% - Serviço digital	% - Aplicativo	% - Portal	Média das %
Não.	200	125	200	80,00	83,33	73,53	78,95
Sim.	50	25	72	20,00	16,67	26,47	21,05

Fonte: Respostas à questão 6.4 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 39** – Questão sobre controle de mudanças nas soluções digitais

A organização possui processo específico para garantir a acessibilidade digital durante mudanças em soluções digitais, incluindo atualizações, inclusões e exclusões para assegurar a conformidade com os padrões de acessibilidade estabelecidos e a melhoria contínua?	Quant. Organizações - Serviço digital	Quant. Organizações - Aplicativo	Quant. Organizações - Portal	% - Serviço digital	% - Aplicativo	% - Portal	Média das %
Não.	222	138	222	89,16	90,79	81,32	87,09
Sim.	27	14	51	10,84	9,21	18,68	12,91

Fonte: Respostas à questão 6.5 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 40** – Questão sobre avaliação do estado da acessibilidade das soluções

A organização realiza uma avaliação do estado atual da acessibilidade digital das suas soluções digitais para estimar a dimensão dos problemas e poder mensurar o impacto das ações a serem implementadas?	Quant. Organizações - Serviço digital	Quant. Organizações - Aplicativo	Quant. Organizações - Portal	% - Serviço digital	% - Aplicativo	% - Portal	Média das %
a) Não.	177	121	171	70,80	82,31	62,64	71,92
b) Sim, verificações de sites principais e atividades dos usuários.	41	11	82	16,40	7,48	30,04	17,97
c) Sim, verificações dos principais aplicativos gerenciados pela organização.	11	13	14	4,40	8,84	5,13	6,12
d) Sim, verificações dos principais serviços públicos digitais (ou sistemas acessados por usuários externos) oferecidos pela organização.	33	6	27	13,20	4,08	9,89	9,06
e) Sim, verificações de bibliotecas de componentes e padrões de interface, conhecidos como Design System ou Sistemas de Design.	26	10	32	10,40	6,80	11,72	9,64

f) Sim, verificações de políticas e processos de conteúdo web, como aqueles relacionados à edição e à publicação.	15	7	30	6,00	4,76	10,99	7,25
g) Sim, verificações da conscientização geral e atitude em relação à acessibilidade e à deficiência na organização.	20	11	31	8,00	7,48	11,36	8,95
h) Sim, outras verificações (indicar qual(is)):	3	1	7	1,20	0,68	2,56	1,48

Fonte: Respostas à questão 6.1 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 41** – Questão sobre estrutura de monitoramento do progresso da acessibilidade digital na organização

A organização possui uma estrutura de monitoramento para acompanhar o progresso da implementação da acessibilidade digital?	Quant. Organizações - Serviço digital	Quant. Organizações - Aplicativo	Quant. Organizações - Portal	% - Serviço digital	% - Aplicativo	% - Portal	Média das %
a) Não.	219	137	218	86,56	90,73	79,56	85,62
b) Sim, e o acompanhamento do progresso é realizado com base na quantidade de critérios de sucesso da WCAG atendidos.	11	4	21	4,35	2,65	7,66	4,89
c) Sim, e o acompanhamento do progresso é realizado com base na quantidade de recomendações do eMAG atendidas.	13	3	28	5,14	1,99	10,22	5,78
d) Sim, e o acompanhamento do progresso é realizado com base no aumento do nível de conformidade da WCAG, por exemplo, passar do nível A para AA.	6	1	10	2,37	0,66	3,65	2,23
e) Sim, e o acompanhamento do progresso é realizado com base no número de reclamações recebidas relacionadas com acessibilidade digital.	14	6	15	5,53	3,97	5,47	4,99
f) Sim, e o acompanhamento do progresso é realizado com base nas chamadas atendidas por pessoas que não conseguiram processar sua inscrição online, solicitar o serviço ou equivalente.	10	6	11	3,95	3,97	4,01	3,98
g) Sim, e o acompanhamento do progresso é realizado com base nos comentários positivos e negativos nas redes sociais, lojas de aplicativos móveis ou portais gerenciados pela organização sobre a acessibilidade digital.	4	5	9	1,58	3,31	3,28	2,73
h) Sim, e o acompanhamento do progresso é realizado com base nos treinamentos sobre acessibilidade digital realizados na organização.	3	2	5	1,19	1,32	1,82	1,45
i) Sim, e o acompanhamento do progresso é realizado com base em outros critérios (indicar qual(is)):	8	1	12	3,16	0,66	4,38	2,73

Fonte: Respostas à questão 6.2 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

### Capítulo 2.3.3

**Tabela 42** – Principais correlações entre as notas das dimensões analisadas no questionário

Dimensões correlacionadas	Correlações
a) 1. Governança x 4. Capacitação e Cultura	0,517156469
b) 1. Governança x 7. Transparência	0,422627317
c) 1. Governança x 5. Atendimento	0,341360916
d) 1. Governança x 6. Manutenção e Melhoria	0,315735127
e) 1. Governança x 3. Testes e Validação	0,307077594
f) 4. Capacitação e Cultura x 3. Testes e Validação	0,531692521
g) 4. Capacitação e Cultura x 6. Manutenção e Melhoria	0,505345359
h) 4. Capacitação e Cultura x 5. Atendimento	0,476090196
i) 4. Capacitação e Cultura x 7. Transparência	0,444915576

<b>j) 2. Design e Desenvolvimento x 3. Testes e Validação</b>	<b>0,407539339</b>
k) 2. Design e Desenvolvimento x 6. Manutenção e Melhoria	0,346234407
<b>l) 5. Atendimento x 6. Manutenção e Melhoria</b>	<b>0,552582377</b>
m) 5. Atendimento x 7. Transparência	0,329174765
<b>n) 6. Manutenção e Melhoria x 7. Transparência</b>	<b>0,425693657</b>

Fonte: Cálculo Notas (NV356) (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 43** – Questão sobre treinamento em acessibilidade digital nas organizações públicas

<b>A organização oferece treinamento contínuo sobre acessibilidade digital para seus funcionários?</b>	<b>Quant. organizações</b>	<b>%</b>
Não.	248	86,4%
Sim.	39	13,6%

Fonte: Respostas à questão 4.2.1 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 44** – Questão sobre existência de especialistas em acessibilidade digital nas organizações públicas

<b>A organização possui profissionais, sejam concursados ou contratados, especializados em acessibilidade digital, como desenvolvedores, designers, testadores ou consultores?</b>	<b>Quant. organizações</b>	<b>%</b>
Não.	225	78,4%
Sim.	62	21,6%

Fonte: Respostas à questão 4.3.1 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 45** – Questão sobre cultura de acessibilidade digital nas organizações

<b>A acessibilidade digital faz parte da cultura da organização?</b>	<b>Quant. organizações</b>	<b>%</b>
a) Não.	158	54,86%
b) Sim, os requisitos das soluções digitais contemplam pessoas com deficiência, prevendo necessidades legais, padrões e testes ao longo de todo o ciclo de desenvolvimento.	31	10,76%
c) Sim, os designers baseiam-se nos requisitos para projetar a solução e seguem boas práticas de desenho acessível.	54	18,75%
d) Sim, o desenvolvimento é baseado nos requisitos e nas documentações de desenho de componentes acessíveis, ao invés dos desenvolvedores codificarem de acordo com suas práticas habituais.	33	11,46%
e) Sim, os requisitos de acessibilidade tornam-se critérios de aceitação nos testes: manuais e automáticos.	15	5,21%
f) Sim, a comunicação, o design e o conteúdo estão alinhados no uso de cores, fontes e elementos gráficos acessíveis. Além disso, as imagens são descritas e os vídeos possuem legenda, transcrição e audiodescrição.	50	17,36%
g) Sim, pois a organização utiliza desenvolvimento de suas soluções digitais em camadas, separando a informação estruturada (HTML) de sua aparência (CSS) e de seu comportamento (DOM – Documento Object Model), estruturando adequadamente para possibilitar o uso de pessoas com deficiência.	50	17,36%
h) Sim, pois a organização adota uma abordagem incremental em seus grandes projetos de soluções digitais, começando pela acessibilidade da página principal e, em seguida, expandindo para as funções e peças mais importantes, e assim sucessivamente até que todo o projeto esteja completamente acessível.	21	7,29%
i) Outros	24	8,33%

Fonte: Respostas à questão 4.1.2 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.



**Tabela 46** – Questão sobre iniciativas para promoção da cultura de acessibilidade digital nas organizações

A organização realiza iniciativas para sensibilizar e promover a cultura de acessibilidade digital entre todos os funcionários, abordando a importância da produção de conteúdo acessível e de superar barreiras atitudinais?	Quant. organizações	%
a) Não.	175	60,76%
b) Sim, inclusão de aspectos de acessibilidade nas campanhas de conscientização e treinamento.	72	25,00%
c) Sim, inclusão dos funcionários terceirizados como público-alvo de campanhas de conscientização e treinamento.	22	7,64%
d) Sim, relatórios de progresso à gerência.	14	4,86%
e) Sim, tratativas com os fornecedores para melhor apoiá-lo com acessibilidade.	16	5,56%
f) Sim, divulgação de novidades da área.	37	12,85%
g) Sim, canais de contato para interagir com seus clientes ou usuários finais.	23	7,99%
h) Sim, treinamentos.	62	21,53%
i) Sim, criação de um plano de comunicação para divulgar e dar visibilidade aos resultados (interna e externamente).	15	5,21%
j) Sim, convite a especialistas e pessoas com deficiência para participar de eventos ou palestras sobre acessibilidade digital.	31	10,76%
k) Outros	20	6,94%

Fonte: Respostas à questão 4.1.1 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

#### Capítulo 2.3.4

**Tabela 47** – Questão sobre formalização de papéis e responsabilidades nas organizações públicas

Há definição formal de papéis e responsabilidades específicas designadas para a gestão, implementação e monitoramento da acessibilidade digital na organização?	Quant. organizações	%	%Total
a) Não, não existe definição formal ou estrutura informal para essa finalidade.	181	62,85%	91,67%
b) Não, porém há uma pessoa ou setor que, de maneira informal, supervisiona essas atividades.	83	28,82%	
c) Sim, há uma definição formal estabelecida.	24	8,33%	8,33%

Fonte: Respostas à questão 1.4.1 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 48** – Questão sobre existência de política de acessibilidade digital nas organizações públicas

A organização possui uma política formal de acessibilidade digital?	Quant. organizações	%
Não.	261	90,63%
Sim.	27	9,37%

Fonte: Respostas à questão 1.2.1 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 49** – Questão sobre existência de metas de acessibilidade digital nas organizações públicas

O plano estratégico ou equivalente estabelece uma meta de acessibilidade digital para a organização?	Quant. organizações	%
Não.	209	72,57%
Sim.	79	27,43%

Fonte: Respostas à questão 1.1.1 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 50** – Questão sobre existência de processo de gerenciamento de riscos em acessibilidade digital nas organizações

A organização possui um processo formal que identifica, avalia e mitiga riscos relacionados à acessibilidade digital?	Quant. organizações	%
Não.	274	95,14%
Sim.	14	4,86%

Fonte: Respostas à questão 1.5.1 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

#### Capítulo 2.4.1

**Tabela 51** – Questão sobre adoção de normas de acessibilidade digital nas organizações

A organização segue normas e/ou padrões para garantir a acessibilidade digital?	Quant. organizações	%
a) Não.	113	39,93
b) Sim, o WCAG ( <i>Web Content Accessibility Guidelines</i> ).	87	30,74
c) Sim, o eMAG (Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico).	123	43,46
d) Sim, a ABNT.	7	2,47
e) Outros	17	6,01

Fonte: Respostas à questão 1.3.1 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>.

**Tabela 52** – Comparação das notas dos grupos de organizações que seguem normas/padrões de acessibilidade digital ou não

Média de Notas	Nota geral	1. Governança	2. Design e Desenv. de Portais*	2. Design e Desenv. de Aplicativos*	2. Design e Desenv. de Serviços digitais*	2. Design e Desenvolvimento*	3. Testes e Validação	4. Capacitação e Cultura	5. Atendimento	6. Manutenção e Melhoria	7. Transparência
a) Nota geral	3,02	1,47	6,01	5,38	5,07	5,14	1,51	1,74	2,00	1,40	0,54
b) Segue eMAG	3,32	1,18	6,87	5,62	5,61	5,80	1,71	1,76	2,48	1,53	0,44
c) Segue WCAG	3,79	2,21	6,84	6,63	5,48	5,86	2,30	3,26	2,94	1,45	1,20
d) Segue eMAG e WCAG	4,13	3,01	7,21	6,09	6,46	6,24	2,55	2,86	2,43	2,61	1,16
e) Não segue eMAG ou WCAG, mas segue outra norma	2,81	1,43	5,65	2,83	3,45	4,57	1,00	1,83	1,47	1,31	0,64
f) Não segue nenhuma norma	2,13	0,72	4,73	4,54	4,16	4,07	0,74	0,72	1,30	0,74	0,10

Fonte: Peça 966<sup>v</sup>

\*O cálculo da dimensão “Design e Desenvolvimento” não corresponde à média das notas de Design e Desenvolvimento de Portais, Aplicativos e Sistemas/serviços públicos digitais. Ela também incorpora as respostas às duas perguntas iniciais da seção correspondente no questionário (Q2.1.1 e Q2.1.2), que avaliam práticas gerais de design e desenvolvimento e não se referem a um tipo específico de solução digital.

**Tabela 53** – Adoção de normas de acessibilidade digital e proporção de portais com nota  $\geq 8$ 

Situação	Total de organizações (288)	Organizações com nota $\geq 8$ (97)	% com nota $\geq 8$
Seguem eMAG, WCAG ou ambas	158	66	41,8%
Não seguem eMAG ou WCAG	130	31	23,8%

Fonte: Respostas à questão 1.3.1 do questionário e Peça 966<sup>v</sup>

**Observação da Tabela 53:** Organizações que deixaram a pergunta em branco foram classificadas como não aderentes ao eMAG nem à WCAG.

### Capítulo 2.4.2

**Tabela 54** – Percentual de organizações que segue a WCAG com compromisso de atingir um nível de conformidade (A, AA ou AAA)

A organização segue normas e/ou padrões para garantir a acessibilidade digital?	Quantidade Serviços	Quantidade Aplicativos	Quantidade Portais	Média das quantidades	% da média das quantidades
a) Não segue a WCAG	196	44	205	148,33	67,32%
b) Segue WCAG, mas não se preocupa com o nível	26	34	18	26,00	11,80%
c) Segue A	15	10	18	14,33	6,51%
d) Segue AA	21	10	24	18,33	8,32%
e) Segue AAA	10	7	23	13,33	6,05%
<b>f) Segue a WCAG com compromisso de nível (c+d+e)</b>	46	27	65	45,99	<b>20,88%</b>
g) Total de organizações	268	105	288	220,33	100%

Fonte: Peça 966<sup>v</sup>

### Capítulo 2.4.3

**Tabela 55** – Comparação das notas da média geral com as dos grupos que seguem normas/padrões mais atualizados de acessibilidade digital

Média de Notas	Nota geral	1. Governança	2. Design e Desenvolvimento	3. Testes e Validação	4. Capacitação e Cultura	5. Atendimento	6. Manutenção e Melhoria	7. Transparência
a) Nota geral	3,02	1,47	5,14	1,51	1,74	2,00	1,40	0,54
b) Segue WCAG 2.0	3,85	2,50	6,03	1,81	2,60	2,53	2,06	1,31
c) Segue WCAG 2.1	3,55	2,49	5,88	2,19	2,34	1,54	1,62	0,44
d) Segue WCAG 2.2	4,66	3,16	6,38	3,53	4,28	3,96	2,81	1,81
e) Segue eMAG 2.0	2,87	1,70	4,83	0,86	0,87	2,06	1,85	0,72
f) Segue eMAG 3.0	3,72	1,73	6,04	2,17	2,99	2,50	2,19	0,58
g) Segue eMAG 3.1	3,96	2,09	6,42	2,50	2,53	2,63	2,02	0,80

Fonte: Peça 966<sup>v</sup>

**Tabela 56** – Comparação das notas da média geral com as dos grupos que seguem a WCAG com e sem a adoção de um nível de conformidade

Média de Notas	Nota geral	1. Governança	2. Design e Desenvolvimento	3. Testes e Validação	4. Capacitação e Cultura	5. Atendimento	6. Manutenção e Melhoria	7. Transparência
a) Nota geral	3,02	1,47	5,14	1,51	1,74	2,00	1,40	0,54
b) Segue Nível A	3,94	2,62	6,37	2,42	2,70	1,95	2,17	0,47
c) Segue Nível AA	4,69	3,07	6,83	3,52	4,20	3,26	2,77	2,06
d) Segue Nível AAA	4,72	2,79	6,67	2,85	3,24	4,55	3,33	1,67
e) Adota WCAG, mas não se preocupa com nível	2,76	1,20	4,87	1,21	1,43	1,84	1,20	0,39

Fonte: Peça 966<sup>v</sup>

**Tabela 57** – Questão sobre monitoramento de mudanças nos padrões de acessibilidade digital

A organização possui um processo formal para monitorar mudanças nos padrões de acessibilidade e na legislação aplicável?	Quant. organizações	%
a) Não possui processo formal para monitorar mudanças.	260	90,28%
b) Sim, mas essas mudanças não são integradas à Política de Acessibilidade ou Plano Estratégico da organização.	23	7,99%
c) Sim, e essas mudanças são documentadas e integradas à Política de Acessibilidade ou Plano Estratégico da organização.	3	1,04%
d) Sim, e essas mudanças são documentadas e integradas à Política de Acessibilidade ou Plano Estratégico da organização. Além disso, as bibliotecas comuns, bases de conhecimento e materiais de treinamento são revisados para refletir os padrões atualizados.	0	0,00%

Fonte: Respostas à questão 1.3.2 do questionário (Peça 966)<sup>v</sup>

## Capítulo 2.5.1

**Tabela 58** – Comparação das notas dos diferentes grupos analisados

Média de Notas	Nota geral	1. Governança	2. Design e Desenvolvimento	3. Testes e Validação	4. Capacitação e Cultura	5. Atendimento	6. Manutenção e Melhoria	7. Transparência
a) Média geral	3,02	1,47	5,14	1,51	1,74	2,00	1,38	0,54
b) Média do Executivo	2,86	1,33	5,07	1,36	1,37	1,72	1,25	0,39
c) Média do Judiciário	3,62	1,95	5,43	1,76	3,02	3,10	2,04	0,91
d) Média do Legislativo	5,18	4,17	7,17	5,65	4,79	3,85	1,71	2,50

<b>e) Média das Funções Essenciais</b>	3,40	1,33	6,15	2,00	1,43	1,91	0,77	1,11
<b>f) Paraestatais</b>	2,44	1,09	4,18	1,65	1,47	1,40	1,13	0,66

Fonte: Peça 966<sup>v</sup>

### Capítulo 2.5.2

**Tabela 59** – comparação das notas entre grupos dentro do Poder Executivo

Média de Notas	Nota geral	1. Governança	2. Design e Desenvolvimento	3. Testes e Validação	4. Capacitação e Cultura	5. Atendimento	6. Manutenção e Melhoria	7. Transparência
<b>a) Média geral</b>	3,02	1,47	5,14	1,51	1,74	2,00	1,38	0,54
<b>b) Conselhos de Profissão</b>	2,36	0,94	4,16	1,91	1,20	1,25	1,09	0,37
<b>c) Instituições de Ensino Superior</b>	2,73	1,60	4,57	1,15	1,48	1,92	1,32	0,47
<b>d) Instituições de Ensino Técnico</b>	2,82	1,35	4,94	1,47	1,54	1,58	1,38	0,52
<b>e) Autarquias - Outros</b>	2,68	1,09	4,99	1,13	0,96	1,72	0,83	0,11
<b>f) Fundações - Outros</b>	2,88	1,19	5,25	0,28	0,88	1,77	1,56	0,79
<b>g) Empresas Públicas - Outros</b>	3,44	1,78	5,58	2,50	2,10	2,47	1,42	0,66
<b>h) Sociedades de Economia Mista</b>	1,63	0,76	3,22	0,63	0,15	0,69	0,9	0,05
<b>i) Bancos</b>	4,74	3,19	6,73	4,65	4,41	3,12	3,01	2,69
<b>j) Instituições de Saúde</b>	2,67	1,37	4,37	0,52	1,63	2,36	1,82	0,00
<b>k) Militar</b>	3,21	1,13	5,71	0,95	0,43	3,17	1,71	0,08
<b>l) Segurança Pública</b>	2,50	0,00	5,27	2,22	0,08	0,93	0	0,00
<b>m) Presidência e Ministérios</b>	3,38	1,16	6,74	1,15	1,48	1,17	1,01	0,10

Fonte: Peça 966<sup>v</sup>

### Capítulo 2.5.3

**Tabela 60** – Comparação das notas dos grupos que adotam ou não a plataforma Gov.br para hospedagem do site institucional

Média de Notas	Nota geral	1. Governança	2. Design e Desenv. de Portais	3. Testes e Validação	4. Capacitação e Cultura	5. Atendimento	6. Manutenção e Melhoria	7. Transparência	8. Nota Access Monitor
<b>a) Média geral</b>	3,02	1,47	6,01	1,51	1,74	2,00	1,38	0,54	7,54
<b>b) Média organizações no Gov.br</b>	2,92	1,02	6,70	0,95	1,26	1,50	1,06	0,22	8,52
<b>c) Média organizações NÃO Gov.br</b>	3,05	1,62	5,80	1,69	1,90	2,17	1,51	0,65	7,21
<b>d) Média Executivo NÃO Gov.br</b>	2,83	1,49	5,50	1,56	1,44	1,83	1,36	0,48	6,71
<b>e) Média Executivo</b>	2,86	1,33	5,88	1,36	1,37	1,72	1,25	0,39	7,34

Fonte: Peça 966<sup>v</sup>





## Apêndice E – Lista das organizações e notas das soluções avaliadas

1. A tabela abaixo apresenta as 288 organizações que responderam ao questionário principal da fiscalização, com as soluções avaliadas e suas respectivas notas.

**Tabela 61** – lista das organizações que responderam ao questionário com a categoria de agrupamento para análise

Índice	Nome	Sistema/Serviço selecionado	Nota do sistema/serviço	Aplicativo selecionado	Nota do aplicativo	Portal selecionado	Nota do portal
1	Advocacia-Geral da União	<a href="https://supersapiens.agu.gov.br/auth/login?returnUrl=/962Fappps%2Fpainel">https://supersapiens.agu.gov.br/auth/login?returnUrl=/962Fappps%2Fpainel</a>	3,83	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/agu/pt-br">https://www.gov.br/agu/pt-br</a>	8,97
2	Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial	<a href="https://brasilmaisprodutivo.mdic.gov.br">https://brasilmaisprodutivo.mdic.gov.br</a>	9,23	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.abdi.com.br/">https://www.abdi.com.br/</a>	9,38
3	Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos	<a href="http://buybrazil.com">buybrazil.com</a>	1,96	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://apexbrasil.com.br/">https://apexbrasil.com.br/</a>	1,96
4	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/regularizar-usos-de-recursos-hidricos-nao-sujeitos-a-outorga">https://www.gov.br/pt-br/servicos/regularizar-usos-de-recursos-hidricos-nao-sujeitos-a-outorga</a>	9,36	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.v.anahidroweb">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.v.anahidroweb</a>	10,00	<a href="https://www.gov.br/ana/pt-br">https://www.gov.br/ana/pt-br</a>	8,40
5	Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural	<a href="https://sga.anater.org/">https://sga.anater.org/</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.anater.org/">https://www.anater.org/</a>	0,00
6	Agência Nacional de Aviação Civil	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/cadastrar-drone-basico">https://www.gov.br/pt-br/servicos/cadastrar-drone-basico</a>	0,00	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.v.anac.ctaxmobile">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.v.anac.ctaxmobile</a>	0,17	<a href="https://www.gov.br/anac/pt-br">https://www.gov.br/anac/pt-br</a>	8,92
7	Agência Nacional de Energia Elétrica	<a href="https://www.gov.br/aneel/pt-br/canal_atendimento/reclame-da-distribuidora">https://www.gov.br/aneel/pt-br/canal_atendimento/reclame-da-distribuidora</a>	0,13	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.aneel.louvidoria">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.aneel.louvidoria</a>	0,13	<a href="https://www.gov.br/aneel/pt-br">https://www.gov.br/aneel/pt-br</a>	6,53
8	Agência Nacional de Saúde Suplementar	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/consultar-a-nota-de-operadoras-de-plano-de-saude">https://www.gov.br/pt-br/servicos/consultar-a-nota-de-operadoras-de-plano-de-saude</a>	6,29	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.ans.dides.ansmobile">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.ans.dides.ansmobile</a>	0,85	<a href="https://www.gov.br/ans/pt-br">https://www.gov.br/ans/pt-br</a>	7,11
9	Agência Nacional de Telecomunicações	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/atendimento-ao-consumidor">https://www.gov.br/pt-br/servicos/atendimento-ao-consumidor</a>	5,46	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.anaatel.consumidor">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.anaatel.consumidor</a>	3,88	<a href="https://www.gov.br/anaatel/pt-br">https://www.gov.br/anaatel/pt-br</a>	10,00
10	Agência Nacional de Transportes Aquaviários	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-da-antag-autorizacao-para-operacao-emergencial-e-autorizacao-para-operacao-especial">https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-da-antag-autorizacao-para-operacao-emergencial-e-autorizacao-para-operacao-especial</a>	5,67	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.antag.navegue_seguro">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.antag.navegue_seguro</a>	SEM RESPOSTA	<a href="https://www.gov.br/antag/pt-br">https://www.gov.br/antag/pt-br</a>	10,00

11	Agência Nacional de Transportes Terrestres	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/modificar-frota-de-transportadores-no-ntre">https://www.gov.br/pt-br/servicos/modificar-frota-de-transportadores-no-ntre</a>	3,50	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.antonit.appcidadao">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.antonit.appcidadao</a>	5,63	<a href="https://www.gov.br/ant/pt-br">https://www.gov.br/ant/pt-br</a>	7,47
12	Agência Nacional de Vigilância Sanitária	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-o-certificado-internacional-de-vacinacao-e-proflaxia">https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-o-certificado-internacional-de-vacinacao-e-proflaxia</a>	1,09	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/anvisa/pt-br">https://www.gov.br/anvisa/pt-br</a>	1,09
13	Agência Nacional de Cinema	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-certificado-de-registro-de-titulo-para-obras-publicitarias">https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-certificado-de-registro-de-titulo-para-obras-publicitarias</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/ancine/pt-br">https://www.gov.br/ancine/pt-br</a>	1,53
14	Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-autorizacao-para-revenda-de-gas-liquefeito-de-petroleo">https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-autorizacao-para-revenda-de-gas-liquefeito-de-petroleo</a>	7,15	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/amp/pt-br">https://www.gov.br/amp/pt-br</a>	SEM RESPOSTA
15	Associação das Pioneiras Sociais	<a href="https://www.sarah.br/consultas/primeira-consulta/">https://www.sarah.br/consultas/primeira-consulta/</a>	9,47	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.sarah.br/">https://www.sarah.br/</a>	9,47
16	Banco Central do Brasil	<a href="https://www.bcb.gov.br/acesso/informacao/perguntasfrequentes">https://www.bcb.gov.br/acesso/informacao/perguntasfrequentes</a>	SEM RESPOSTA	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.bcb.mobile.android.calculadora">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.bcb.mobile.android.calculadora</a>	SEM RESPOSTA	<a href="https://www.bcb.gov.br/">https://www.bcb.gov.br/</a>	8,89
17	Banco da Amazônia S.A.	<a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>	7,33	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=la.foton.basamynbankmobile">https://play.google.com/store/apps/details?id=la.foton.basamynbankmobile</a>	7,33	<a href="https://www.bancoamazonia.com.br/">https://www.bancoamazonia.com.br/</a>	9,47
18	Banco do Brasil S.A.	<a href="https://www.bb.com.br/site/cidadao">https://www.bb.com.br/site/cidadao</a>	6,73	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.bb.android">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.bb.android</a>	8,59	<a href="https://www.bb.com.br/site/">https://www.bb.com.br/site/</a>	6,94
19	Banco do Nordeste do Brasil S.A.	<a href="https://nel.bnb.gov.br/">https://nel.bnb.gov.br/</a>	9,52	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.bnb.crediamigo.cliente">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.bnb.crediamigo.cliente</a>	8,79	<a href="https://bnb.gov.br/">https://bnb.gov.br/</a>	8,97
20	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social	<a href="http://www.cartaoendes.gov.br">www.cartaoendes.gov.br</a>	1,12	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home">https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home</a>	6,02
21	Caixa de Construção de Casas para o Povo da Marinha	<a href="https://sistemas.cccpm.mar.mil.br/cccpmonline/index.php?clAss=LoginForm">https://sistemas.cccpm.mar.mil.br/cccpmonline/index.php?clAss=LoginForm</a>	4,54	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.marinha.mil.br/cccpm?qt=home_sec">https://www.marinha.mil.br/cccpm?qt=home_sec</a>	6,43
22	Caixa de Financiamento Imobiliário da Aeronáutica	<a href="https://cadastro.cfae.fab.mil.br/">https://cadastro.cfae.fab.mil.br/</a>	1,29	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www2.fab.mil.br/cfae/">https://www2.fab.mil.br/cfae/</a>	4,70
23	Caixa Econômica Federal	<a href="https://cidadao.caixa.gov.br">https://cidadao.caixa.gov.br</a>	5,69	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.caixa.fgts.trabalhador">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.caixa.fgts.trabalhador</a>	9,44	<a href="https://www.caixa.gov.br/Paginas/home-caixa.aspx">https://www.caixa.gov.br/Paginas/home-caixa.aspx</a>	8,13

24	Câmara dos Deputados	<a href="https://www.camara.leg.br/bu-sca-portal/proposicoes/pesquisa-simplificada">https://www.camara.leg.br/bu-sca-portal/proposicoes/pesquisa-simplificada</a>	7,96	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.leg.camara.infoleg.oreament0">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.leg.camara.infoleg.oreament0</a>	5,77	<a href="https://www.camara.leg.br/">https://www.camara.leg.br/</a>	8,83
25	Casa Civil da Presidência da República	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-a-carteira-de-identidade-jovem">https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-a-carteira-de-identidade-jovem</a>	9,36	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.idjovem2">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.idjovem2</a>	7,88	<a href="https://www.gov.br/planalto/pt-br">https://www.gov.br/planalto/pt-br</a>	8,26
26	Casa da Moeda do Brasil	<a href="https://www.casadamoeda.gov.br/portal/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/licitacoes.html">https://www.casadamoeda.gov.br/portal/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/licitacoes.html</a>	5,93	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.cmb.comprova">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.cmb.comprova</a>	4,41	<a href="https://www.casadamoeda.gov.br/portal/">https://www.casadamoeda.gov.br/portal/</a>	6,13
27	Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S.A.	<a href="http://www.ceasaminas.com.br/informacoesnutricaoisgera1.asp">http://www.ceasaminas.com.br/informacoesnutricaoisgera1.asp</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="http://www.ceasaminas.com.br/">http://www.ceasaminas.com.br/</a>	0,00
28	Centro de Tecnologia da Indústria Química e Têxtil do Senai/RJ	<a href="https://ead2.cetiqt.senai.br/">https://ead2.cetiqt.senai.br/</a>	10,00	<a href="https://apps.apple.com/br/app/ava-cetiqt/id1622636231">https://apps.apple.com/br/app/ava-cetiqt/id1622636231</a>	10,00	<a href="https://senaicetiqt.com/">https://senaicetiqt.com/</a>	0,00
29	Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/matricular-se-em-curso-de-educacao-profissional-technica-educacao-de-jovens-e-adultos-integrado-e-subsequente-cefet-rj">https://www.gov.br/pt-br/servicos/matricular-se-em-curso-de-educacao-profissional-technica-educacao-de-jovens-e-adultos-integrado-e-subsequente-cefet-rj</a>	7,96	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.cefet-rj.br/">https://www.cefet-rj.br/</a>	10,00
30	Colégio Pedro II	<a href="https://dhui.cp2.g12.br">https://dhui.cp2.g12.br</a>	1,07	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://cp2.g12.br">https://cp2.g12.br</a>	0,06
31	Comando da Aeronáutica	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-autorizacao-para-voo-de-aeronaves-renotamente-pilotadas">https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-autorizacao-para-voo-de-aeronaves-renotamente-pilotadas</a>	8,67	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.attech.sigmandroid">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.attech.sigmandroid</a>	8,67	<a href="https://www.fab.mil.br/index.php">https://www.fab.mil.br/index.php</a>	3,12
32	Comando da Marinha	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-carteira-de-habilitacao-para-se-tornar-um-navegador-amador-ou-ascender-de-categoria">https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-carteira-de-habilitacao-para-se-tornar-um-navegador-amador-ou-ascender-de-categoria</a>	9,38	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.mil.mar.sim.iddigralmarinha">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.mil.mar.sim.iddigralmarinha</a>	6,45	<a href="https://www.marinha.mil.br/">https://www.marinha.mil.br/</a>	6,93
33	Comando do Exército	<a href="https://alastamento.eb.mil.br">https://alastamento.eb.mil.br</a>	7,97	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.goodbarber.exercito">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.goodbarber.exercito</a>	8,71	<a href="https://www.eb.mil.br/">https://www.eb.mil.br/</a>	8,36
34	Comissão de Valores Mobiliários	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/consultar-saldo-de-fundo-l57-cvm">https://www.gov.br/pt-br/servicos/consultar-saldo-de-fundo-l57-cvm</a>	10,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/cvm/pt-br">https://www.gov.br/cvm/pt-br</a>	10,00

35	Comissão Nacional de Energia Nuclear	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/concessao-de-bolsas-de-mestrado-e-doutorado200b-da-cnen">https://www.gov.br/pt-br/servicos/concessao-de-bolsas-de-mestrado-e-doutorado200b-da-cnen</a>	4,59	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/cnen/pt-br">https://www.gov.br/cnen/pt-br</a>	6,51
36	Companhia Brasileira de Trens Urbanos	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.v.cbtu.tremdebolsa">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.v.cbtu.tremdebolsa</a>	2,72	<a href="https://www.gov.br/cbtu/pt-br">https://www.gov.br/cbtu/pt-br</a>	6,43
37	Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba	<a href="https://www.codevasf.gov.br/acesso-a-informacao/servicos/protocolo-digital">https://www.codevasf.gov.br/acesso-a-informacao/servicos/protocolo-digital</a>	5,33	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.codevasf.gov.br/">https://www.codevasf.gov.br/</a>	7,64
38	Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo	<a href="https://ceagesp.gov.br/cotacoes">https://ceagesp.gov.br/cotacoes</a>	6,02	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ceagesp.gov.br/">https://ceagesp.gov.br/</a>	6,02
39	Companhia Docas do Pará	<a href="https://www2.cdp.com.br/scap/">https://www2.cdp.com.br/scap/</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.cdp.com.br/">https://www.cdp.com.br/</a>	0,00
40	Companhia Docas do Rio de Janeiro	<a href="https://radardatransparencia.atricon.org.br/radar-da-transparencia-publica.html">https://radardatransparencia.atricon.org.br/radar-da-transparencia-publica.html</a>	SEM RESPOSTA	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.portosrio.gov.br/">https://www.portosrio.gov.br/</a>	6,17
41	Companhia Docas do Rio Grande do Norte	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.fortes.apocelaborador">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.fortes.apocelaborador</a>	7,44	<a href="https://www.codern.com.br/">https://www.codern.com.br/</a>	7,76
42	Companhia Nacional de Abastecimento	<a href="https://balcaodigital.conab.gov.br/balcao-digital/login">https://balcaodigital.conab.gov.br/balcao-digital/login</a>	2,00	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.conab.accesseleicoes">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.conab.accesseleicoes</a>	2,00	<a href="https://www.conab.gov.br/">https://www.conab.gov.br/</a>	2,00
43	Conselho Administrativo de Defesa Econômica	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/pagar-taxas-pelo-sistema-de-gru">https://www.gov.br/pt-br/servicos/pagar-taxas-pelo-sistema-de-gru</a>	6,33	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.cade.app.cadeEventos">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.cade.app.cadeEventos</a>	6,18	<a href="https://www.gov.br/cade/pt-br">https://www.gov.br/cade/pt-br</a>	8,80
44	Conselho da Justiça Federal	<a href="https://ajg.cjf.jus.br/ajg2/inter.net/logininter.net/jstf">https://ajg.cjf.jus.br/ajg2/inter.net/logininter.net/jstf</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://sej.cjf.jus.br/sej/controlador_externo.php?acao=ouvidoria&amp;id_orgao_acesso_externo=0">https://sej.cjf.jus.br/sej/controlador_externo.php?acao=ouvidoria&amp;id_orgao_acesso_externo=0</a>	8,00
45	Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil	<a href="https://acesso.caubr.gov.br/">https://acesso.caubr.gov.br/</a>	0,13	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://caubr.gov.br/">https://caubr.gov.br/</a>	2,20
46	Conselho Federal de Administração	<a href="http://cfaplay.org.br">cfaplay.org.br</a>	0,98	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=myapp.sistemacia">https://play.google.com/store/apps/details?id=myapp.sistemacia</a>	3,48	<a href="https://cfia.org.br/">https://cfia.org.br/</a>	2,11
47	Conselho Federal de Biblioteconomia	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://cfb.org.br/">https://cfb.org.br/</a>	1,68
48	Conselho Federal de Biologia	<a href="http://cfbio.com.br/SPW/consultanacional/cadastro_cfbio_simplificado.aspx">http://cfbio.com.br/SPW/consultanacional/cadastro_cfbio_simplificado.aspx</a>	0,83	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://cfbio.gov.br/">https://cfbio.gov.br/</a>	5,61

49	Conselho Federal de Contabilidade	<a href="https://cfc.org.br/coaf/">https://cfc.org.br/coaf/</a>	3,80	<a href="https://apps.apple.com/br/app/crcdigital/id1457690830">https://apps.apple.com/br/app/crcdigital/id1457690830</a>	8,57	<a href="https://cfc.org.br/">https://cfc.org.br/</a>	6,00
50	Conselho Federal de Economia	<a href="https://cnpef.cofecon.org.br">https://cnpef.cofecon.org.br</a>	5,52	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.thomasmgreg.carreira_digital.cofecon">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.thomasmgreg.carreira_digital.cofecon</a>	8,67	<a href="https://cofecon.org.br/">https://cofecon.org.br/</a>	8,73
51	Conselho Federal de Engenharia e Agronomia	<a href="https://ouvidoria.confca.org.br">https://ouvidoria.confca.org.br</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.confca.org.br/">https://www.confca.org.br/</a>	2,85
52	Conselho Federal de Estatística	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.confec.org.br/">https://www.confec.org.br/</a>	1,70
53	Conselho Federal de Fonoaudiologia	<a href="https://fonoaudiologia.org.br/fonoaudiologos/especialista-por-area/">https://fonoaudiologia.org.br/fonoaudiologos/especialista-por-area/</a>	6,75	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://fonoaudiologia.org.br/">https://fonoaudiologia.org.br/</a>	6,41
54	Conselho Federal de Medicina	<a href="https://portal.cfm.org.br/busca-por-estabelecimentos-de-saude">https://portal.cfm.org.br/busca-por-estabelecimentos-de-saude</a>	7,23	<a href="https://apps.apple.com/br/app/cfm-busca-de-m%C3%A9dicos/id1314396872">https://apps.apple.com/br/app/cfm-busca-de-m%C3%A9dicos/id1314396872</a>	0,07	<a href="https://portal.cfm.org.br/">https://portal.cfm.org.br/</a>	7,23
55	Conselho Federal de Psicologia	<a href="https://cadastro.cfp.org.br/">https://cadastro.cfp.org.br/</a>	10,00	<a href="https://apps.apple.com/br/app/e-cfp-cfp-e-cfps/id6450713835">https://apps.apple.com/br/app/e-cfp-cfp-e-cfps/id6450713835</a>	9,53	<a href="https://site.cfp.org.br/">https://site.cfp.org.br/</a>	10,00
56	Conselho Federal de Representantes Comerciais	<a href="https://confere-br.implanta.net.br/portalttransparencia#ouv/home">https://confere-br.implanta.net.br/portalttransparencia#ouv/home</a>	7,28	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.confere.org.br/">https://www.confere.org.br/</a>	7,28
57	Conselho Federal de Serviço Social	<a href="https://cfess-br.implanta.net.br/portalttransparencia#publico/Conteudos?id=b8ec8329-141e-4b0f-8afd-8e1e04b526b7">https://cfess-br.implanta.net.br/portalttransparencia#publico/Conteudos?id=b8ec8329-141e-4b0f-8afd-8e1e04b526b7</a>	7,21	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.cfess.org.br/">https://www.cfess.org.br/</a>	7,21
58	Conselho Federal dos Técnicos Agrícolas	<a href="https://cfta-br.implanta.net.br/portalttransparencia#publico/inicio">https://cfta-br.implanta.net.br/portalttransparencia#publico/inicio</a>	6,95	<a href="https://apps.apple.com/br/app/carteira-digital-do-cfta/id1576141054">https://apps.apple.com/br/app/carteira-digital-do-cfta/id1576141054</a>	6,08	<a href="https://www.cfta.org.br/">https://www.cfta.org.br/</a>	5,52
59	Conselho Federal dos Técnicos Industriais	<a href="https://cft-br.implanta.net.br/portalttransparencia#publico/inicio">https://cft-br.implanta.net.br/portalttransparencia#publico/inicio</a>	1,38	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.org.cft.etcenico_app">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.org.cft.etcenico_app</a>	2,83	<a href="https://www.cft.org.br/">https://www.cft.org.br/</a>	2,05
60	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico	<a href="https://carloschagas.cnpq.br/">https://carloschagas.cnpq.br/</a>	5,86	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/cnpq/pt-br">https://www.gov.br/cnpq/pt-br</a>	7,00
61	Conselho Nacional de Justiça	<a href="https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4">https://www.cnj.jus.br/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/justica-4</a>	7,56	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.cnj.tokenpie">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.cnj.tokenpie</a>	0,46	<a href="https://www.cnj.jus.br/">https://www.cnj.jus.br/</a>	5,83

		0/domicilio-judicial-eletronico/					
62	Conselho Superior da Justiça do Trabalho	<a href="https://www.csjt.jus.br/web/csjt/consultas">https://www.csjt.jus.br/web/csjt/consultas</a>	4,56	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.trt5.trt5corporativo">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.trt5.trt5corporativo</a>	7,33	<a href="https://www.csjt.jus.br/">https://www.csjt.jus.br/</a>	10,00
63	Controladoria-Geral da União	<a href="https://portaldatransparencia.gov.br/">https://portaldatransparencia.gov.br/</a>	5,83	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/cgu/pt-br">https://www.gov.br/cgu/pt-br</a>	5,83
64	Defensoria Pública da União	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/receber-o-auxilio-reconstitucao">https://www.gov.br/pt-br/servicos/receber-o-auxilio-reconstitucao</a>	4,67	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.sisdpu">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.sisdpu</a>	4,67	<a href="https://www.dpu.def.br/">https://www.dpu.def.br/</a>	4,67
65	Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes	<a href="https://servicos.dnit.gov.br/multas/">https://servicos.dnit.gov.br/multas/</a>	1,60	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/dnit/pt-br">https://www.gov.br/dnit/pt-br</a>	1,60
66	Departamento Nacional de Obras Contra as Secas	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-declaracao-de-trabalho-nos-bolsoes-das-secas">https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-declaracao-de-trabalho-nos-bolsoes-das-secas</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/dnocs/pt-br">https://www.gov.br/dnocs/pt-br</a>	0,00
67	Eletronuclear S.A.	<a href="https://www.eletronuclear.gov.br/Visite-nos/Paginas/Agende-Sua-Visita.aspx">https://www.eletronuclear.gov.br/Visite-nos/Paginas/Agende-Sua-Visita.aspx</a>	0,33	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.eletronuclear.gov.br/Paginas/default.aspx">https://www.eletronuclear.gov.br/Paginas/default.aspx</a>	0,32
68	Empresa Brasileira de Administração de Petróleo e Gás Natural S.A. - Pré-Sal Petróleo S.A.	<a href="https://ppsabr.bpm.ibmcloud.com/">https://ppsabr.bpm.ibmcloud.com/</a>	2,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.presalpetroleo.gov.br/">https://www.presalpetroleo.gov.br/</a>	4,33
69	Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	<a href="https://rastreamento.correios.com.br/">https://rastreamento.correios.com.br/</a>	6,97	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.correios.preatendimento">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.correios.preatendimento</a>	7,08	<a href="https://www.correios.com.br/">https://www.correios.com.br/</a>	6,97
70	Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária	<a href="https://transparencia.infraero.gov.br/estatisticas">https://transparencia.infraero.gov.br/estatisticas</a>	10,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www4.infraero.gov.br/">https://www4.infraero.gov.br/</a>	10,00
71	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária	<a href="https://www.embrapa.br/cursos-s-e-eventos">https://www.embrapa.br/cursos-s-e-eventos</a>	8,28	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=embra.pa.br.zonamento">https://play.google.com/store/apps/details?id=embra.pa.br.zonamento</a>	5,21	<a href="https://www.embrapa.br/">https://www.embrapa.br/</a>	8,28
72	Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	<a href="https://sig.ebserh.gov.br/public/serrede/app/index.php">https://sig.ebserh.gov.br/public/serrede/app/index.php</a>	0,07	<a href="https://apps.apple.com/br/app/hu-digital/id1628405631">https://apps.apple.com/br/app/hu-digital/id1628405631</a>	0,00	<a href="https://www.gov.br/ebserh/pt-br">https://www.gov.br/ebserh/pt-br</a>	0,00
73	Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.dataprev.carteiradigital">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.dataprev.carteiradigital</a>	6,17	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.dataprev.gov.br/">https://www.dataprev.gov.br/</a>	8,97



74	Empresa de Trem Urbanos de Porto Alegre S.A.	<a href="https://falabr.cgu.gov.br/">https://falabr.cgu.gov.br/</a>	0,00	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.trensurb.mobile">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.trensurb.mobile</a>	0,82	<a href="https://www.trensurb.gov.br/home/">https://www.trensurb.gov.br/home/</a>	0,13
75	Empresa Gerencial de Projetos Navais	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.marinha.mil.br/emgepron/">https://www.marinha.mil.br/emgepron/</a>	3,09
76	Empresa Gestora de Ativos	<a href="https://www.emgea.gov.br/Devedores/">https://www.emgea.gov.br/Devedores/</a>	SEM RESPOSTA	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.emgea.gov.br/">https://www.emgea.gov.br/</a>	7,63
77	Escola Superior do Ministério Público da União	<a href="https://escola.mpu.mp.br/integrat/">https://escola.mpu.mp.br/integrat/</a>	4,82	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://escola.mpu.mp.br/">https://escola.mpu.mp.br/</a>	5,47
78	Financiadora de Estudos e Projetos	<a href="https://forms.finep.gov.br">forms.finep.gov.br</a>	1,61	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="http://www.finep.gov.br/">http://www.finep.gov.br/</a>	4,74
79	Fundação Biblioteca Nacional	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/receber-doacao-de-livros">https://www.gov.br/pt-br/servicos/receber-doacao-de-livros</a>	9,36	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/bn/pt-br">https://www.gov.br/bn/pt-br</a>	9,46
80	Fundação Casa de Rui Barbosa	<a href="https://w1.solucaoario.net.br/somos/ferb-ppgma/index.php/pt/disciplinas">https://w1.solucaoario.net.br/somos/ferb-ppgma/index.php/pt/disciplinas</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/casaruibarbosa/pt-br">https://www.gov.br/casaruibarbosa/pt-br</a>	7,60
81	Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	<a href="https://periodicos.capes.gov.br">periodicos.capes.gov.br</a>	8,67	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.capes.bolsista">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.capes.bolsista</a>	0,27	<a href="https://www.gov.br/capes/pt-br">https://www.gov.br/capes/pt-br</a>	9,17
82	Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo	<a href="https://sso.funpresp.com.br/">https://sso.funpresp.com.br/</a>	8,17	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.seniorolution.funpresp">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.seniorolution.funpresp</a>	7,28	<a href="https://www.funpresp.com.br/">https://www.funpresp.com.br/</a>	1,85
83	Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Judiciário	<a href="https://participante.funprespjud.com.br">participante.funprespjud.com.br</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.funprespjud.com.br/">https://www.funprespjud.com.br/</a>	0,00
84	Fundação Nacional de Administração Pública	<a href="http://www.escolavirtual.gov.br">www.escolavirtual.gov.br</a>	8,08	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.enap.gov.br/pt/">https://www.enap.gov.br/pt/</a>	8,08
85	Fundação Habitacional do Exército	<a href="https://digital.poupex.com.br/#/">https://digital.poupex.com.br/#/</a>	SEM RESPOSTA	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.poupex.m">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.poupex.m</a>	8,73	<a href="https://www.poupex.com.br/">https://www.poupex.com.br/</a>	9,33

86	Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística	<a href="https://educa.ibge.gov.br">educa.ibge.gov.br</a>	8,97	<a href="https://apps.apple.com/br/app/ibge/id1046974846">https://apps.apple.com/br/app/ibge/id1046974846</a>	8,49	<a href="https://www.ibge.gov.br/">https://www.ibge.gov.br/</a>	8,49
87	Fundação Joaquim Nabuco	<a href="https://pesquisasescolar.fundaj.gov.br/">https://pesquisasescolar.fundaj.gov.br/</a>	3,32	<a href="https://apkpure.com/br/pesquisa-escolar-fundaj/br.gov.fundaj.pesquisaescolar">https://apkpure.com/br/pesquisa-escolar-fundaj/br.gov.fundaj.pesquisaescolar</a>	1,04	<a href="https://www.gov.br/fundaj/pt-br">https://www.gov.br/fundaj/pt-br</a>	7,27
88	Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitacao-de-ensaios-em-cpi">https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitacao-de-ensaios-em-cpi</a>	4,49	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.fundacentro.sstfai12">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.fundacentro.sstfai12</a>	3,37	<a href="https://www.gov.br/fundacentro/pt-br">https://www.gov.br/fundacentro/pt-br</a>	4,49
89	Fundação Nacional de Artes	<a href="https://www.gov.br/funarte/pt-br/incentivo-e-apoio-a-arte/codanca-2013-coordenacao-de-danca/inscrever-cadastro-de-danca">https://www.gov.br/funarte/pt-br/incentivo-e-apoio-a-arte/codanca-2013-coordenacao-de-danca/inscrever-cadastro-de-danca</a>	0,07	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/funarte/pt-br">https://www.gov.br/funarte/pt-br</a>	SEM RESPOSTA
90	Fundação Nacional de Saúde	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-apoio-emergencial-no-tratamento-e-disponibilizacao-de-agua-para-consumo-humano-em-situacoes-de-desastres">https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-apoio-emergencial-no-tratamento-e-disponibilizacao-de-agua-para-consumo-humano-em-situacoes-de-desastres</a>	SEM RESPOSTA	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="http://www.funasa.gov.br/web/guest">http://www.funasa.gov.br/web/guest</a>	5,67
91	Fundação Oswaldo Cruz	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-cursos-de-qualificacao-profissional">https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-cursos-de-qualificacao-profissional</a>	2,73	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=siss.uio">https://play.google.com/store/apps/details?id=siss.uio</a>	0,50	<a href="https://portal.fiocruz.br/">https://portal.fiocruz.br/</a>	7,44
92	Fundação Universidade de Brasília	<a href="https://sig.umb.br/">https://sig.umb.br/</a>	1,52	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://unb.br/">https://unb.br/</a>	1,48
93	Fundação Universidade do Amazonas	<a href="http://ecampus.ufam.edu.br">ecampus.ufam.edu.br</a>	8,20	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ufam.edu.br/">https://ufam.edu.br/</a>	10,00
94	Fundação Universidade Federal da Grande Dourados	<a href="https://sistemas.ufgd.edu.br/scpg-inscricao">https://sistemas.ufgd.edu.br/scpg-inscricao</a>	2,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.ufgd.edu.br/">https://www.ufgd.edu.br/</a>	6,67
95	Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-processo-selecao-para-curso-de-graduacao-ufms">https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-processo-selecao-para-curso-de-graduacao-ufms</a>	8,67	<a href="https://apps.apple.com/br/app/sou-ufms/id1454690531">https://apps.apple.com/br/app/sou-ufms/id1454690531</a>	10,00	<a href="https://www.ufms.br/">https://www.ufms.br/</a>	9,34
96	Fundação Universidade Federal de Ouro Preto	<a href="https://www.prograd.ufop.br/%3Cnolink%3E/matriculas-e-cancelamento">https://www.prograd.ufop.br/%3Cnolink%3E/matriculas-e-cancelamento</a>	4,21	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.ufop.br/ouvidoria">https://www.ufop.br/ouvidoria</a>	4,21

97	Fundação Universidade Federal de São Carlos	<a href="https://www.ingresso.ufscar.br">https://www.ingresso.ufscar.br</a>	6,20	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.ufscar.br/">https://www.ufscar.br/</a>	5,92
98	Fundação Universidade Federal de São João Del Rei	<a href="https://balancer.ufsj.edu.br/sigps-nvc-web">https://balancer.ufsj.edu.br/sigps-nvc-web</a>	0,13	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ufsj.edu.br">https://ufsj.edu.br</a>	0,28
99	Fundação Universidade Federal de Sergipe	<a href="https://solicitacao.servicos.gov.br/processos/7a92c31d-fe18-47a1-8680-4577b083d8eb">https://solicitacao.servicos.gov.br/processos/7a92c31d-fe18-47a1-8680-4577b083d8eb</a>	8,14	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.ufs.br/">https://www.ufs.br/</a>	7,68
100	Fundação Universidade Federal de Uberlândia	<a href="https://www.portalselecao.ufu.br">https://www.portalselecao.ufu.br</a>	4,13	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.ufu.cti.apps.mobile">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.ufu.cti.apps.mobile</a>	0,00	<a href="https://ufu.br/">https://ufu.br/</a>	6,07
101	Fundação Universidade Federal de Viçosa	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-historico-escolar-alunos">https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-historico-escolar-alunos</a>	5,19	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.ufv">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.ufv</a>	8,14	<a href="https://www.ufv.br/">https://www.ufv.br/</a>	8,74
102	Fundação Universidade Federal do Amapá	<a href="https://depsec.unifap.br/concursos/">https://depsec.unifap.br/concursos/</a>	0,81	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.unifap.br/">https://www.unifap.br/</a>	0,57
103	Fundação Universidade Federal do Maranhão	<a href="https://ingresso.ufma.br/">https://ingresso.ufma.br/</a>	8,22	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.ufma.mobile.app">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.ufma.mobile.app</a>	7,30	<a href="https://portalpadrao.ufma.br/site">https://portalpadrao.ufma.br/site</a>	8,17
104	Fundação Universidade Federal do Piauí	<a href="https://sigaa.ufpi.br">sigaa.ufpi.br</a>	4,78	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ufpi.br/">https://ufpi.br/</a>	6,78
105	Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco	<a href="https://sig.univasf.edu.br/">https://sig.univasf.edu.br/</a>	0,30	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://portais.univasf.edu.br/">https://portais.univasf.edu.br/</a>	3,20
106	Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/realizar-assinatura-eletronica-de-documentos">https://www.gov.br/pt-br/servicos/realizar-assinatura-eletronica-de-documentos</a>	1,92	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.rmp.pnl.d leitor">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.rmp.pnl.d leitor</a>	1,84	<a href="https://www.gov.br/fnde/pt-br">https://www.gov.br/fnde/pt-br</a>	4,19
107	Hospital das Forças Armadas	<a href="https://www.gov.br/hfa/pt-br/ acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria-fala.br">https://www.gov.br/hfa/pt-br/ acesso-a-informacao/participacao-social/ouvidoria-fala.br</a>	10,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/hfa/pt-br">https://www.gov.br/hfa/pt-br</a>	10,00
108	Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A.	<a href="https://ghc.com.br/paciente">ghc.com.br/paciente</a>	0,86	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ghc.com.br/">https://ghc.com.br/</a>	4,05
109	Hospital Universitário da UNIFESP	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.hospitalsaopaulo.org.br/">https://www.hospitalsaopaulo.org.br/</a>	1,11

110	Indústrias Nucleares do Brasil S.A.	<a href="https://planomedico.inb.gov.br/">https://planomedico.inb.gov.br/</a>	5,47	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.inb.gov.br/">https://www.inb.gov.br/</a>	5,64
111	Instituto Benjamin Constant	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/ibc/pt-br">https://www.gov.br/ibc/pt-br</a>	7,35
112	Instituto Brasileiro de Museus	<a href="https://cadastro.museus.gov.br/">https://cadastro.museus.gov.br/</a>	2,20	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/museus/pt-br">https://www.gov.br/museus/pt-br</a>	2,34
113	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-certificado-de-regularidade">https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-certificado-de-regularidade</a>	3,12	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.s2softeam.madeirascmerciaisbrasil">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.s2softeam.madeirascmerciaisbrasil</a>	2,43	<a href="https://www.gov.br/ibama/pt-br">https://www.gov.br/ibama/pt-br</a>	7,82
114	Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/visitar-unidades-de-conservacao-federais">https://www.gov.br/pt-br/servicos/visitar-unidades-de-conservacao-federais</a>	9,36	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.icmbio.monacagartrasapp">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.icmbio.monacagartrasapp</a>	0,11	<a href="https://www.gov.br/icmbio/pt-br">https://www.gov.br/icmbio/pt-br</a>	8,28
115	Instituto de Pesquisas do Jardim Botânico do Rio de Janeiro	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-documentos-junto-ao-jardim-botanico-do-rio-de-janeiro">https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-documentos-junto-ao-jardim-botanico-do-rio-de-janeiro</a>	5,38	<a href="https://apps.apple.com/br/app/jardim-bot%C3%A2nico-ri/id1397516494">https://apps.apple.com/br/app/jardim-bot%C3%A2nico-ri/id1397516494</a>	0,00	<a href="https://www.gov.br/jbrj/pt-br">https://www.gov.br/jbrj/pt-br</a>	5,38
116	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/instaurar-processo-para-registro-de-bem-cultural-de-natureza-imaterial-iphan">https://www.gov.br/pt-br/servicos/instaurar-processo-para-registro-de-bem-cultural-de-natureza-imaterial-iphan</a>	7,88	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="http://portal-iphan.gov.br/">http://portal-iphan.gov.br/</a>	6,58
117	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense	<a href="https://candidato.ifc.edu.br">https://candidato.ifc.edu.br</a>	8,24	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ifc.edu.br/">https://ifc.edu.br/</a>	5,46
118	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/matricular-se-em-curso-de-educacao-superior-de-graduacao-licenciatura-tecnologica-e-bacharelado-ifba">https://www.gov.br/pt-br/servicos/matricular-se-em-curso-de-educacao-superior-de-graduacao-licenciatura-tecnologica-e-bacharelado-ifba</a>	2,51	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://portal.ifba.edu.br/">https://portal.ifba.edu.br/</a>	2,51
119	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba	<a href="https://estudante.ifpb.edu.br">https://estudante.ifpb.edu.br</a>	0,21	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.ifpb.edu.br/banner/">https://www.ifpb.edu.br/banner/</a>	0,12
120	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília	<a href="https://processoseletivo.ifb.edu.br/">https://processoseletivo.ifb.edu.br/</a>	6,90	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ifb.edu.br">https://ifb.edu.br</a>	6,90
121	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás	<a href="https://suap.ifg.edu.br/enceja_ifg/selecionar_tipo_certifica_do/">https://suap.ifg.edu.br/enceja_ifg/selecionar_tipo_certifica_do/</a>	3,78	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.ifg.edu.br/">https://www.ifg.edu.br/</a>	5,83

122	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ifmt.edu.br/">https://ifmt.edu.br/</a>	0,00
123	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais	<a href="https://solucoes.ifmg.edu.br/tracepta">https://solucoes.ifmg.edu.br/tracepta</a>	1,52	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.ifmg.edu.br/porta/home">https://www.ifmg.edu.br/porta/home</a>	8,80
124	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondonia	<a href="https://inscricao.ifro.edu.br/">https://inscricao.ifro.edu.br/</a>	2,65	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.edu.ifro.mobile.snap">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.edu.ifro.mobile.snap</a>	2,92	<a href="https://portal.ifro.edu.br/">https://portal.ifro.edu.br/</a>	2,42
125	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-processo-seletivo-para-curso-de-educacao-superior-de-graduacao-licenciatura-tecnologia-e-bacharelado-ifrr">https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-processo-seletivo-para-curso-de-educacao-superior-de-graduacao-licenciatura-tecnologia-e-bacharelado-ifrr</a>	6,16	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.ifrr.edu.br/">https://www.ifrr.edu.br/</a>	5,60
126	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina	<a href="https://enceja.ifsc.edu.br/">https://enceja.ifsc.edu.br/</a>	8,72	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.ifsc.edu.br/">https://www.ifsc.edu.br/</a>	9,33
127	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-processo-seletivo-para-curso-de-educacao-profissional-tecnica-educacao-de-jovens-e-adultos-integrado-e-subsequente-ifsp">https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-processo-seletivo-para-curso-de-educacao-profissional-tecnica-educacao-de-jovens-e-adultos-integrado-e-subsequente-ifsp</a>	3,33	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ifsp.edu.br/">https://ifsp.edu.br/</a>	2,31
128	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre	<a href="https://selecoes.ifac.edu.br/">https://selecoes.ifac.edu.br/</a>	9,50	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ifac.edu.br/">https://ifac.edu.br/</a>	9,50
129	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-certificado-enceja-ifap">https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-certificado-enceja-ifap</a>	4,45	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ifap.edu.br/">https://ifap.edu.br/</a>	5,27
130	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará	<a href="https://suap.ifce.edu.br">suap.ifce.edu.br</a>	5,55	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ifce.edu.br/">https://ifce.edu.br/</a>	7,79
131	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo	<a href="https://sigaa.ifes.edu.br/sigaa/public/home.jsf">https://sigaa.ifes.edu.br/sigaa/public/home.jsf</a>	2,72	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ifes.edu.br/">https://ifes.edu.br/</a>	2,20
132	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná	<a href="https://ifpr.edu.br/menu-academico/pessoas-com-necessidades-educacionais-">https://ifpr.edu.br/menu-academico/pessoas-com-necessidades-educacionais-</a>	7,33	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ifpr.edu.br/">https://ifpr.edu.br/</a>	7,33

		especificas/atendimento-especifico/				
133	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-processo-seletivo-para-curso-de-educacao-a-distancia-ifpi">https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-processo-seletivo-para-curso-de-educacao-a-distancia-ifpi</a>	3,55	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.ifpi.edu.br/">https://www.ifpi.edu.br/</a>
134	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro	<a href="https://sigaa.ifrj.edu.br/">https://sigaa.ifrj.edu.br/</a>	1,52	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://portal.ifrj.edu.br/">https://portal.ifrj.edu.br/</a>
135	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-processo-seletivo-para-curso-de-educacao-a-distancia-ifrs">https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-processo-seletivo-para-curso-de-educacao-a-distancia-ifrs</a>	3,75	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ifrs.edu.br/">https://ifrs.edu.br/</a>
136	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano	<a href="https://selecao.ifsertaope.edu.br/">https://selecao.ifsertaope.edu.br/</a>	6,72	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ifsertaope.edu.br/">https://ifsertaope.edu.br/</a>
137	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais	<a href="https://selecao.ifsudestemg.edu.br/">https://selecao.ifsudestemg.edu.br/</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.ifsudestemg.edu.br/">https://www.ifsudestemg.edu.br/</a>
138	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/matricular-se-em-cursos-de-pos-graduacao-de-lato-sensu-e-stricto-sensu-ifsuldeminas">https://www.gov.br/pt-br/servicos/matricular-se-em-cursos-de-pos-graduacao-de-lato-sensu-e-stricto-sensu-ifsuldeminas</a>	8,67	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://portal.ifsuldeminas.edu.br/">https://portal.ifsuldeminas.edu.br/</a>
139	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/matricular-se-em-curso-de-educacao-a-distancia-iftm">https://www.gov.br/pt-br/servicos/matricular-se-em-curso-de-educacao-a-distancia-iftm</a>	6,60	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://iftm.edu.br/capa/">https://iftm.edu.br/capa/</a>
140	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha	<a href="http://biblioteca.iffarroupilha.edu.br/">http://biblioteca.iffarroupilha.edu.br/</a>	6,56	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://iffar.edu.br/">https://iffar.edu.br/</a>
141	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense	<a href="https://selecoes.iff.edu.br/">https://selecoes.iff.edu.br/</a>	8,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://portal1.iff.edu.br/">https://portal1.iff.edu.br/</a>
142	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense	<a href="https://processoseletivo.ifsul.edu.br/">https://processoseletivo.ifsul.edu.br/</a>	5,55	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ifsul.edu.br/">https://ifsul.edu.br/</a>

143	Instituto Nacional da Propriedade Industrial	<a href="https://meu.inpi.gov.br/pag/">https://meu.inpi.gov.br/pag/</a>	2,72	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/inpi/pt-br">https://www.gov.br/inpi/pt-br</a>	4,96
144	Instituto Nacional de Câncer	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=io.inc.a">https://play.google.com/store/apps/details?id=io.inc.a</a>	9,46	<a href="https://www.gov.br/inca/pt-br">https://www.gov.br/inca/pt-br</a>	9,46
145	Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/inera/pt-br">https://www.gov.br/inera/pt-br</a>	9,17
146	Instituto Nacional de Educação de Surdos	<a href="https://www.ines.gov.br/dicio-nario-de-libras/">https://www.ines.gov.br/dicio-nario-de-libras/</a>	SEM RESPOSTA	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/ines/pt-br">https://www.gov.br/ines/pt-br</a>	10,00
147	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira	<a href="https://enem.inep.gov.br/participante/#/">https://enem.inep.gov.br/participante/#/</a>	2,10	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://enem.inep.gov.br/participante/#/">https://enem.inep.gov.br/participante/#/</a>	2,10
148	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-marca-de-reparo-e-de-selagen-para-uso-por-empresas-permissionarias">https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-marca-de-reparo-e-de-selagen-para-uso-por-empresas-permissionarias</a>	3,03	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.v.immetro.cronocografo">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.v.immetro.cronocografo</a>	2,87	<a href="https://www.gov.br/immetro/pt-br">https://www.gov.br/immetro/pt-br</a>	2,87
149	Instituto Nacional de Tecnologia da Informação	<a href="https://validar.it.gov.br">https://validar.it.gov.br</a>	10,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/iti/pt-br">https://www.gov.br/iti/pt-br</a>	8,94
150	Instituto Nacional do Seguro Social	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	<a href="https://meu.inss.gov.br">meu.inss.gov.br</a>	8,13	<a href="https://www.gov.br/inss/pt-br">https://www.gov.br/inss/pt-br</a>	0,00
151	Ministério da Agricultura e Pecuária	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-certificado-veterinario-internacional-para-viajar-com-seu-cao-ou-gato-para-uniao-europeia-irlanda-do-norte-noruega-e-suica-cvi">https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-certificado-veterinario-internacional-para-viajar-com-seu-cao-ou-gato-para-uniao-europeia-irlanda-do-norte-noruega-e-suica-cvi</a>	8,74	<a href="https://apps.apple.com/br/app/mapa-labs/id6469005519">https://apps.apple.com/br/app/mapa-labs/id6469005519</a>	10,00	<a href="https://www.gov.br/agricultura/pt-br">https://www.gov.br/agricultura/pt-br</a>	8,76
152	Ministério da Cultura	<a href="https://www.gov.br/cultura/pt-br/assuntos/pnab/pnab/">https://www.gov.br/cultura/pt-br/assuntos/pnab/pnab/</a>	6,23	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/cultura/pt-br">https://www.gov.br/cultura/pt-br</a>	6,23
153	Ministério da Defesa	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/alistar-se-no-servico-militar-obrigatorio">https://www.gov.br/pt-br/servicos/alistar-se-no-servico-militar-obrigatorio</a>	0,00	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.sispan.aplicativo_censipam">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.sispan.aplicativo_censipam</a>	0,00	<a href="https://www.gov.br/defesa/pt-br">https://www.gov.br/defesa/pt-br</a>	0,00
154	Ministério da Educação	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/consultar-">https://www.gov.br/pt-br/servicos/consultar-</a>	8,78	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.mec.jornada_estudante">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.mec.jornada_estudante</a>	9,07	<a href="https://www.gov.br/mec/pt-br">https://www.gov.br/mec/pt-br</a>	9,07



		elegibilidade-para-o-programa-pe-de-meia					
155	Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/assinatura-eletronica">https://www.gov.br/pt-br/servicos/assinatura-eletronica</a>	7,50	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.v.mengovbr">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.v.mengovbr</a>	7,50	<a href="https://www.gov.br/gestao/pt-br">https://www.gov.br/gestao/pt-br</a>	10,00
156	Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional	<a href="https://idap.mdr.gov.br/">https://idap.mdr.gov.br/</a>	1,90	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/mdr/pt-br">https://www.gov.br/mdr/pt-br</a>	8,80
157	Ministério da Pesca e Aquicultura	<a href="https://pesqbrasil-pescadorprofissional.agro.gov.br/consulta">https://pesqbrasil-pescadorprofissional.agro.gov.br/consulta</a>	8,12	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/mpa/pt-br/acesso-a-informacao/institucional">https://www.gov.br/mpa/pt-br/acesso-a-informacao/institucional</a>	8,76
158	Ministério da Previdência Social	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/acessar-o-cadastro-nacional-de-informacoes-sociais-dos-regimes-proprios-de-previdencia-social">https://www.gov.br/pt-br/servicos/acessar-o-cadastro-nacional-de-informacoes-sociais-dos-regimes-proprios-de-previdencia-social</a>	9,36	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/previdencia/pt-br">https://www.gov.br/previdencia/pt-br</a>	9,50
159	Ministério da Saúde	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/acessar-a-plataforma-movel-de-servicos-digitais-do-ministerio-da-saude">https://www.gov.br/pt-br/servicos/acessar-a-plataforma-movel-de-servicos-digitais-do-ministerio-da-saude</a>	8,61	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.v.datasus.cnsdigital">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.v.datasus.cnsdigital</a>	6,50	<a href="https://www.gov.br/saude/pt-br">https://www.gov.br/saude/pt-br</a>	8,30
160	Ministério Das Comunicações	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-conexao-de-internet-programa-wi-fi-brasil">https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-conexao-de-internet-programa-wi-fi-brasil</a>	8,06	<a href="https://apps.apple.com/br/app/sala-360/id6443850089">https://apps.apple.com/br/app/sala-360/id6443850089</a>	8,00	<a href="https://www.gov.br/mcom/pt-br">https://www.gov.br/mcom/pt-br</a>	SEM RESPOSTA
161	Ministério das Relações Exteriores	<a href="https://www.gov.br/mre/pt-br/consulado-paris/servicos-consultares/autorizacao-de-viagem-de-menor-para-o-exterior">https://www.gov.br/mre/pt-br/consulado-paris/servicos-consultares/autorizacao-de-viagem-de-menor-para-o-exterior</a>	6,52	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/mre/pt-br/">https://www.gov.br/mre/pt-br/</a>	8,24
162	Ministério de Minas e Energia	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/acessar-o-servico-publico-de-transmissao-de-energia-eletrica">https://www.gov.br/pt-br/servicos/acessar-o-servico-publico-de-transmissao-de-energia-eletrica</a>	7,66	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/mme/pt-br">https://www.gov.br/mme/pt-br</a>	8,13
163	Ministério de Portos e Aeroportos	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/comprar-passagem-aerea-pelo-programa-voa-brasil">https://www.gov.br/pt-br/servicos/comprar-passagem-aerea-pelo-programa-voa-brasil</a>	8,76	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.v.minfra.psp">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.v.minfra.psp</a>	10,00	<a href="https://www.gov.br/portos-e-aeroportos/pt-br">https://www.gov.br/portos-e-aeroportos/pt-br</a>	8,67
164	Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/cadastrar-se-no-caf-cadastro-nacional-da-agricultura-familiar">https://www.gov.br/pt-br/servicos/cadastrar-se-no-caf-cadastro-nacional-da-agricultura-familiar</a>	9,31	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/mda/pt-br/">https://www.gov.br/mda/pt-br/</a>	8,76

165	Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome	<a href="http://comidanoprato.cidadania.gov.br/beneficiario/login">http://comidanoprato.cidadania.gov.br/beneficiario/login</a>	9,45	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.dataprev.meucadunico">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.dataprev.meucadunico</a>	SEM RESPOSTA	<a href="https://www.gov.br/mds/pt-br">https://www.gov.br/mds/pt-br</a>	SEM RESPOSTA
166	Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-licenca-de-importacao">https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-licenca-de-importacao</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/mdic/pt-br">https://www.gov.br/mdic/pt-br</a>	8,97
167	Ministério do Esporte	<a href="https://sli.cidadania.gov.br/">https://sli.cidadania.gov.br/</a>	9,45	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/esporte/pt-br">https://www.gov.br/esporte/pt-br</a>	9,50
168	Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima	<a href="https://cnuc.mma.gov.br/">https://cnuc.mma.gov.br/</a>	0,67	<a href="https://monitorar.mma.gov.br/panel">https://monitorar.mma.gov.br/panel</a>	1,33	<a href="https://www.gov.br/mma/pt-br">https://www.gov.br/mma/pt-br</a>	3,50
169	Ministério do Planejamento e Orçamento	<a href="https://www1.siof.planejamento.gov.br/">https://www1.siof.planejamento.gov.br/</a>	8,15	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/planejamento/pt-br">https://www.gov.br/planejamento/pt-br</a>	9,50
170	Ministério do Trabalho e Emprego	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-a-carreira-de-trabalho">https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-a-carreira-de-trabalho</a>	6,43	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.dataprev.carreiraintegral">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.dataprev.carreiraintegral</a>	5,29	<a href="https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br">https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br</a>	5,29
171	Ministério do Turismo	<a href="https://cadastur.turismo.gov.br/">https://cadastur.turismo.gov.br/</a>	1,22	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/turismo/pt-br">https://www.gov.br/turismo/pt-br</a>	2,81
172	Ministério dos Povos Indígenas	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-documentos-junto-ao-ministerio-dos-povos-indigenas">https://www.gov.br/pt-br/servicos/protocolar-documentos-junto-ao-ministerio-dos-povos-indigenas</a>	9,36	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/povosindigenas/pt-br">https://www.gov.br/povosindigenas/pt-br</a>	8,76
173	Ministério dos Transportes	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-carreira-digital-de-transito">https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-carreira-digital-de-transito</a>	8,89	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.sespro.cnhe">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.sespro.cnhe</a>	8,11	<a href="https://www.gov.br/transportes/pt-br">https://www.gov.br/transportes/pt-br</a>	7,47
174	Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios	<a href="https://www.mpdft.mp.br/acompanhamento-sus-df/">https://www.mpdft.mp.br/acompanhamento-sus-df/</a>	8,58	<a href="https://apps.apple.com/us/app/mpdf/id1293883479">https://apps.apple.com/us/app/mpdf/id1293883479</a>	8,45	<a href="https://www.mpdft.mp.br/portal/">https://www.mpdft.mp.br/portal/</a>	9,29
175	Ministério Público Militar	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.mpm.mp.br/">https://www.mpm.mp.br/</a>	8,30
176	Nav Brasil Serviços de Navegação Aérea S/A	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.navbrasil.gov.br/">https://www.navbrasil.gov.br/</a>	4,20
177	Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A.	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.nuclep.nuclepmobile">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.nuclep.nuclepmobile</a>	0,00	<a href="https://www.gov.br/nuclep/pt-br">https://www.gov.br/nuclep/pt-br</a>	5,06

178	Petróleo Brasileiro S.A.	<a href="https://nossaenergia-petrobras.com.br/">https://nossaenergia-petrobras.com.br/</a>	8,45	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://petrobras.com.br/">https://petrobras.com.br/</a>	8,45
179	Polícia Civil do Distrito Federal	<a href="https://www.pcdf.df.gov.br/servicos/delegacia-eletronica">https://www.pcdf.df.gov.br/servicos/delegacia-eletronica</a>	8,35	<a href="https://apps.apple.com/br/app/e-identidade/id1514827085">https://apps.apple.com/br/app/e-identidade/id1514827085</a>	8,30	<a href="https://www.pcdf.df.gov.br">https://www.pcdf.df.gov.br</a>	8,91
180	Polícia Federal	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-passaporte-comum-para-brasileiro">https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-passaporte-comum-para-brasileiro</a>	8,67	<a href="https://mobile.pf.gov.br/sti-mobile/">https://mobile.pf.gov.br/sti-mobile/</a>	8,67	<a href="https://www.gov.br/pf/pt-br">https://www.gov.br/pf/pt-br</a>	8,67
181	Polícia Rodoviária Federal	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/registrar-furto-ou-roubo-de-veiculos-no-sistema-alerta-do-sinal">https://www.gov.br/pt-br/servicos/registrar-furto-ou-roubo-de-veiculos-no-sistema-alerta-do-sinal</a>	0,07	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/prf/pt-br">https://www.gov.br/prf/pt-br</a>	0,07
182	Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	<a href="https://www.regularize.pgfn.gov.br/">https://www.regularize.pgfn.gov.br/</a>	8,67	<a href="https://apps.apple.com/br/app/d%C3%ADvida-aberta/id1485407516">https://apps.apple.com/br/app/d%C3%ADvida-aberta/id1485407516</a>	8,57	<a href="https://www.gov.br/pgfn/pt-br">https://www.gov.br/pgfn/pt-br</a>	8,83
183	Secretaria do Tesouro Nacional	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/comprar-titulos-publicos-federais">https://www.gov.br/pt-br/servicos/comprar-titulos-publicos-federais</a>	10,00	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.fazenda.tesouro.id">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.fazenda.tesouro.id</a>	SEM RESPOSTA	<a href="https://www.gov.br/tesouronacional/pt-br">https://www.gov.br/tesouronacional/pt-br</a>	8,66
184	Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/declarar-meu-imposto-de-renda">https://www.gov.br/pt-br/servicos/declarar-meu-imposto-de-renda</a>	0,13	<a href="https://play.google.com/store/search?q=mei">https://play.google.com/store/search?q=mei</a>	0,13	<a href="https://www.gov.br/receitafederal/pt-br">https://www.gov.br/receitafederal/pt-br</a>	0,13
185	Senado Federal	<a href="https://www12.senado.leg.br/ecidadania/principalaudiencia">https://www12.senado.leg.br/ecidadania/principalaudiencia</a>	6,80	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.leg.senado.appleg">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.leg.senado.appleg</a>	6,41	<a href="https://www12.senado.leg.br/hpse">https://www12.senado.leg.br/hpse</a>	6,80
186	Serviço Brasileiro De Apoio Às Micro E Pequenas Empresas - Departamento Nacional	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	<a href="https://apps.apple.com/br/app/sebrae/id1482839375">https://apps.apple.com/br/app/sebrae/id1482839375</a>	6,76	<a href="https://sebrae.com.br/sites/Portals/sebrae">https://sebrae.com.br/sites/Portals/sebrae</a>	8,80
187	Serviço Federal de Processamento de Dados	<a href="https://loja.serpro.gov.br/certificacao">https://loja.serpro.gov.br/certificacao</a>	6,05	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.serpro.linco">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.serpro.linco</a>	8,45	<a href="https://www.serpro.gov.br/">https://www.serpro.gov.br/</a>	5,95
188	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Departamento Nacional	<a href="https://sic.senac.br/#/">https://sic.senac.br/#/</a>	SEM RESPOSTA	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.senac.br/">https://www.senac.br/</a>	4,40
189	Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo - Unidade Nacional	<a href="https://somoscooperativismo.coop.br/">https://somoscooperativismo.coop.br/</a>	5,81	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://somoscooperativismo.coop.br/institucional/sescoop">https://somoscooperativismo.coop.br/institucional/sescoop</a>	5,81
190	Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte - Conselho Nacional	<a href="https://www.sesisenat.org.br/entrar">https://www.sesisenat.org.br/entrar</a>	6,13	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.org.sesisenat.portaldoclienteapp">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.org.sesisenat.portaldoclienteapp</a>	SEM RESPOSTA	<a href="https://www.sesisenat.org.br/home">https://www.sesisenat.org.br/home</a>	6,13

191	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - Departamento Nacional	<a href="https://www.futuro.digital/">https://www.futuro.digital/</a>	5,49	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.senai.br.senai.dn">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.senai.br.senai.dn</a>	8,59	<a href="https://www.portaldaindustria.com.br/senai/">https://www.portaldaindustria.com.br/senai/</a>	0,00
192	Serviço Nacional de Aprendizagem Rural - Administração Central	<a href="https://ead.senar.org.br/">https://ead.senar.org.br/</a>	4,44	<a href="https://play.google.com/store/search?q=conecta+produtor+senar">https://play.google.com/store/search?q=conecta+produtor+senar</a>	4,44	<a href="https://www.cnabrazil.org.br/senar">https://www.cnabrazil.org.br/senar</a>	SEM RESPOSTA
193	Serviço Social da Indústria - Conselho Nacional	<a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>	SEM RESPOSTA	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://cnsesi.com.br/">https://cnsesi.com.br/</a>	0,00
194	Serviço Social da Indústria - Departamento Nacional	<a href="https://www.sesieducacao.com.br/">https://www.sesieducacao.com.br/</a>	SEM RESPOSTA	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=sesi.aveja">https://play.google.com/store/apps/details?id=sesi.aveja</a>	4,14	<a href="https://ufmt.edu.br/">https://ufmt.edu.br/</a>	4,00
195	Serviço Social do Comércio - Administração Nacional	<a href="http://plataformacultura.sesc.com.br">plataformacultura.sesc.com.br</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.sesc.com.br/">https://www.sesc.com.br/</a>	1,43
196	Serviço Social do Transporte - Conselho Nacional	<a href="https://empregatransporte.scsenat.org.br/">https://empregatransporte.scsenat.org.br/</a>	6,13	<a href="https://apps.apple.com/br/app/app-scsi-senat-em-a%C3%A7%C3%A3o/id6474022502">https://apps.apple.com/br/app/app-scsi-senat-em-a%C3%A7%C3%A3o/id6474022502</a>	SEM RESPOSTA	<a href="https://www.scsisenat.org.br/home">https://www.scsisenat.org.br/home</a>	6,13
197	Superintendência de Seguros Privados	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/emitir-certidao-susep">https://www.gov.br/pt-br/servicos/emitir-certidao-susep</a>	6,55	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.susep.corretores">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.susep.corretores</a>	6,14	<a href="https://www.gov.br/susep/pt-br">https://www.gov.br/susep/pt-br</a>	8,75
198	Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/preencher-cartas-consulta-do-fundo-constitucional-de-financiamento-do-centro-oeste">https://www.gov.br/pt-br/servicos/preencher-cartas-consulta-do-fundo-constitucional-de-financiamento-do-centro-oeste</a>	6,94	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/sudeco/pt-br">https://www.gov.br/sudeco/pt-br</a>	6,94
199	Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste	<a href="https://fdne.sudene.gov.br/">https://fdne.sudene.gov.br/</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/sudene/pt-br">https://www.gov.br/sudene/pt-br</a>	6,74
200	Superintendência Nacional de Previdência Complementar	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/requerer-destinacao-de-reserva-especial-com-reverso-de-valores">https://www.gov.br/pt-br/servicos/requerer-destinacao-de-reserva-especial-com-reverso-de-valores</a>	10,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.gov.br/previc/pt-br">https://www.gov.br/previc/pt-br</a>	8,76
201	Superior Tribunal de Justiça	<a href="https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/">https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/</a>	1,24	<a href="https://apps.apple.com/br/app/stj-cpe/id1513047461">https://apps.apple.com/br/app/stj-cpe/id1513047461</a>	5,57	<a href="https://www.stj.jus.br/sites/porta/p/Contato-e-ajuda/Fale-conosco/Ouvitoria">https://www.stj.jus.br/sites/porta/p/Contato-e-ajuda/Fale-conosco/Ouvitoria</a>	8,83
202	Superior Tribunal Militar	<a href="https://www.stm.jus.br/servicos-stm/certidao-negativa-emitir-certidao-negativa">https://www.stm.jus.br/servicos-stm/certidao-negativa-emitir-certidao-negativa</a>	0,00	<a href="https://apps.apple.com/app/id1466698443">https://apps.apple.com/app/id1466698443</a>	2,98	<a href="https://www.stm.jus.br/">https://www.stm.jus.br/</a>	6,12

203	Supremo Tribunal Federal	<a href="https://constituicao.stf.jus.br/">https://constituicao.stf.jus.br/</a>	9,43	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.tvjusticamais">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.tvjusticamais</a>	8,79	<a href="https://portal.stf.jus.br/">https://portal.stf.jus.br/</a>	10,00
204	Telecomunicações Brasileiras S.A.	<a href="https://portal2.telebras.com.br/">https://portal2.telebras.com.br/</a>	0,00	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.t3sat">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.t3sat</a>	0,00	<a href="https://www.telebras.com.br/">https://www.telebras.com.br/</a>	1,32
205	Tribunal de Contas da União	<a href="https://pesquisa.apps.tcu.gov.br">https://pesquisa.apps.tcu.gov.br</a>	7,63	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.tcu.messengers">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.tcu.messengers</a>	8,24	<a href="https://portal.tcu.gov.br/inicio">https://portal.tcu.gov.br/inicio</a>	8,92
206	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios	<a href="https://pje.tjdft.jus.br/pje/">https://pje.tjdft.jus.br/pje/</a>	4,97	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tjdft.jus.br/">https://www.tjdft.jus.br/</a>	8,30
207	Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região/Es	<a href="https://www.trt17.jus.br/principal/processos/judiciarios/">https://www.trt17.jus.br/principal/processos/judiciarios/</a>	4,13	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.trt17.jus.br/">https://www.trt17.jus.br/</a>	4,13
208	Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região/Df e To	<a href="https://pje.trt10.jus.br/primeirograu/login.seam">https://pje.trt10.jus.br/primeirograu/login.seam</a>	8,91	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.trt10.saude10Mobile">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.trt10.saude10Mobile</a>	8,78	<a href="https://www.trt10.jus.br/">https://www.trt10.jus.br/</a>	8,91
209	Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região/Am E Rr	<a href="http://certtrab.trt11.jus.br">certtrab.trt11.jus.br</a>	7,70	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.trt11.pautadigital">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.trt11.pautadigital</a>	0,00	<a href="https://portal.trt11.jus.br/">https://portal.trt11.jus.br/</a>	8,78
210	Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região/Sc	<a href="https://portal.trt12.jus.br/pje">https://portal.trt12.jus.br/pje</a>	SEM RESPOSTA	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://portal.trt12.jus.br/">https://portal.trt12.jus.br/</a>	3,61
211	Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região/Pb	<a href="https://www.trt13.jus.br/transparencia/audiencias-sessoes">https://www.trt13.jus.br/transparencia/audiencias-sessoes</a>	8,08	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.trt13.jus.br/">https://www.trt13.jus.br/</a>	9,34
212	Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região/Ac E Ro	<a href="https://portal.trt14.jus.br/porta1/pje">https://portal.trt14.jus.br/porta1/pje</a>	6,65	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://portal.trt14.jus.br/porta1/">https://portal.trt14.jus.br/porta1/</a>	7,08
213	Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região - Campinas/Sp	<a href="https://trt15.jus.br/servicos/certidoes/certidao-eletronica-de-acoes-trabalhistas-ceat">https://trt15.jus.br/servicos/certidoes/certidao-eletronica-de-acoes-trabalhistas-ceat</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://trt15.jus.br/">https://trt15.jus.br/</a>	0,00
214	Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região/Ma	<a href="https://www.trt16.jus.br/concursos/servidores">https://www.trt16.jus.br/concursos/servidores</a>	8,32	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.trt16.jus.br/">https://www.trt16.jus.br/</a>	8,89
215	Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região/Go	<a href="https://sistemas.trt18.jus.br/consultasPortal/pages/Processuais/ConsultaProcessual.seam">https://sistemas.trt18.jus.br/consultasPortal/pages/Processuais/ConsultaProcessual.seam</a>	8,94	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=penhorabens.trt18.jub.br">https://play.google.com/store/apps/details?id=penhorabens.trt18.jub.br</a>	6,52	<a href="https://www.trt18.jus.br/porta1/">https://www.trt18.jus.br/porta1/</a>	6,52
216	Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região/AI	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://site.trt19.jus.br/">https://site.trt19.jus.br/</a>	6,35

217	Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região/Rn	<a href="https://www.trt21.jus.br/servicos/formulario-de-atermacao">https://www.trt21.jus.br/servicos/formulario-de-atermacao</a>	4,28	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.trt21.jus.br/">https://www.trt21.jus.br/</a>	6,30
218	Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região/Pi	<a href="https://pje.trt22.jus.br/primeirograu">https://pje.trt22.jus.br/primeirograu</a>	6,71	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.trt22.jus.br/">https://www.trt22.jus.br/</a>	8,40
219	Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região/Mt	<a href="https://pje.trt23.jus.br/jurisprudencia">https://pje.trt23.jus.br/jurisprudencia</a>	5,44	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://portal.trt23.jus.br/">https://portal.trt23.jus.br/</a>	5,18
220	Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região/Ms	<a href="https://www.trt24.jus.br/web/guest/apresentacao">https://www.trt24.jus.br/web/guest/apresentacao</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.trt24.jus.br/">https://www.trt24.jus.br/</a>	6,33
221	Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região/Sp	<a href="https://pje.trt2.jus.br/consultaprocessual">https://pje.trt2.jus.br/consultaprocessual</a>	7,03	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.trt2.appejud2">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.trt2.appejud2</a>	2,10	<a href="https://www2.trt2.jus.br/">https://www2.trt2.jus.br/</a>	3,88
222	Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região/Mg	<a href="https://pje.trt3.jus.br/consultaprocessual/">https://pje.trt3.jus.br/consultaprocessual/</a>	2,21	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://portal.trt3.jus.br/internet">https://portal.trt3.jus.br/internet</a>	7,85
223	Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região/Rs	<a href="https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/consulta-oab">https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/consulta-oab</a>	10,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.trt4.jus.br/portais/trt4">https://www.trt4.jus.br/portais/trt4</a>	7,54
224	Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região/Ba	<a href="https://aplicacoes.trt5.jus.br/trt5saude">https://aplicacoes.trt5.jus.br/trt5saude</a>	0,00	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.trt5.move1">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.trt5.move1</a>	3,57	<a href="https://www.trt5.jus.br/">https://www.trt5.jus.br/</a>	8,24
225	Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região/Pe	<a href="https://www.trt6.jus.br/portal/portal-da-conciliacao">https://www.trt6.jus.br/portal/portal-da-conciliacao</a>	8,44	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.trt6.jus.br/portal/">https://www.trt6.jus.br/portal/</a>	9,50
226	Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região/Ce	<a href="https://portaldeservicos.trt7.jus.br/portalservicos">https://portaldeservicos.trt7.jus.br/portalservicos</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.trt7.jus.br/">https://www.trt7.jus.br/</a>	6,99
227	Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região/Pa E Ap	<a href="https://cape.trt8.jus.br/assystnct/">https://cape.trt8.jus.br/assystnct/</a>	7,07	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.trt5.move1">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.trt5.move1</a>	7,36	<a href="https://www.trt8.jus.br/">https://www.trt8.jus.br/</a>	9,33
228	Tribunal Regional Eleitoral da Bahia	<a href="https://www.tre-ba.jus.br/servicos-eleitorais/servicos-online">https://www.tre-ba.jus.br/servicos-eleitorais/servicos-online</a>	0,99	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-ba.jus.br/#/">https://www.tre-ba.jus.br/#/</a>	0,99
229	Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba	<a href="https://www.tre-pb.jus.br/eleicoes/e/resultados-historicos">https://www.tre-pb.jus.br/eleicoes/e/resultados-historicos</a>	0,92	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-pb.jus.br/#/">https://www.tre-pb.jus.br/#/</a>	7,80
230	Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas	<a href="https://www.tre-al.jus.br/institucional/canais-de-comunicacao/balcão-virtual-1">https://www.tre-al.jus.br/institucional/canais-de-comunicacao/balcão-virtual-1</a>	2,78	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-al.jus.br/#/">https://www.tre-al.jus.br/#/</a>	3,67

231	Tribunal Regional Eleitoral de Goiás	<a href="https://ead.tre-go.jus.br/moodle/">https://ead.tre-go.jus.br/moodle/</a>	2,97	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-go.jus.br/#/">https://www.tre-go.jus.br/#/</a>	4,63
232	Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais	<a href="https://www.tre-mg.jus.br/servicos-eleitorais/agendamento">https://www.tre-mg.jus.br/servicos-eleitorais/agendamento</a>	4,64	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-mg.jus.br/#/">https://www.tre-mg.jus.br/#/</a>	6,10
233	Tribunal Regional Eleitoral de Roraima	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-rr.jus.br/#/">https://www.tre-rr.jus.br/#/</a>	1,60
234	Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo	<a href="https://www.tre-sp.jus.br/servicos-eleitorais/mesarios/ficha-de-inscricao">https://www.tre-sp.jus.br/servicos-eleitorais/mesarios/ficha-de-inscricao</a>	2,33	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-sp.jus.br/#/">https://www.tre-sp.jus.br/#/</a>	8,80
235	Tribunal Regional Eleitoral do Acre	<a href="https://www.tse.jus.br/eleitor/autotendimento-do-eleitor/#/">https://www.tse.jus.br/eleitor/autotendimento-do-eleitor/#/</a>	7,45	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-ac.jus.br/#/">https://www.tre-ac.jus.br/#/</a>	7,45
236	Tribunal Regional Eleitoral do Amapá	<a href="https://www.tre-ap.jus.br/servicos-eleitorais/atendimento-online-tre-ap">https://www.tre-ap.jus.br/servicos-eleitorais/atendimento-online-tre-ap</a>	2,92	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-ap.jus.br/#/">https://www.tre-ap.jus.br/#/</a>	3,08
237	Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas	<a href="https://www.tre-am.jus.br/servicos-eleitorais/atendimento-remoto-1">https://www.tre-am.jus.br/servicos-eleitorais/atendimento-remoto-1</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-am.jus.br/#/">https://www.tre-am.jus.br/#/</a>	10,00
238	Tribunal Regional Eleitoral do Ceará	<a href="https://www.tre-ce.jus.br/eleicao/empresimode-urnas/conselhos-tutelaes-2023/consulta-local-de-votacao">https://www.tre-ce.jus.br/eleicao/empresimode-urnas/conselhos-tutelaes-2023/consulta-local-de-votacao</a>	4,24	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-ce.jus.br/#/">https://www.tre-ce.jus.br/#/</a>	6,86
239	Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal	<a href="https://www.tre-df.jus.br/servicos-eleitorais/titulo-e-local-de-votacao/consulta-por-nome">https://www.tre-df.jus.br/servicos-eleitorais/titulo-e-local-de-votacao/consulta-por-nome</a>	5,17	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-df.jus.br/#/">https://www.tre-df.jus.br/#/</a>	7,80
240	Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão	<a href="https://www.tre-ma.jus.br/servicos-eleitorais/titulo-e-local-de-votacao">https://www.tre-ma.jus.br/servicos-eleitorais/titulo-e-local-de-votacao</a>	SEM RESPOSTA	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-ma.jus.br/#/">https://www.tre-ma.jus.br/#/</a>	7,80
241	Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso	<a href="https://www.tre-mt.jus.br/servicos-eleitorais/descricao-dos-servicos-eleitorais/situacao-eleitoral/consulta-situacao-do-meu-titulo-eleitoral">https://www.tre-mt.jus.br/servicos-eleitorais/descricao-dos-servicos-eleitorais/situacao-eleitoral/consulta-situacao-do-meu-titulo-eleitoral</a>	8,51	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-mt.jus.br/#/">https://www.tre-mt.jus.br/#/</a>	7,91



242	Tribunal Regional do Mato Grosso do Sul	<a href="https://sei.tre-ms.jus.br/ouvidoria/">https://sei.tre-ms.jus.br/ouvidoria/</a>	6,04	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-ms.jus.br/#/">https://www.tre-ms.jus.br/#/</a>	8,83
243	Tribunal Regional Eleitoral do Paraná	<a href="https://gralhaconfere.tre-pr.jus.br/">https://gralhaconfere.tre-pr.jus.br/</a>	8,28	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-pr.jus.br/#/">https://www.tre-pr.jus.br/#/</a>	8,28
244	Tribunal Regional Eleitoral do Piauí	<a href="https://www.tse.jus.br/servicos-eletorais/autatendimento-eletoral#/certidoes-eletor">https://www.tse.jus.br/servicos-eletorais/autatendimento-eletoral#/certidoes-eletor</a>	8,10	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-pi.jus.br/#/">https://www.tre-pi.jus.br/#/</a>	8,30
245	Tribunal Regional do Rio de Janeiro	<a href="https://www.tre-rj.jus.br/servicos-eletorais/mesarios-voluntario/inscricoes">https://www.tre-rj.jus.br/servicos-eletorais/mesarios-voluntario/inscricoes</a>	7,10	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-rj.jus.br/#/">https://www.tre-rj.jus.br/#/</a>	1,46
246	Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte	<a href="https://paeconsulta.tre-rn.jus.br">https://paeconsulta.tre-rn.jus.br</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-rn.jus.br/#/">https://www.tre-rn.jus.br/#/</a>	0,27
247	Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul	<a href="https://jedigital.tre-rs.jus.br/">https://jedigital.tre-rs.jus.br/</a>	5,60	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-rs.jus.br/#/">https://www.tre-rs.jus.br/#/</a>	7,80
248	Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins	<a href="https://www.tre-to.jus.br/eicoes/mesarios/confirmar-convocacao">https://www.tre-to.jus.br/eicoes/mesarios/confirmar-convocacao</a>	4,38	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tre-to.jus.br/#/">https://www.tre-to.jus.br/#/</a>	5,00
249	Tribunal Regional Federal da 2ª Região	<a href="https://www.trf2.jus.br/jt2/balcao-virtual">https://www.trf2.jus.br/jt2/balcao-virtual</a>	SEM RESPOSTA	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.trf2.jus.br/">https://www.trf2.jus.br/</a>	10,00
250	Tribunal Regional Federal da 3ª Região	<a href="https://web.trf3.jus.br/certidao-regional/">https://web.trf3.jus.br/certidao-regional/</a>	3,81	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.trf3.jus.br/">https://www.trf3.jus.br/</a>	8,24
251	Tribunal Regional Federal da 4ª Região	<a href="https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=principal&amp;">https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=principal&amp;</a>	9,33	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.trf4.cproc">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.trf4.cproc</a>	8,69	<a href="https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=principal&amp;">https://www.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=principal&amp;</a>	9,33
252	Tribunal Regional Federal da 5ª Região	<a href="https://rpvprecatório.trf5.jus.br/">https://rpvprecatório.trf5.jus.br/</a>	SEM RESPOSTA	<a href="https://trfmed.trf5.jus.br/2023/09/29/aplicativo-trfmed-disponivel-para-android-e-ios/">https://trfmed.trf5.jus.br/2023/09/29/aplicativo-trfmed-disponivel-para-android-e-ios/</a>	SEM RESPOSTA	<a href="https://www.trf5.jus.br/">https://www.trf5.jus.br/</a>	8,63
253	Tribunal Regional Federal da 6ª Região	<a href="https://portal.trf6.jus.br/balcao-virtual-do-trf6-2/">https://portal.trf6.jus.br/balcao-virtual-do-trf6-2/</a>	8,19	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://portal.trf6.jus.br/">https://portal.trf6.jus.br/</a>	9,46
254	Tribunal Superior do Trabalho	<a href="https://www.tst.jus.br/certidao1">https://www.tst.jus.br/certidao1</a>	4,56	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.tst.jus.br/">https://www.tst.jus.br/</a>	10,00
255	Tribunal Superior Eleitoral	<a href="https://www.tse.jus.br/servicos-eletorais/autatendimento-eletoral#/atendimento-eletor">https://www.tse.jus.br/servicos-eletorais/autatendimento-eletoral#/atendimento-eletor</a>	9,27	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.tse.eletoral.ctitulo">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.jus.tse.eletoral.ctitulo</a>	7,66	<a href="https://www.tse.jus.br/#/">https://www.tse.jus.br/#/</a>	7,80

256	Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira	selest.unilab.edu.br	SEM RESPOSTA	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://unilab.edu.br/">https://unilab.edu.br/</a>	8,67
257	Universidade Federal da Bahia	moodle.ufba.br	7,28	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.ufba.br/">https://www.ufba.br/</a>	7,62
258	Universidade Federal da Fronteira Sul	<a href="https://spm.uifs.edu.br/login">https://spm.uifs.edu.br/login</a>	2,49	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.uifs.edu.br/">https://www.uifs.edu.br/</a>	3,86
259	Universidade Federal da Integração Latino-Americana	<a href="https://dspace.unila.edu.br">https://dspace.unila.edu.br</a>	2,57	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://portal.unila.edu.br/">https://portal.unila.edu.br/</a>	5,80
260	Universidade Federal de Alagoas	<a href="http://www.copeve.ufal.br/">http://www.copeve.ufal.br/</a>	2,60	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.ufal.lnees.apamobile">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.ufal.lnees.apamobile</a>	0,67	<a href="https://ufal.br/">https://ufal.br/</a>	7,58
261	Universidade Federal de Alfenas	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-processo-seletivo-para-curso-de-pos-graduacao-lato-sensu-especializacao-na-unifal-mg">https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-processo-seletivo-para-curso-de-pos-graduacao-lato-sensu-especializacao-na-unifal-mg</a>	5,41	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.unifal-mg.edu.br/portal/index/">https://www.unifal-mg.edu.br/portal/index/</a>	6,11
262	Universidade Federal de Catalão	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ufcat.edu.br/">https://ufcat.edu.br/</a>	8,86
263	Universidade Federal de Jataí	<a href="https://sigaa.sistemas.ufj.edu.br/sigaa/public/home.jsf">https://sigaa.sistemas.ufj.edu.br/sigaa/public/home.jsf</a>	SEM RESPOSTA	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://portal.ufj.jatai.ufg.br/">https://portal.ufj.jatai.ufg.br/</a>	4,56
264	Universidade Federal de Lavras	<a href="https://sig.ufla.br/">https://sig.ufla.br/</a>	5,67	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ufla.br/">https://ufla.br/</a>	8,35
265	Universidade Federal de Pelotas	<a href="https://wp.ufpel.edu.br/pave/">https://wp.ufpel.edu.br/pave/</a>	3,05	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://portal.ufpel.edu.br/">https://portal.ufpel.edu.br/</a>	2,90
266	Universidade Federal de Roraima	<a href="https://ufrr.br/cpv/">https://ufrr.br/cpv/</a>	3,43	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ufrr.br/">https://ufrr.br/</a>	3,43
267	Universidade Federal de Santa Maria	<a href="https://portal.ufsm.br/concursos/inscricao/opcoes.html?edicao=4898">https://portal.ufsm.br/concursos/inscricao/opcoes.html?edicao=4898</a>	7,63	<a href="https://apps.apple.com/br/app/ufsm-digital/id1426596454">https://apps.apple.com/br/app/ufsm-digital/id1426596454</a>	5,40	<a href="https://www.ufsm.br/">https://www.ufsm.br/</a>	6,64
268	Universidade Federal de São Paulo	<a href="https://concursos.unifesp.br/">https://concursos.unifesp.br/</a>	8,83	<a href="https://apps.apple.com/br/app/unifesp/id1458139901">https://apps.apple.com/br/app/unifesp/id1458139901</a>	8,71	<a href="https://portal.unifesp.br/">https://portal.unifesp.br/</a>	8,83

269	Universidade Federal do Acre de Pernambuco	<a href="http://sggaranhuns.site/">http://sggaranhuns.site/</a>	3,48	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ufape.edu.br/">https://ufape.edu.br/</a>	4,06
270	Universidade Federal do Cariri	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-processo-seletivo-pos-graduacao">https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-processo-seletivo-pos-graduacao</a>	1,05	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.ufca.edu.br/">https://www.ufca.edu.br/</a>	4,94
271	Universidade Federal do Ceará	<a href="https://si3.ufc.br/sigaa/">https://si3.ufc.br/sigaa/</a>	0,59	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.ufc.ore/apps&amp;hl=pt-br">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.ufc.ore/apps&amp;hl=pt-br</a>	0,18	<a href="https://www.ufc.br/">https://www.ufc.br/</a>	4,67
272	Universidade Federal do Espírito Santo	<a href="https://protocolo.ufes.br/#home">https://protocolo.ufes.br/#home</a>	8,79	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.ufes.br/">https://www.ufes.br/</a>	8,99
273	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro	<a href="https://candidato.unirio.br">https://candidato.unirio.br</a>	9,44	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.unirio.br/">https://www.unirio.br/</a>	4,40
274	Universidade Federal do Norte do Tocantins	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ufnt.edu.br/">https://ufnt.edu.br/</a>	3,55
275	Universidade Federal do Oeste da Bahia	<a href="https://sig.ufob.edu.br/sigaa/public/servicos_digita/s/extension/loginCursosEventosExtensao.jsf">https://sig.ufob.edu.br/sigaa/public/servicos_digita/s/extension/loginCursosEventosExtensao.jsf</a>	2,55	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ufob.edu.br/">https://ufob.edu.br/</a>	2,79
276	Universidade Federal do Oeste do Pará	<a href="https://psr2024.ufopa.edu.br/">https://psr2024.ufopa.edu.br/</a>	0,13	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.ufopa.edu.br/ufopa/">https://www.ufopa.edu.br/ufopa/</a>	0,13
277	Universidade Federal do Pará	<a href="https://bc.ufpa.br/">https://bc.ufpa.br/</a>	3,60	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ufpa.br/">https://ufpa.br/</a>	3,00
278	Universidade Federal do Paraná	<a href="https://servicos.nc.ufpr.br/PortalNC/Home">https://servicos.nc.ufpr.br/PortalNC/Home</a>	5,55	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ufpr.br/">https://ufpr.br/</a>	4,15
279	Universidade Federal do Recôncavo da Bahia	SERVIÇO NÃO INFORMADO	SERVIÇO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ufrb.edu.br/portal/">https://ufrb.edu.br/portal/</a>	6,24
280	Universidade Federal do Rio de Janeiro	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-processo-seletivo-para-curso-de-graduacao-ufirj">https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-processo-seletivo-para-curso-de-graduacao-ufirj</a>	6,77	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ufirj.br/">https://ufirj.br/</a>	0,83
281	Universidade Federal do Rio Grande do Norte	<a href="https://sigaa.ufm.br/sigaa/public/servicos_digita/s/processo_seletivo/form_inscricao.jsf">https://sigaa.ufm.br/sigaa/public/servicos_digita/s/processo_seletivo/form_inscricao.jsf</a>	5,97	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.ufm.ore/apps&amp;hl=pt-br">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.ufm.ore/apps&amp;hl=pt-br</a>	1,65	<a href="https://ufm.br/">https://ufm.br/</a>	6,71

282	Universidade Federal do Rio Grande do Sul	<a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-processo-seletivo-para-curso-de-pos-graduacao-ufrgs">https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-processo-seletivo-para-curso-de-pos-graduacao-ufrgs</a>	7,94	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cd.ufrgsmobile">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cd.ufrgsmobile</a>	7,16	<a href="http://www.ufrgs.br/">http://www.ufrgs.br/</a>	7,25
283	Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará	<a href="https://sigaa.unifesspa.edu.br/sigaa/public/home.jsf">https://sigaa.unifesspa.edu.br/sigaa/public/home.jsf</a>	4,34	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://unifesspa.edu.br/">https://unifesspa.edu.br/</a>	4,76
284	Universidade Federal do Triângulo Mineiro	<a href="http://multilab.ufbm.edu.br">multilab.ufbm.edu.br</a>	8,11	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://ufbm.edu.br/">https://ufbm.edu.br/</a>	6,92
285	Universidade Federal Rural de Pernambuco	<a href="https://www.ead.ufpe.br">https://www.ead.ufpe.br</a>	0,00	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://www.ufpe.br/">https://www.ufpe.br/</a>	0,00
286	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro	<a href="http://sigaa.ufrj.br">http://sigaa.ufrj.br</a>	0,23	APLICATIVO NÃO INFORMADO	APLICATIVO NÃO INFORMADO	<a href="https://portal.ufrj.br/">https://portal.ufrj.br/</a>	2,44
287	Universidade Federal Rural do Semiárido	<a href="https://sigaa.ufersa.edu.br/sigaa/public/extendsao/paginalistaPeriodosInscricoesAtividadesPublico.jsf?aba=p-extendsao">https://sigaa.ufersa.edu.br/sigaa/public/extendsao/paginalistaPeriodosInscricoesAtividadesPublico.jsf?aba=p-extendsao</a>	10,00	<a href="https://www.gov.br/pt-br/apps/ufersapp">https://www.gov.br/pt-br/apps/ufersapp</a>	8,65	<a href="https://ufersa.edu.br/">https://ufersa.edu.br/</a>	10,00
288	Universidade Tecnológica Federal do Paraná	<a href="https://sistemas2.utfpr.edu.br/dpls/sistema/acad01/mpinscricaopg.inicio">https://sistemas2.utfpr.edu.br/dpls/sistema/acad01/mpinscricaopg.inicio</a>	3,89	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=coted.UTFPRMobileAlunos">https://play.google.com/store/apps/details?id=coted.UTFPRMobileAlunos</a>	6,99	<a href="https://www.utfpr.edu.br/">https://www.utfpr.edu.br/</a>	2,12

Fonte: Elaboração própria

## Apêndice F – Lista das organizações que responderam ao questionário com a categorização para agrupamento e análise

1. A tabela abaixo apresenta as 288 organizações que responderam ao questionário principal da fiscalização, com a categoria utilizada para fins de agrupamento e análise dos dados, bem como suas notas gerais e a nota gerada pela ferramenta *Access Monitor*.

**Tabela 62** – lista das organizações que responderam ao questionário com a categoria de agrupamento para análise

Índice	Nome	Poder	Agrupamento para avaliação	Nota geral	Nota <i>Access Monitor</i> (Portal selecionado)*
1	Advocacia-Geral da União	Função essencial à Justiça	Funções Essenciais à Justiça	3,53	7,3
2	Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial	Paraestatal	Serviço Social Autônomo	4,61	9,6
3	Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos	Paraestatal	Serviço Social Autônomo	2,10	6,5
4	Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico	Executivo	Autarquias - outros	3,71	7,6
5	Agência Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural	Paraestatal	Serviço Social Autônomo	0,73	6,4
6	Agência Nacional de Aviação Civil	Executivo	Autarquias - outros	1,72	8,7
7	Agência Nacional de Energia Elétrica	Executivo	Autarquias - outros	1,67	9,3
8	Agência Nacional de Saúde Suplementar	Executivo	Autarquias - outros	4,69	9,4
9	Agência Nacional de Telecomunicações	Executivo	Autarquias - outros	3,61	8,9
10	Agência Nacional de Transportes Aquaviários	Executivo	Autarquias - outros	3,66	7,1
11	Agência Nacional de Transportes Terrestres	Executivo	Autarquias - outros	3,24	7,5
12	Agência Nacional de Vigilância Sanitária	Executivo	Autarquias - outros	1,21	9
13	Agência Nacional do Cinema	Executivo	Autarquias - outros	1,00	9,6
14	Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis	Executivo	Autarquias - outros	3,96	8,1
15	Associação das Pioneiras Sociais	Paraestatal	Serviço Social Autônomo	7,96	7
16	Banco Central do Brasil	Executivo	Autarquias - outros	5,83	7,7
17	Banco da Amazônia S.A.	Executivo	Bancos	5,01	6,2
18	Banco do Brasil S.A.	Executivo	Bancos	5,38	5,5
19	Banco do Nordeste do Brasil S.A.	Executivo	Bancos	5,90	8

20	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social	Executivo	Bancos	2,21	5,8
21	Caixa de Construção de Casas para o Pessoal da Marinha	Executivo	Militar	2,60	5,4
22	Caixa de Financiamento Imobiliário da Aeronáutica	Executivo	Militar	1,95	5,8
23	Caixa Econômica Federal	Executivo	Bancos	6,30	7
24	Câmara dos Deputados	Legislativo	Legislativo	4,04	9
25	Casa Civil da Presidência da República	Executivo	Presidência e Ministérios	3,50	8,1
26	Casa da Moeda do Brasil	Executivo	Empresas Públicas - Outros	2,94	8,2
27	Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S.A.	Executivo	Sociedade de Economia Mista	0,06	3,7
28	Centro de Tecnologia da Indústria Química e Têxtil do Senai/RJ	Paraestatal	Serviço Social Autônomo	2,40	6,7
29	Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	3,45	7,3
30	Colégio Pedro II	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	0,20	Não foi possível avaliar
31	Comando da Aeronáutica	Executivo	Militar	2,95	6,7
32	Comando da Marinha	Executivo	Militar	4,62	5,7
33	Comando do Exército	Executivo	Militar	2,92	5,6
34	Comissão de Valores Mobiliários	Executivo	Autarquias - outros	5,22	7,9
35	Comissão Nacional de Energia Nuclear	Executivo	Autarquias - outros	1,91	8,2
36	Companhia Brasileira de Trens Urbanos	Executivo	Sociedade de Economia Mista	1,73	9,6
37	Companhia de Desenvolvimento dos Vales do São Francisco e do Parnaíba	Executivo	Empresas Públicas - Outros	2,50	7,3
38	Companhia de Entrepostos e Armazéns Gerais de São Paulo	Executivo	Sociedade de Economia Mista	2,40	6,9
39	Companhia Docas do Pará	Executivo	Sociedade de Economia Mista	0,49	5,2
40	Companhia Docas do Rio de Janeiro	Executivo	Sociedade de Economia Mista	2,86	6,1
41	Companhia Docas do Rio Grande do Norte	Executivo	Sociedade de Economia Mista	5,22	5,9
42	Companhia Nacional de Abastecimento	Executivo	Empresas Públicas - Outros	0,73	5,5
43	Conselho Administrativo de Defesa Econômica	Executivo	Autarquias - outros	3,92	7,6
44	Conselho da Justiça Federal	Judiciário	Judiciário	2,93	7,7

45	Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil	Executivo	Conselhos de Profissão	0,49	9,7
46	Conselho Federal de Administração	Executivo	Conselhos de Profissão	0,86	6,5
47	Conselho Federal de Biblioteconomia	Executivo	Conselhos de Profissão	0,61	7,6
48	Conselho Federal de Biologia	Executivo	Conselhos de Profissão	1,30	6
49	Conselho Federal de Contabilidade	Executivo	Conselhos de Profissão	3,96	6,2
50	Conselho Federal de Economia	Executivo	Conselhos de Profissão	3,93	6,7
51	Conselho Federal de Engenharia e Agronomia	Executivo	Conselhos de Profissão	1,07	8,1
52	Conselho Federal de Estatística	Executivo	Conselhos de Profissão	0,78	5,6
53	Conselho Federal de Fonoaudiologia	Executivo	Conselhos de Profissão	2,64	7,2
54	Conselho Federal de Medicina	Executivo	Conselhos de Profissão	2,43	6,3
55	Conselho Federal de Psicologia	Executivo	Conselhos de Profissão	7,35	7,2
56	Conselho Federal de Representantes Comerciais	Executivo	Conselhos de Profissão	2,55	3,9
57	Conselho Federal de Serviço Social	Executivo	Conselhos de Profissão	3,79	6,2
58	Conselho Federal dos Técnicos Agrícolas	Executivo	Conselhos de Profissão	2,82	6,7
59	Conselho Federal dos Técnicos Industriais	Executivo	Conselhos de Profissão	0,76	6,3
60	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico	Executivo	Fundações - Outros	4,28	8,7
61	Conselho Nacional de Justiça	Judiciário	Judiciário	2,44	6,4
62	Conselho Superior da Justiça do Trabalho	Judiciário	Judiciário	4,90	8,1
63	Controladoria-Geral da União	Executivo	Presidência e Ministérios	3,62	9,1
64	Defensoria Pública da União	Função essencial à Justiça	Funções Essenciais à Justiça	1,95	6,3
65	Departamento Nacional de InfraEstrutura de Transportes	Executivo	Autarquias - outros	0,59	7,9
66	Departamento Nacional de Obras Contra as Secas	Executivo	Autarquias - outros	0,00	8
67	Eletronuclear S.A.	Executivo	Sociedade de Economia Mista	0,18	6,3
68	Empresa Brasileira de Administração de Petróleo e Gás Natural S.A. - Pré-Sal Petróleo S.A.	Executivo	Empresas Públicas - Outros	1,17	6,1
69	Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	Executivo	Empresas Públicas - Outros	3,28	7,5



70	Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária	Executivo	Empresas Públicas - Outros	5,76	7,2
71	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária	Executivo	Empresas Públicas - Outros	4,19	6,9
72	Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	Executivo	Instituições de Saúde	0,34	8,7
73	Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social	Executivo	Empresas Públicas - Outros	4,49	9,6
74	Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S.A.	Executivo	Sociedade de Economia Mista	0,12	5
75	Empresa Gerencial de Projetos Navais	Executivo	Militar	2,29	5,6
76	Empresa Gestora de Ativos	Executivo	Bancos	3,65	6,2
77	Escola Superior do Ministério Público da União	Função essencial à Justiça	Funções Essenciais à Justiça	2,92	6,1
78	Financiadora de Estudos e Projetos	Executivo	Empresas Públicas - Outros	3,94	3,8
79	Fundação Biblioteca Nacional	Executivo	Fundações - Outros	4,49	7,9
80	Fundação Casa de Rui Barbosa	Executivo	Fundações - Outros	1,49	7,1
81	Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior	Executivo	Instituições de Ensino Superior	2,60	8,1
82	Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Executivo	Executivo	Fundações - Outros	2,90	6,8
83	Fundação de Previdência Complementar do Servidor Público Federal do Poder Judiciário	Judiciário	Judiciário	0,00	7
84	Fundação Escola Nacional de Administração Pública	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	4,83	6,3
85	Fundação Habitacional do Exército	Executivo	Militar	5,17	6,2
86	Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística	Executivo	Fundações - Outros	4,53	6,5
87	Fundação Joaquim Nabuco	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	2,31	7,5
88	Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho	Executivo	Fundações - Outros	1,91	9,6
89	Fundação Nacional de Artes	Executivo	Fundações - Outros	0,57	9,6
90	Fundação Nacional de Saúde	Executivo	Instituições de Saúde	2,89	8,6
91	Fundação Oswaldo Cruz	Executivo	Instituições de Saúde	2,28	6,6
92	Fundação Universidade de Brasília	Executivo	Instituições de Ensino Superior	1,83	6,4
93	Fundação Universidade do Amazonas	Executivo	Instituições de Ensino Superior	6,09	6,6

94	Fundação Universidade Federal da Grande Dourados	Executivo	Instituições de Ensino Superior	3,06	5,8
95	Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul	Executivo	Instituições de Ensino Superior	6,38	6,6
96	Fundação Universidade Federal de Ouro Preto	Executivo	Instituições de Ensino Superior	2,89	7
97	Fundação Universidade Federal de São Carlos	Executivo	Instituições de Ensino Superior	1,79	6,4
98	Fundação Universidade Federal de São João Del Rei	Executivo	Instituições de Ensino Superior	0,32	5,5
99	Fundação Universidade Federal de Sergipe	Executivo	Instituições de Ensino Superior	3,96	7
100	Fundação Universidade Federal de Uberlândia	Executivo	Instituições de Ensino Superior	2,24	6,4
101	Fundação Universidade Federal de Viçosa	Executivo	Instituições de Ensino Superior	2,58	6,9
102	Fundação Universidade Federal do Amapá	Executivo	Instituições de Ensino Superior	0,46	6,9
103	Fundação Universidade Federal do Maranhão	Executivo	Instituições de Ensino Superior	4,64	6,9
104	Fundação Universidade Federal do Piauí	Executivo	Instituições de Ensino Superior	2,22	6
105	Fundação Universidade Federal do Vale do São Francisco	Executivo	Instituições de Ensino Superior	1,19	6,8
106	Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação	Executivo	Autarquias - outros	2,47	7,7
107	Hospital das Forças Armadas	Executivo	Instituições de Saúde	7,05	9,2
108	Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A.	Executivo	Instituições de Saúde	2,29	5,9
109	Hospital Universitário da UNIFESP	Paraestatal	Instituições de Saúde	0,40	Não foi possível avaliar
110	Indústrias Nucleares do Brasil S.A.	Executivo	Sociedade de Economia Mista	2,34	5,9
111	Instituto Benjamin Constant	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	3,32	7,1
112	Instituto Brasileiro de Museus	Executivo	Autarquias - outros	0,83	7,8
113	Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis	Executivo	Autarquias - outros	2,14	9,3
114	Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade	Executivo	Autarquias - outros	2,56	9,6
115	Instituto de Pesquisas do Jardim Botânico do Rio de Janeiro	Executivo	Autarquias - outros	1,34	9,5
116	Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional	Executivo	Autarquias - outros	3,25	7,8

117	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Catarinense	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	4,12	6,8
118	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	1,49	7,1
119	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	0,30	8,5
120	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	3,07	6,4
121	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	2,59	6,9
122	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	0,00	6,2
123	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	2,47	7,7
124	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	1,43	8,2
125	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	2,45	6,8
126	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	4,21	6,9
127	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	1,28	6,8
128	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Acre	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	4,10	6,9
129	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amapá	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	3,83	5,6
130	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	4,33	5,7
131	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	1,96	7,1
132	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	3,00	8,6
133	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí	Executivo	Instituições de Ensino Superior	2,15	Não foi possível avaliar
134	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	1,14	3,7
135	Instituto Federal de Educação, Ciência e	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	5,68	8

	Tecnologia do Rio Grande do Sul				
136	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	2,79	8,2
137	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	1,05	6,5
138	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	3,52	6,2
139	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	4,27	10
140	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	3,28	7,6
141	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	4,04	7,8
142	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	2,98	6,5
143	Instituto Nacional da Propriedade Industrial	Executivo	Autarquias - outros	1,83	7,1
144	Instituto Nacional de Câncer	Executivo	Instituições de Saúde	3,42	9,6
145	Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária	Executivo	Autarquias - outros	3,43	9,6
146	Instituto Nacional de Educação de Surdos	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	5,00	7,9
147	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira	Executivo	Instituições de Ensino Técnico	1,65	6
148	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia	Executivo	Autarquias - outros	1,07	8,8
149	Instituto Nacional de Tecnologia da Informação	Executivo	Autarquias - outros	4,65	8,3
150	Instituto Nacional do Seguro Social	Executivo	Autarquias - outros	2,49	9,3
151	Ministério da Agricultura e Pecuária	Executivo	Presidência e Ministérios	3,36	8,7
152	Ministério da Cultura	Executivo	Presidência e Ministérios	3,14	7,7
153	Ministério da Defesa	Executivo	Presidência e Ministérios	0,00	9,2
154	Ministério da Educação	Executivo	Presidência e Ministérios	4,49	8,7

155	Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos	Executivo	Presidência e Ministérios	4,76	9,4
156	Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional	Executivo	Presidência e Ministérios	3,08	8,5
157	Ministério da Pesca e Aquicultura	Executivo	Presidência e Ministérios	2,91	9,6
158	Ministério da Previdência Social	Executivo	Presidência e Ministérios	5,80	8,8
159	Ministério da Saúde	Executivo	Presidência e Ministérios	4,18	9,4
160	Ministério Das Comunicações	Executivo	Presidência e Ministérios	3,48	7,3
161	Ministério das Relações Exteriores	Executivo	Presidência e Ministérios	2,88	9,3
162	Ministério de Minas e Energia	Executivo	Presidência e Ministérios	3,32	8,1
163	Ministério de Portos e Aeroportos	Executivo	Presidência e Ministérios	4,06	8
164	Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar	Executivo	Presidência e Ministérios	3,09	9,4
165	Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome	Executivo	Presidência e Ministérios	4,37	9,3
166	Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços	Executivo	Presidência e Ministérios	2,34	9,6
167	Ministério do Esporte	Executivo	Presidência e Ministérios	4,88	8,6
168	Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima	Executivo	Presidência e Ministérios	1,02	9,6
169	Ministério do Planejamento e Orçamento	Executivo	Presidência e Ministérios	4,25	9,3
170	Ministério do Trabalho e Emprego	Executivo	Presidência e Ministérios	3,43	9,2
171	Ministério do Turismo	Executivo	Presidência e Ministérios	1,45	8,6
172	Ministério dos Povos Indígenas	Executivo	Presidência e Ministérios	4,76	9,6
173	Ministério dos Transportes	Executivo	Presidência e Ministérios	4,51	7,8
174	Ministério Público do Distrito Federal e dos Territórios	Função essencial à Justiça	Funções Essenciais à Justiça	4,69	8,7
175	Ministério Público Militar	Função essencial à Justiça	Funções Essenciais à Justiça	3,90	7,9
176	Nav Brasil Serviços de Navegação Aérea S/A	Executivo	Empresas Públicas - Outros	1,86	8,1

177	Nuclebrás Equipamentos Pesados S.A.	Executivo	Sociedade de Economia Mista	1,23	9,3
178	Petróleo Brasileiro S.A.	Executivo	Sociedade de Economia Mista	2,80	6,5
179	Polícia Civil do Distrito Federal	Executivo	Segurança Pública	3,69	Não foi possível avaliar
180	Polícia Federal	Executivo	Segurança Pública	3,78	7,5
181	Polícia Rodoviária Federal	Executivo	Segurança Pública	0,02	7,5
182	Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional	Executivo	Presidência e Ministérios	4,10	6,9
183	Secretaria do Tesouro Nacional	Executivo	Presidência e Ministérios	3,43	8
184	Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil	Executivo	Presidência e Ministérios	0,54	9,1
185	Senado Federal	Legislativo	Legislativo	5,05	7,5
186	Serviço Brasileiro De Apoio Às Micro E Pequenas Empresas - Departamento Nacional	Paraestatal	Serviço Social Autônomo	4,97	5,2
187	Serviço Federal de Processamento de Dados	Executivo	Empresas Públicas - Outros	7,01	7,4
188	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Departamento Nacional	Paraestatal	Serviço Social Autônomo	1,50	7,6
189	Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo - Unidade Nacional	Paraestatal	Serviço Social Autônomo	2,36	6,3
190	Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte - Conselho Nacional	Paraestatal	Serviço Social Autônomo	3,50	6,4
191	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - Departamento Nacional	Paraestatal	Serviço Social Autônomo	1,38	5,8
192	Serviço Nacional de Aprendizagem Rural - Administração Central	Paraestatal	Serviço Social Autônomo	2,13	6,5
193	Serviço Social da Indústria - Conselho Nacional	Paraestatal	Serviço Social Autônomo	0,00	6,6
194	Serviço Social da Indústria - Departamento Nacional	Paraestatal	Serviço Social Autônomo	1,43	Não foi possível avaliar
195	Serviço Social do Comércio - Administração Nacional	Paraestatal	Serviço Social Autônomo	0,27	7,6
196	Serviço Social do Transporte - Conselho Nacional	Paraestatal	Serviço Social Autônomo	3,26	6,4
197	Superintendência de Seguros Privados	Executivo	Autarquias - outros	2,62	9,6
198	Superintendência do Desenvolvimento do Centro-Oeste	Executivo	Autarquias - outros	3,09	8,3
199	Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste	Executivo	Autarquias - outros	1,18	8,2

200	Superintendência Nacional de Previdência Complementar	Executivo	Autarquias - outros	4,33	8,3
201	Superior Tribunal de Justiça	Judiciário	Judiciário	3,62	7,4
202	Superior Tribunal Militar	Judiciário	Judiciário	2,03	8
203	Supremo Tribunal Federal	Judiciário	Judiciário	6,15	5,3
204	Telecomunicações Brasileiras S.A.	Executivo	Sociedade de Economia Mista	0,16	5,7
205	Tribunal de Contas da União	Legislativo	Legislativo	6,46	8,6
206	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios	Judiciário	Judiciário	5,53	8,7
207	Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região/Es	Judiciário	Judiciário	2,44	6,1
208	Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região/Df e To	Judiciário	Judiciário	4,44	7,9
209	Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região/Am E Rr	Judiciário	Judiciário	3,44	7,9
210	Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região/Sc	Judiciário	Judiciário	2,44	7,9
211	Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região/Pb	Judiciário	Judiciário	6,03	7,7
212	Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região/Ac E Ro	Judiciário	Judiciário	4,14	7,4
213	Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região - Campinas/Sp	Judiciário	Judiciário	0,48	8,2
214	Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região/Ma	Judiciário	Judiciário	4,42	6,6
215	Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região/Go	Judiciário	Judiciário	4,26	7,9
216	Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região/Al	Judiciário	Judiciário	2,60	7,9
217	Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região/Rn	Judiciário	Judiciário	2,22	6,4
218	Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região/Pi	Judiciário	Judiciário	4,66	7,9
219	Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região/Mt	Judiciário	Judiciário	2,24	9,1
220	Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região/Ms	Judiciário	Judiciário	4,06	7,7
221	Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região/Sp	Judiciário	Judiciário	4,49	8,9
222	Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região/Mg	Judiciário	Judiciário	5,40	8,4
223	Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região/Rs	Judiciário	Judiciário	4,70	7,9
224	Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região/Ba	Judiciário	Judiciário	1,92	7,5



225	Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região/Pe	Judiciário	Judiciário	3,36	8,5
226	Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região/Ce	Judiciário	Judiciário	3,50	7,9
227	Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região/Pa E Ap	Judiciário	Judiciário	3,92	6,2
228	Tribunal Regional Eleitoral da Bahia	Judiciário	Judiciário	1,25	10
229	Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba	Judiciário	Judiciário	2,44	9
230	Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas	Judiciário	Judiciário	1,61	10
231	Tribunal Regional Eleitoral de Goiás	Judiciário	Judiciário	2,05	8,6
232	Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais	Judiciário	Judiciário	2,53	10
233	Tribunal Regional Eleitoral de Roraima	Judiciário	Judiciário	1,43	10
234	Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo	Judiciário	Judiciário	4,48	10
235	Tribunal Regional Eleitoral do Acre	Judiciário	Judiciário	2,80	10
236	Tribunal Regional Eleitoral do Amapá	Judiciário	Judiciário	1,16	9,3
237	Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas	Judiciário	Judiciário	4,09	8,6
238	Tribunal Regional Eleitoral do Ceará	Judiciário	Judiciário	3,51	10
239	Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal	Judiciário	Judiciário	3,30	10
240	Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão	Judiciário	Judiciário	6,50	10
241	Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso	Judiciário	Judiciário	4,98	10
242	Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul	Judiciário	Judiciário	4,79	10
243	Tribunal Regional Eleitoral do Paraná	Judiciário	Judiciário	4,02	10
244	Tribunal Regional Eleitoral do Piauí	Judiciário	Judiciário	5,06	10
245	Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro	Judiciário	Judiciário	3,99	10
246	Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte	Judiciário	Judiciário	0,12	9
247	Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Sul	Judiciário	Judiciário	4,24	9,6
248	Tribunal Regional Eleitoral do Tocantins	Judiciário	Judiciário	1,85	10
249	Tribunal Regional Federal da 2ª Região	Judiciário	Judiciário	7,16	8,1
250	Tribunal Regional Federal da 3ª Região	Judiciário	Judiciário	3,95	7,2
251	Tribunal Regional Federal da 4ª Região	Judiciário	Judiciário	4,70	8,1
252	Tribunal Regional Federal da 5ª Região	Judiciário	Judiciário	6,07	8,7

253	Tribunal Regional Federal da 6ª Região	Judiciário	Judiciário	4,27	6,6
254	Tribunal Superior do Trabalho	Judiciário	Judiciário	5,21	7,9
255	Tribunal Superior Eleitoral	Judiciário	Judiciário	5,88	10
256	Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira	Executivo	Instituições de Ensino Superior	2,92	5,5
257	Universidade Federal da Bahia	Executivo	Instituições de Ensino Superior	4,05	7,5
258	Universidade Federal da Fronteira Sul	Executivo	Instituições de Ensino Superior	2,68	7,1
259	Universidade Federal da Integração Latino-Americana	Executivo	Instituições de Ensino Superior	1,53	7,8
260	Universidade Federal de Alagoas	Executivo	Instituições de Ensino Superior	1,75	7
261	Universidade Federal de Alfenas	Executivo	Instituições de Ensino Superior	1,97	7,2
262	Universidade Federal de Catalão	Executivo	Instituições de Ensino Superior	6,49	7,5
263	Universidade Federal de Jataí	Executivo	Instituições de Ensino Superior	2,21	5,1
264	Universidade Federal de Lavras	Executivo	Instituições de Ensino Superior	5,58	7,3
265	Universidade Federal de Pelotas	Executivo	Instituições de Ensino Superior	2,59	4,9
266	Universidade Federal de Roraima	Executivo	Instituições de Ensino Superior	2,10	6,5
267	Universidade Federal de Santa Maria	Executivo	Instituições de Ensino Superior	3,03	7,1
268	Universidade Federal de São Paulo	Executivo	Instituições de Ensino Superior	4,89	7,8
269	Universidade Federal do Agreste de Pernambuco	Executivo	Instituições de Ensino Superior	1,35	6,9
270	Universidade Federal do Cariri	Executivo	Instituições de Ensino Superior	2,14	6,4
271	Universidade Federal do Ceará	Executivo	Instituições de Ensino Superior	1,19	6
272	Universidade Federal do Espírito Santo	Executivo	Instituições de Ensino Superior	3,46	5,8
273	Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro	Executivo	Instituições de Ensino Superior	4,05	7,2
274	Universidade Federal do Norte do Tocantins	Executivo	Instituições de Ensino Superior	1,85	Não foi possível avaliar
275	Universidade Federal do Oeste da Bahia	Executivo	Instituições de Ensino Superior	2,04	6,3
276	Universidade Federal do Oeste do Pará	Executivo	Instituições de Ensino Superior	0,08	6,7

277	Universidade Federal do Pará	Executivo	Instituições de Ensino Superior	1,38	7,3
278	Universidade Federal do Paraná	Executivo	Instituições de Ensino Superior	2,02	5,4
279	Universidade Federal do Recôncavo da Bahia	Executivo	Instituições de Ensino Superior	2,53	5,9
280	Universidade Federal do Rio de Janeiro	Executivo	Instituições de Ensino Superior	2,22	7,6
281	Universidade Federal do Rio Grande do Norte	Executivo	Instituições de Ensino Superior	4,50	6,7
282	Universidade Federal do Rio Grande do Sul	Executivo	Instituições de Ensino Superior	4,79	Não foi possível avaliar
283	Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará	Executivo	Instituições de Ensino Superior	2,42	6,5
284	Universidade Federal do Triângulo Mineiro	Executivo	Instituições de Ensino Superior	3,05	6,1
285	Universidade Federal Rural de Pernambuco	Executivo	Instituições de Ensino Superior	0,00	6,3
286	Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro	Executivo	Instituições de Ensino Superior	0,73	7,2
287	Universidade Federal Rural do Semiárido	Executivo	Instituições de Ensino Superior	5,49	6,5
288	Universidade Tecnológica Federal do Paraná	Executivo	Instituições de Ensino Superior	2,33	5,6

Fonte: Elaboração própria

\* A realização da avaliação dos portais com a ferramenta *Access Monitor* ocorreu entre 22/11/2024 e 29/11/2024.

## Apêndice G – Entrevistas e reuniões realizadas com atores estratégicos em acessibilidade digital

1. As reuniões e entrevistas com atores estratégicos foram realizadas no período de 15/8/2024 a 10/9/2024. A lista abaixo apresenta as datas e os atores envolvidos em cada reunião:

**Tabela 63** – lista de reuniões e entrevistas realizadas pela equipe de fiscalização com atores estratégicos em acessibilidade digital

Número	Data	Participantes	Instituições	Tema/objetivo principal
1	15/8/2024	Adriana Jannuzzi; Leonardo Tribist; Eleidimar Silva; Flaviana Azevedo; Francisco Bessa; Dilson Neto; Carlos Chagas; Sérgio Seabra; Débora Vieira	Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDH); Secretaria de Governo Digital (SGD)	Entender o papel das principais organizações responsáveis pela gestão da acessibilidade digital no Brasil. Solicitar auxílio com revisão do questionário.
2	15/8/2024	Reinaldo Ferraz; Vagner Diniz; Amanda Marques	NIC.BR	Entender o papel do NIC.BR na promoção da acessibilidade digital no Brasil. Solicitar auxílio com revisão do questionário.
3	21/8/2024	Gabriela Sá; Suzeli Damaceno	Movimento Web Para Todos (MWPT)	Obter conhecimento sobre os trabalhos do MWPT no tema. Solicitar auxílio com revisão do questionário.
4	27/08/2024	Carmen Silvia Porto Brunialti Justo	Pesquisadora	Obter conhecimento sobre os trabalhos da pesquisadora. Solicitar auxílio com revisão do questionário.
5	29/08/2024	Edson Rufino de Souza	Pesquisador	Obter conhecimento sobre os trabalhos do pesquisador. Solicitar auxílio com revisão do questionário.
6	10/09/2024	Marcelo Alvim Ferreira; Thiago Queiroz Ferreira	TCU, Empresa HITSS do Brasil	Obter conhecimento do trabalho do TCU no tema. Solicitar auxílio com revisão do questionário.

Fonte: Elaboração própria

## **Apêndice H – Análise dos comentários das organizações participantes da fiscalização em relação à melhoria da acessibilidade digital dentro da própria organização**

### *Análise dos comentários das organizações participantes*

1. A aplicação do questionário também permitiu a realização da análise das respostas dadas a questões abertas pelas instituições. Nelas, diversas organizações declararam que o questionário elaborado pela equipe de fiscalização proporcionou ganho de conhecimento, trazendo informações e requisitos até então desconhecidos sobre acessibilidade digital e fornecendo orientação técnica que servirá de referência para estudos internos, capacitações futuras e ajustes nos processos (peça 963, índices: 1.20; 1.45; 1.61; 1.183; 1.190; 1.245; 2.142; 2.159).
2. Além disso, outras organizações informaram que o diagnóstico resultante da fiscalização motivou a formalização de políticas internas de acessibilidade digital (peça 963, índices: 1.143; 1.177).
3. Portanto, observa-se que a fiscalização cumpriu seu papel indutor: o questionário gerou ganho de conhecimento e orientação técnica que já orientam estudos, capacitações e ajustes de processos internos e, de forma complementar, levou organizações a iniciarem a discussão e a formalização de políticas internas de acessibilidade digital.
4. Além disso, os gestores relataram as principais barreiras e desafios que dificultam a adoção plena das boas práticas de acessibilidade digital:
  - 4.1. Recursos humanos escassos, rotatividade elevada de servidores, falta de capacitação e de profissionais especializados no tema (peça 963, índices: 1.6; 1.42; 1.147; 1.180; 1.186; 1.213; 2.58; 2.154)
  - 4.2. Restrições orçamentárias com insuficiência de verba para modernizar sistemas, adquirir ferramentas ou contratar apoio externo (peça 963, índices: 1.15; 1.58; 1.155; 1.255; 2.165; 2.189).
  - 4.3. Ausência de políticas, definição de responsabilidades, processos e indicadores internos para monitorar a acessibilidade (peça 963, índices: 1.54; 1.90; 1.101; 1.231; 2.122; 2.238).
  - 4.4. Dependência de sistemas legados ou de terceiros (Gov.br/SERPRO), limitando a correção das soluções (peça 963, índices: 1.25; 1.63; 1.78; 1.152; 1.154; 2.5; 2.118);
  - 4.5. Necessidade de um suporte central mais efetivo com orientações técnicas, ferramentas padronizadas e apoio contínuo da SGD/MGI (peça 963, índices: 1.5; 1.70; 1.106; 1.141; 2.66; 2.152);
  - 4.6. Cultura organizacional limitada com necessidade de sensibilizar a alta gestão e áreas que não sejam da TI (peça 963, índices: 1.34; 1.36; 1.144; 1.171; 2.30; 2.190);
  - 4.7. Dificuldade de envolver usuários com deficiência nos testes manuais de acessibilidade (peça 963, índices: 1.61; 1.74; 1.181; 2.205).
5. Os gestores apresentaram um conjunto consistente de sugestões e solicitações voltadas a suprir lacunas identificadas no levantamento. Seguem as principais:
  - 5.1. Oferecer capacitação e treinamento contínuo para as áreas de TI, comunicação e atendimento (peça 963, índices: 1.13; 1.46; 1.55; 1.70; 1.72; 1.73; 1.91; 1.97; 1.98; 1.142; 1.173; 1.174; 1.207; 2.58; 2.70; 2.154);
  - 5.2. Criar guia unificado, cartilha prática, design system padronizado e listas de verificação simples (peça 963, índices: 1.19; 1.30; 1.46; 1.75; 1.86; 1.87; 1.127; 1.236; 2.6; 2.25; 2.66; 2.134);
  - 5.3. Disponibilizar ferramenta oficial de avaliação e monitoramento, ou seja, uma plataforma governamental única para escaneamento automático de portais, principalmente, aplicativos e serviços, com relatórios padronizados (peça 963, índices: 1.5; 1.46; 1.95; 1.106; 1.135; 1.286; 2.136; 2.205; 2.236);

- 5.4. Garantir financiamento e reforço de pessoal, prevendo linha orçamentária específica, criação de vagas ou contratação de especialistas em acessibilidade digital (peça 963, índices: 1.55; 1.76; 1.145; 1.186; 1.193; 1.255; 1.268; 2.165; 2.189; 2.195; 2.200);
- 5.5. Oferecer suporte central e fórum permanente, com apoio técnico contínuo da SGD/MGI, criando um programa nacional de acessibilidade digital e uma rede de boas práticas entre organizações (peça 963, índices: 1.141; 1.205; 1.211; 2.66; 2.152; 2.205);
- 5.6. Criar banco de testadores com deficiência - cadastro governamental de usuários com deficiência para execução de testes manuais padronizados (peça 963, índices: 1.61; 1.106; 2.205).
6. Por fim, nos comentários dos gestores às perguntas abertas do questionário, foram informadas iniciativas e boas práticas atualmente em andamento:
- 6.1. **Planejamento e governança institucional**
- 6.1.1. **Planejamento com guia e monitoramento:** O TRE-BA estruturou a ação estratégica para aprimorar a acessibilidade digital na intranet e internet institucionais, incluindo meta de conformidade a ser atingida. A iniciativa também prevê a adoção de um Guia de Boas Práticas, inspirado em documentos de outros tribunais (TRE-SP) e no guia do Programa Reino Unido-Brasil, e está sendo formalizada por meio de processo SEI com monitoramento institucional (peça 963, índice: 1.75).
- 6.1.2. **Estruturação de diretrizes estratégicas:** O Sebrae informou que está estruturando ações específicas para promover a acessibilidade digital em seus canais, com previsão de elaboração, em 2025, de documentos estratégicos que definirão objetivos e metas voltados à inclusão e usabilidade em todas as suas interações digitais (peça 963, índice: 1.163).
- 6.1.3. **Comitê permanente:** O STJ instituiu um grupo de acessibilidade digital para tratar do tema e pretende disponibilizar, em 2025, um projeto para eliminar e/ou minimizar barreiras tecnológicas, comunicacionais e, conseqüentemente, digitais. (peça 963, índice: 1.120).
- 6.2. **Estruturas especializadas**
- 6.2.1. **Centro especializado:** O IFRS mantém o Centro Tecnológico de Acessibilidade (CTA)<sup>xxii</sup>, setor dedicado à promoção da acessibilidade digital e à implementação de tecnologia assistiva (peça 963, índice: 1.90).
- 6.2.2. **Área responsável e requisito obrigatório em aquisições:** O Serpro possui uma área formalizada para tratar do tema e inclui o atendimento ao eMAG 3.1 como critério padrão nos termos de referência para compra ou contratação de soluções de TIC (peça 963, índice: 1.106).
- 6.2.3. **Equipe dedicada:** A parceria entre o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás (IFG) e a Secretaria Nacional da Juventude (SNJ) conta com uma equipe dedicada à inclusão digital, responsável pelo desenvolvimento da nova plataforma IDJovem 2.0. A solução está sendo construída com base no *Design System* GOV.BR e contempla melhorias progressivas de acessibilidade, incluindo adequações para diferentes dispositivos e públicos. O lançamento do portal está previsto para 2025, com entregas subsequentes do novo aplicativo (peça 963, índice: 1.184).
- 6.3. **Ferramentas e soluções**
- 6.3.1. **Plataforma de avaliação:** A Unifesp opera o AMAWeb<sup>xxiii</sup>, iniciativa desenvolvida em parceria com o MPF e o CTA/IFRS, voltada à avaliação e ao monitoramento da acessibilidade de *sites* institucionais com base na WCAG (peça 963, índice: 1.7). Ainda em fase de construção, a plataforma oferecerá ferramentas como o Avaliador, que analisa o código dos *sites* e sugere melhorias com base nos critérios da WCAG; um Manual que organiza e simplifica essas diretrizes de forma didática; e um Observatório, que disponibiliza dados agregados sobre os *websites* avaliados, principais barreiras encontradas e evolução dos indicadores de acessibilidade.
- 6.3.2. **Design system próprio:** O Conselho Federal de Psicologia desenvolveu um *design system* próprio seguindo a WCAG e o eMAG, que orientará todos os novos produtos digitais da autarquia (peça 963, índice: 1.30).

6.3.3. **Compromisso público com acessibilidade:** O BNDES declara, em seu próprio portal, que busca oferecer uma experiência acessível a todos os perfis de usuários, como parte de seu esforço por transparência e comunicação cidadã. O *site* adota recursos de acessibilidade progressiva, divulga boas práticas utilizadas e mantém canal direto para relatar barreiras, reforçando seu compromisso institucional com a acessibilidade digital<sup>xxiv</sup> (peça 963, índice: 1.239).

#### 6.4. **Migração para plataformas acessíveis e automações**

6.4.1. **Migração para o Gov.br:** A Codevasf está em processo de migração do site institucional para o portal Gov.br, com o objetivo de adotar os componentes acessíveis disponibilizados na solução padronizada do Governo Federal (peça 963, índice: 1.66).

6.4.2. **Adoção de *Content Management System* (CMS) moderno:** O IFMG estuda a adoção do CMS Wagtail<sup>xxv</sup> para modernizar o portal institucional e aprimorar a apresentação e a acessibilidade dos conteúdos, superando limitações da tecnologia atualmente utilizada (peça 963, índice: 1.146).

6.4.3. **Modelo com WordPress e *plugins*:** A UFPR adotou um novo modelo de desenvolvimento que inclui ferramentas automatizadas de acessibilidade. Como parte da transição, está migrando seus sistemas e *sites*, utilizando temas no WordPress e *plugins* voltados à melhoria da acessibilidade digital (peça 963, índice: 1.122).

7. Essas práticas revelam que, mesmo diante da escassez de recursos humanos e técnicos, algumas organizações têm avançado na institucionalização da acessibilidade digital. As ações vão desde a criação de estruturas dedicadas e guias estratégicos até o uso de tecnologias específicas e design systems acessíveis. Tais iniciativas demonstram que, com alinhamento de gestão, é possível superar barreiras e promover soluções mais inclusivas, indicando caminhos promissores para a Administração Pública federal.

#### *Sugestões consolidadas para enfrentar os problemas de acessibilidade digital*

8. Com base nas evidências colhidas ao longo da fiscalização, na análise das contribuições dos gestores públicos e em boas práticas observadas internacionalmente, a equipe de fiscalização propõe um conjunto de sugestões para fortalecer o ecossistema de acessibilidade digital dentro e entre as organizações públicas do governo federal.

##### 8.1. **Instituir programa nacional de capacitação contínua em acessibilidade digital**

8.1.1. Criar trilhas formativas técnicas e práticas em acessibilidade digital na Enap e em universidades públicas, com foco em *design*, desenvolvimento, gestão e atendimento, voltadas a equipes de TI, comunicação e atendimento. O objetivo é estimular a qualificação de servidores e a obtenção de certificações reconhecidas, como o CPACC<sup>xxvi</sup>, formando referências internas para difusão de boas práticas.

##### 8.2. **Publicar guia prático nacional de acessibilidade digital com base nas diretrizes internacionais mais atualizadas**

8.2.1. Elaborar documento prático e didático, atualizado periodicamente, que traduza para a realidade brasileira as normas mais recentes sobre acessibilidade digital, como a WCAG 2.2, reunindo exemplos visuais, trechos de código e *checklists* aplicáveis por diferentes perfis profissionais (*design*, conteúdo, desenvolvimento).

##### 8.3. **Avaliar a adoção da WCAG como principal referencial normativo e revisar o papel do eMAG**

8.3.1. Avaliar a possibilidade de adotar a WCAG, como principal referencial técnico normativo em acessibilidade digital, considerando que essa diretriz internacional já é amplamente utilizada, atualizada periodicamente e integra as melhores práticas reconhecidas globalmente, favorecendo o intercâmbio técnico, o benchmarking internacional, a interoperabilidade e a modernização contínua das práticas de acessibilidade digital no setor público.



8.3.2. Analisar o papel do eMAG, de forma a evitar a coexistência de múltiplos referenciais normativos que possam gerar sobreposição de diretrizes, insegurança técnica e dificuldades na aplicação prática.

8.3.3. Ressalta-se que eventual alinhamento ao padrão internacional também contribuiria para atender de forma mais direta o disposto no artigo 63 da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015), que prevê a adoção das melhores práticas e diretrizes internacionais em acessibilidade digital.

#### 8.4. **Fortalecer o uso e a divulgação do Design System do Governo Federal (DSGov) como base para criação de soluções digitais acessíveis**

8.4.1. Ampliar e promover o uso do DSGov como biblioteca oficial de componentes acessíveis, consolidando boas práticas de *design* universal nos portais, aplicativos e serviços públicos digitais do Governo Federal. Recomenda-se que o repositório seja periodicamente atualizado com base nas diretrizes internacionais mais recentes, com documentação clara, exemplos aplicáveis e suporte técnico, incentivando sua adoção em novos desenvolvimentos — por exemplo, nos moldes do US Web Design System<sup>xxvii</sup> (EUA) ou do Gov.uk Design System<sup>xxviii</sup> (Reino Unido).

#### 8.5. **Promover melhorias e atualizações na plataforma oficial de avaliação e monitoramento de acessibilidade digital**

8.5.1. Atualmente, o Ases<sup>xxix</sup> (Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios), que é uma ferramenta do governo brasileiro e permite avaliar a acessibilidade de páginas *web*, encontra-se desatualizado, além de realizar sua análise com base apenas no eMAG. Nesse contexto, torna-se necessária a realização de atualizações e melhorias nessa ferramenta ou a disponibilização de nova ferramenta centralizada para a realização de avaliação automatizada da acessibilidade digital, de acordo com as diretrizes internacionais atualizadas.

8.5.2. Essa ferramenta poderia possibilitar o escaneamento de portais, serviços públicos e, principalmente, aplicativos, tendo em vista que ainda não há ferramentas automatizadas que permitam a avaliação da acessibilidade digital de aplicativos, além de possibilitar a geração de relatórios padronizados, *dashboards* de indicadores e exportação de dados.

#### 8.6. **Criar e manter um banco nacional de testadores com deficiência**

8.6.1. Estabelecer cadastro público de cidadãos com deficiência interessados em participar de testes manuais de acessibilidade digital e usabilidade, com possibilidade de remuneração, por exemplo, por projeto ou bolsa.

8.6.2. Sugere-se o desenvolvimento de metodologias padronizadas de teste centrado no usuário com deficiência, para garantir consistência e qualidade nas avaliações.

#### 8.7. **Fortalecer a governança central e fomentar a cooperação em rede**

8.7.1. Instituir um fórum permanente de acessibilidade digital com coordenação central, prevendo reuniões regulares, rede de contato entre pontos focais e espaço para compartilhamento de boas práticas.

8.7.2. Sugere-se a publicação de relatórios anuais de progresso, com exemplos concretos de iniciativas bem-sucedidas, promovendo o aprendizado institucional e o alinhamento contínuo entre as organizações.

#### 8.8. **Incentivar a adoção ou migração para plataformas com acessibilidade nativa**

8.8.1. Promover e apoiar a adoção de plataformas que já ofereçam recursos de acessibilidade incorporados, como a plataforma Gov.br, orientando as organizações sob sua supervisão quanto aos benefícios e procedimentos para a migração;

#### 8.9. **Estimular a formalização de políticas internas e metas mensuráveis nas organizações**

8.9.1. Fomentar, junto às organizações públicas, a formalização de políticas internas de acessibilidade digital, com a definição clara de metas, indicadores e responsáveis, promovendo a integração da acessibilidade digital à gestão organizacional;

**8.10. Orientar sobre a necessidade de alocação de recursos dedicados e fortalecimento das equipes**

8.10.1. Orientar as organizações para a alocação de recursos dedicados e o reforço de suas equipes, por meio da previsão de linhas orçamentárias específicas para acessibilidade digital, vinculadas a metas objetivas de desempenho (por exemplo, 90% das páginas sem erros críticos), favorecendo ações estruturadas e sustentáveis.

9. Essas sugestões visam transformar a acessibilidade digital de uma obrigação técnica isolada em uma prática transversal e estruturada, incorporada ao planejamento, à cultura e à governança das organizações públicas. Com apoio centralizado, capacitação contínua, metas claras e redes colaborativas entre instituições, será possível consolidar um ecossistema público mais acessível, inclusivo e eficiente, alinhado aos princípios da cidadania digital e aos direitos das pessoas com deficiência.

## **Apêndice I – Análise dos comentários das organizações participantes da fiscalização em relação ao questionário criado pela equipe de fiscalização**

1. Os gestores elogiaram a abrangência do questionário criado pela equipe de fiscalização, mas também apresentaram sugestões e críticas — como a longa extensão do questionário, a necessidade de inclusão de respostas graduadas, criação de campos de observação, organização por módulos temáticos e diferentes equipes, oferecimento de prazos mais amplos e sugestões de navegação e acessibilidade. Essas contribuições serão analisadas e incorporadas, na medida do possível, ao desenho do próximo ciclo de fiscalização sobre acessibilidade digital, de modo a tornar o instrumento mais claro, simples, inclusivo e proporcional à realidade de cada organização.
2. Segue abaixo o resumo das principais sugestões e críticas realizadas pelas organizações participantes da fiscalização em relação ao questionário criado pela equipe:
  - 2.1. **Escala de respostas mais flexível** – incluir opções “Parcial”, “Em implantação” e “Não se aplica” em vez do binário “Sim/Não” (peça 963, índices: 2.4; 2.13; 2.39; 2.61; 2.92; 2.127; 2.151).
  - 2.2. **Campo de observação em cada pergunta** – permitir justificativas ou detalhes quando a situação não se encaixa nas alternativas (peça 963, índices: 2.13; 2.36; 2.262).
  - 2.3. **Estrutura modular e equilíbrio entre as seções** – dividir o instrumento em mais etapas ou por categorias, temas ou áreas responsáveis (Área técnica/Negocial; Governança/TI/Ouvidoria); manter as seções com tamanho aproximadamente igual (peça 963, índices: 2.34; 2.72; 2.160; 2.211).
  - 2.4. **Extensão e prazos** – questionário considerado longo; período de dezembro inconveniente; sugerem etapas menores e prazo mínimo de trinta dias (peça 963, índices: 2.24; 2.29; 2.70; 2.142; 2.189; 2.247; 2.252; 2.259; 2.271).
  - 2.5. **Webinar ou orientação prévia** – reunião inicial para esclarecer dúvidas e harmonizar conceitos (peça 963, índices: 2.58; 2.142; 2.247; 2.252).
  - 2.6. **Melhor navegação, usabilidade e alinhamento entre pdf/questionário** – índice/*Table of Contents* (TOC), botões “Primeira/Última página”, botões “Anterior/Próximo” no topo, salvamento parcial; geração de PDF-espelho após o envio; mesma ordem das colunas no pdf/word e no questionário (peça 963, índices: 2.12; 2.24; 2.81; 2.96; 2.142; 2.205; 2.208; 2.245; 2.261).
  - 2.7. **Alinhamento com portais ou órgãos centrais** – pré-preencher itens técnicos ou omitir perguntas que cabem ao MGI/Serpro/TSE quando a organização apenas utiliza a plataforma (peça 963, índices: 2.5; 2.25; 2.118; 2.136; 2.142; 2.236).
  - 2.8. **Linguagem e exemplos** – traduzir referências WCAG, simplificar termos técnicos e evitar expressões capacitistas como “capacitar e capacitação” (peça 963, índices: 2.6; 2.30; 2.190).
  - 2.9. **Uploads e múltiplos serviços** – permitir anexar mais de um arquivo e responder de forma diferenciada para os diversos portais, sistemas/serviços e aplicativos (peça 963, índices: 2.39; 2.125).
  - 2.10. **Envio e comunicação oficial** – preferir enviar via SEI ou e-mail institucional da unidade, evitando remessa a caixas pessoais (peça 963, índices: 2.152).
  - 2.11. **Testes de usabilidade** – submeter o formulário a usuários de leitores de tela antes da próxima aplicação (peça 963, índices: 2.142).
3. Segue a lista de resumo com os principais elogios à fiscalização e ao questionário criado pela equipe:
  - 3.1. **Utilidade reconhecida** – “excelente questionário” ou “ferramenta relevante para mapear a acessibilidade digital” (peça 963, índices: 2.33; 2.45; 2.46; 2.54; 2.87; 2.142; 2.177; 2.187; 2.210).
  - 3.2. **Indução à reflexão interna** – formulário servirá de roteiro para melhorias e aprofundamento de estudos (peça 963, índices: 2.142; 2.159; 2.179; 2.229; 2.234).

3.3. **Parabenização pela iniciativa** – elogios diretos à ação e ao trabalho da equipe de fiscalização (peça 963, índices: 2.80; 2.142; 2.149; 2.198; 2.224).

## Apêndice J – Benchmarking internacional

1. Nesta seção foi realizado breve comparativo sobre a evolução da acessibilidade digital em governos nacionais. A equipe examinou relatórios e painéis oficiais publicados entre 2022 e 2025 em diversos países — incluindo União Europeia, Reino Unido, Espanha, Portugal, Irlanda, Países Baixos (Holanda), Rússia, Estônia, Índia, países árabes, Estados Unidos, Canadá e América do Sul — com o objetivo de identificar onde houve progresso, estagnação ou retrocesso e, a partir disso, extrair boas e más práticas.

2. Séries históricas comparáveis (duas ou mais medições sucessivas usando a mesma metodologia) foram localizadas apenas em Irlanda, Reino Unido, Países Baixos, Espanha, Portugal, Estados Unidos e Uruguai; esses sete casos compõem a análise detalhada que se segue. Nos demais países consultados existem avaliações pontuais, mas não há monitoramento periódico que permita medir tendências, razão pela qual não foram incluídas nesse *benchmarking*.

### **Irlanda**

3. Desde 2022 a *National Disability Authority* (NDA) mantém um ciclo de monitoramento em três níveis: (i) *scanner* semanal que recalcula um *score* de acessibilidade digital para cada domínio; (ii) *snapshot* semestral que publica *ranking* público e determina prazo de seis meses para correção das falhas encontradas; (iii) auditoria anual (*In-depth Review*) que aprofunda a checagem em *sites* amostrados e em *apps*, garantindo controle técnico a cada três anos.

4. ***Simplified Review* (semanal):** A NDA executa um processo de *scanner* semanal, chamado *Simplified Review*. Trata-se de uma varredura automática em até 400 páginas e pdfs por domínio do governo na internet que gera o *Accessibility Score* (0–100 %). A cada semana o robô da NDA recalcula o *Accessibility Score* de cada domínio e deixa o resultado disponível apenas no painel interno; somente a equipe do órgão e da NDA visualizam essas variações semanais (servem para ajuste rápido do dia a dia e detecção precoce de novos erros).

5. O *Accessibility Score* irlandês é um indicador contínuo de desempenho, não uma meta legal fixa. O *Score* pondera o impacto de cada erro e fornece às entidades públicas uma forma útil de priorizar seus esforços de correção, conforme explicado no próprio sumário de monitoramento de acessibilidade digital da Irlanda do período 2022-2024<sup>xxx</sup>.

6. ***Snapshot* (semestral):** A cada seis meses a NDA retesta todos os sites, gera relatórios PDF individuais e disponibiliza o *ranking* público nome a nome. Nesse momento cada órgão recebe um e-mail com seu relatório oficial e passa a ter seis meses para corrigir as falhas críticas antes do próximo *snapshot*; se ainda houver pendências, o processo é remetido ao órgão governamental encarregado de aplicar as leis de igualdade e direitos das pessoas com deficiência, que pode adotar medidas formais de cumprimento.

7. ***In-depth Review* (anual):** auditoria manual e automática completa (EN 301 549) em amostra menor de *websites* e inclui aplicativos móveis. Cada *app* ou *site* é reavaliado no máximo a cada 3 anos (Diretiva da União Europeia).

### **Evolução nos websites no período 2023-2024 (*Simplified Review*)**

**Tabela 64** – Dados da evolução em acessibilidade digital nos *websites* do governo da Irlanda

<b>Indicador</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Varição</b>
Páginas sem erros	22,8%	58,9%	+ 36,1%
Erros médios/site	5.209	4.200	– 19%
Erros críticos	1.310	1.174	– 10%
Erros sérios	3.340	3.026	– 9%
<i>Accessibility Score</i> médio	31,3%	46,1%	+ 14,8%
<i>Sites</i> com <i>Score</i> > 90 %	8,2%	16%	+ 7,8%

Sites com Score < 10 %	34,6%	23,7%	– 10,9%
------------------------	-------	-------	---------

Fonte: <https://nda.ie/uploads/publications/Summary-of-Irelands-Monitoring-2022-2024-EU-Web-Accessibility-Directive-NDA.pdf>

**Evolução nos aplicativos móveis no período 2023-2024 (*In-depth Review*)**

**Tabela 65** – Dados da evolução em acessibilidade digital nos aplicativos móveis governamentais da Irlanda

Indicador	2023	2024	Variação
Taxa média de conformidade WCAG 2.1 AA	78%	78%	Estável
Conformidade IOS x Android	IOS: 78% Android: 77%	IOS: 78% Android: 76%	Estável

Fonte: <https://nda.ie/uploads/publications/Monitoring-Report-EU-WAD-Ireland-2023.pdf> e <https://nda.ie/uploads/publications/Irelands-Monitoring-Report-for-the-EU-Web-Accessibility-Directive-2024-Monitoring-Period-Final.pdf>

**Conclusão sobre a evolução da acessibilidade digital na Irlanda**

8. Nos últimos doze meses, o painel da NDA reduziu **19%** do total de erros nos portais públicos e quase **triplicou** a proporção de páginas sem falhas (**de 22,8% para 58,9%**). Esse resultado deriva de um ciclo de indução do aprimoramento em quatro etapas:
  - 8.1. **Scanner semanal**, que recalcula o *Accessibility Score* (0-100) de até 400 páginas/pdfs por domínio;
  - 8.2. **Snapshot semestral**, que publica *ranking* nominal e dispara relatório individual para as entidades avaliadas;
  - 8.3. **Prazo fixo de seis meses para reteste oficial**;
  - 8.4. **Encaminhamento ao órgão governamental responsável** por aplicar as leis de igualdade e direitos das pessoas com deficiência, caso persistam barreiras críticas.
9. A transparência do *ranking*, aliada a indicadores que ponderam a gravidade das falhas, fornece às equipes um roteiro claro (“meta informal ≥ 90%”) e expõe publicamente quem não progride, enquanto *workshops* e licenças da plataforma *on-line Deque University*, especializada em acessibilidade digital e que dá acesso a cursos práticos sobre WCAG, uso do *axe-core* e correção de PDFs, oferecem capacitação imediata para que os órgãos corrijam as falhas apontadas.
10. O mesmo impulso não se verifica em aplicativos móveis: eles entram apenas na auditoria manual (*In-depth Review*) e podem ficar até 36 meses sem nova verificação. Além disso, não possuem *score* contínuo nem *ranking* público. Como resultado, a conformidade média dos *apps* permanece estagnada em aproximadamente **78%**.
11. O caso irlandês mostra, portanto, que **periodicidade curta, métricas públicas, sanção potencial e suporte técnico** aceleraram a acessibilidade na web, ao passo que ciclos longos e falta de visibilidade mantiveram os aplicativos móveis sem evolução aparente.

**Reino Unido**

12. O *Government Digital Service* (GDS) audita continuamente *sites* e *apps* do setor público e consolida todas as ações em relatórios bianuais.
13. Não há painel semanal ou *snapshot* semestral como na Irlanda. O *feedback* ocorre caso a caso após cada auditoria, sempre com o mesmo prazo de doze semanas. Não há indicação de periodicidade fixa (semanal, mensal ou semestral) para a realização desses testes.
14. Os relatórios individuais passaram a ser páginas HTML públicas, substituindo anexos de e-mail. O GDS mantém uma comunidade *cross-government* de acessibilidade e um *help-desk* para dúvidas técnicas.

15. Ao fim de cada reteste, o GDS avalia o resultado e, se as falhas persistirem, pode encaminhar o caso à autoridade nacional de igualdade competente, que dispõe de poderes para adotar medidas formais de cumprimento.

### Resultados 2022-2024 (ciclo bienal)

**Tabela 66** - Resultados consolidados do Governo do Reino Unido no período de 2022-2024

Tipo de teste	Nº de testes	Problemas encontrados	Problemas corrigidos*	Casos concluídos	Nenhuma ação adicional	Encaminhados para enforcement
Simplificado	1.151	26.171	13.882	927	640	276
Detalhado	52	2.736	1.857	52	26	26
App móvel	21	880	743	20	12	8
<b>Total</b>	<b>1.224</b>	<b>29.787</b>	<b>16.482</b>	<b>999</b>	<b>678</b>	<b>310</b>

Fonte: <https://www.gov.uk/government/publications/accessibility-monitoring-of-public-sector-websites-and-mobile-apps-from-2022-to-2024/accessibility-monitoring-of-public-sector-websites-and-mobile-apps-from-2022-to-2024>

\* Corrigidos ou com plano robusto dentro das doze semanas.

16. Observa-se que 55,3% dos 29.787 problemas (*web* e *apps*) foram corrigidos dentro do prazo de doze semanas. Além disso, conforme consta do sumário executivo do ciclo (2022-2024)<sup>xxxi</sup>, os casos arquivados sem sanção subiram de **59%** (2020-2021) para **70%** (2022-2024).

### Conclusão sobre a evolução da acessibilidade digital no Reino Unido

17. O sistema britânico mostra como combinar **pressão de prazo, exposição pública e suporte técnico** para converter achados em correções efetivas. Cada órgão recebe um relatório detalhado e dispõe de **doze semanas** antes do reteste obrigatório. A eficácia decorre de cinco engrenagens sincronizadas:

17.1. **Urgência regulamentada:** o cronômetro fixo de doze semanas transforma o relatório em contagem-decrescente real.

17.2. **Transparência nominal:** os relatórios passaram a ser páginas HTML públicas, o que facilita o escrutínio interno e externo.

17.3. **Mecanismo de cumprimento efetivo:** se, após o prazo de doze semanas, as falhas críticas persistirem, o caso é encaminhado ao órgão nacional responsável por fiscalizar o cumprimento das leis de igualdade e acessibilidade, conferindo credibilidade e reforçando a obrigatoriedade do prazo.

17.4. **Simplificação inteligente do teste:** menos páginas nos *detailed tests* e foco em funcionalidades críticas aceleraram as auditorias sem perda de cobertura; a publicação em HTML simplificou a consulta e o acompanhamento das correções.

17.5. **Suporte contínuo:** *help-desk* do GDS e comunidade *cross-government* fornecem orientação durante todo o ciclo, reduzindo barreiras de conhecimento.

18. Graças a essa engrenagem, a proporção de casos arquivados sem necessidade de sanção subiu de 59% (2020-2021) para 70% (2022-2024).

Países Baixos (Holanda)

19. Nos Países Baixos, o controle gira em torno do *dashboard* DigiToegankelijk, um registro público em que cada órgão deve publicar sua declaração de acessibilidade. Assim que a declaração é cadastrada, o sistema atribui um *status*:

- 19.1. **A** – totalmente conforme à WCAG 2.1 AA;
- 19.2. **B** – conforme, mas com exceções justificadas;
- 19.3. **C** – possui plano de correção aprovado;
- 19.4. **D** – declaração fora do modelo oficial;
- 19.5. **E** – sem declaração.

20. A autodeclaração não fica sem verificação. **Uma vez por ano**, o Ministério do Interior faz um *check-up* técnico: aplica o motor *axe-core* a uma amostra de páginas de cada domínio para checar contraste, hierarquia de cabeçalhos, foco de teclado e outros requisitos centrais. Se a varredura encontrar falhas graves que contradigam um status “A”, “B” ou “C” — ou se o domínio estiver marcado como “D/E” — o Ministério envia uma carta-alerta (*signaleringsbrief*). O órgão tem **três meses** para publicar (ou corrigir) a declaração e iniciar o plano de ajuste.

21. A carta-alerta é o principal gatilho de ação: se o prazo expira sem mudanças, uma segunda carta vai para o dirigente máximo da entidade e o caso passa a constar como pendente no relatório anual *Jaarmonitor Digitale Toegankelijkheid* — publicação anual que apresenta o panorama nacional de acessibilidade digital dos Países Baixos e lista os domínios que ainda permanecem pendentes. Na edição de 2024, o efeito foi claro: **83%** dos órgãos se regularizaram dentro dos três meses após a primeira notificação, fazendo o grupo “sem declaração” cair de **26% para 10%** e elevando os domínios nos status A/B/C para 49% em dois anos.

22. Todo o processo é transparente. O *dashboard* exibe, para qualquer cidadão, o *status* mais recente (A–E) de cada domínio e a data da última atualização; todas as declarações podem ser baixadas em formato CSV, permitindo análises históricas pela imprensa e pela sociedade civil. Em resumo, o modelo holandês se baseia na **autodeclaração**, reforçada por um **check-up automático anual** e pela **carta-alerta com prazo curto**, combinação que tem aumentado rapidamente a conformidade formal mesmo sem auditorias manuais extensas.

**Evolução 2022-2024**

**Tabela 67 - Resultados consolidados dos Países Baixos no período de 2022-2024**

Indicador global ( <i>sites</i> + <i>apps</i> )	2022	2023	2024	Evolução (2 anos)
Status A + B + C (conforme ou em correção)	32%*	39 %	49 %	+ 17%
Status A (totalmente conforme)	6 %	8 %	11 %	+ 5%
Status E (sem declaração)	26 %	20 %	10 %	– 16%

Fontes: Jaarmonitor 2023 (<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2024/03/22/jaarmonitor-digitale-toegankelijkheid-2023>) e Jaarmonitor 2024 (<https://www.digitaleoverheid.nl/nieuws/jaarmonitor-digitale-toegankelijkheid-2024/#:~:text=Dashboard,te%20zijn%20blijft%20onverminderd%20groot>)

\* Valor deduzido da Jaarmonitor 2023, que informa aumento relativo de 22,5% entre 2022 e 2023.

**Conclusão sobre a evolução da acessibilidade digital nos Países Baixos**

23. Em apenas dois anos, o sistema holandês de “declaração + carta-alerta” mostrou -se altamente eficaz para elevar a conformidade formal. A proporção de portais com status A/B/C saltou de aproximadamente **32% para 49%**, enquanto o contingente “sem declaração” despencou para **10%**. Também houve avanço qualitativo: declarações totalmente conformes (*status* A) quase dobraram (**de 6% para 11%**). Segundo a *Jaarmonitor 2024*, o motor dessa mudança são as *signalering-brieven* (**carta-alerta**): 83% dos órgãos regularizam-se dentro dos três meses após o primeiro aviso, evidenciando o poder do prazo curto aliado à exposição pública.



24. Quatro fatores explicam o desempenho: (1) **dashboard nominal** acessível a qualquer cidadão, que gera pressão reputacional; (2) **notificação formal com prazo definido**, reforçada por reenvio ao dirigente máximo em caso de inércia; (3) **meta graduada (A → B → C)**, que reconhece avanços parciais e estimula progressão incremental; e (4) **dados abertos em formato CSV**, permitindo que imprensa e sociedade civil acompanhem cada ciclo.

25. Apesar dos progressos, o modelo holandês tem limitações claras. O status A–E resulta, em grande parte, de uma **autodeclaração** preenchida no *dashboard* DigiToegankelijk; nela o órgão informa o nível de conformidade WCAG 2.1, lista os critérios ainda não atendidos e apresenta um cronograma de correção. O Ministério do Interior apenas confere essa declaração com um **check-up automático anual** – motor *axe-core* aplicado a poucas páginas – e faz revisões manuais pontuais. Assim, muitos problemas perceptivos ou contextuais podem não ser detectados, e o *status* mede antes a **qualidade do documento/declaração** (completude e coerência do plano) do que a eliminação real de todas as barreiras no código-fonte; um *site* pode exibir *status* A e ainda conter erros em áreas não amostradas. A lacuna é maior nos aplicativos móveis, que aparecem no painel só como “declaração publicada ou não”, sem verificação técnica do *app*.

26. Consequentemente, embora o *dashboard* público e a carta-alerta de três meses sejam muito eficazes para regularizar a documentação (elevar sites a A/B/C), eles **não garantem** que cada página e funcionalidade estejam plenamente acessíveis. O próprio Ministério reconhece essa limitação e, nos capítulos de “Desenvolvimentos futuros” da *Jaarmonitor 2024*, sinaliza que pretende acrescentar **métricas de qualidade de código** – como contagem de erros WCAG e cobertura de testes – nos próximos ciclos, estendendo a verificação também aos aplicativos móveis.

## Uruguai

27. O *Observatorio de Accesibilidad Digital* realiza uma varredura **semestral** (abril e outubro) em todos os domínios **.gub.uy**. Para cada *site*, o robô parte da página inicial, segue os *links* internos e coleta até **250 URLs** (HTML e PDFs) – quantidade suficiente para cobrir as seções mais visitadas sem pedir credencial ao órgão. Sobre essa amostra aplica três verificadores automáticos: (i) **Total Validator** – motor *axe-core* para checar critérios WCAG 2.1 A e AA; (ii) validadores **W3C HTML/CSS** para sintaxe e estrutura; e (iii) um **link checker** que conta erros 404/500. Cada falha é classificada em cinco rótulos visíveis no painel (WCAG A, WCAG AA, CSS, Sintaxe, *Links*).

28. O painel exibe indicadores simples: **% de páginas sem erro WCAG A, % sem erro WCAG AA e links quebrados por página**. Todos os resultados, URL por URL, são publicados em CSV/XLSX no Catálogo Nacional de Dados Abertos, permitindo que qualquer pessoa ou órgão de controle refaça os cálculos. Desde outubro 2024 a amostra inclui também **dois trâmites on-line** (serviços digitais críticos) apontados pelo próprio órgão, além de PDFs recém-publicados; a regra visa capturar barreiras em formulários e etapas transacionais, não só em páginas institucionais.

29. O método é **100% automatizado** – não há auditoria manual nem verificação de aplicativos móveis ainda (essas fases estão previstas para 2026) – mas o Decreto 406/022 obriga cada entidade a elaborar um **plano de melhoria** à luz dos dados do painel.

## Evolução 2024-2025

Tabela 68 - Resultados consolidados do Uruguai no período de 2024-2025

Indicador (média de 190 órgãos)	Abr 2024	Out 2024*	Abr 2025	Evolução 12 meses
Páginas sem erro WCAG A	54%	61%	68%	+14%
Páginas sem erro WCAG AA	42%	46%	52%	+10%
Links quebrados / página	0,31	0,28	0,22	–29%

Fonte: <https://catalogodatos.gub.uy/>

\* Out 2024 passou a escanear PDFs e 2 trâmites; valores já incluem esse acréscimo.

## Conclusão sobre a acessibilidade digital no Uruguai

30. Em apenas três avaliações semestrais (abril 2024 a abril 2025), a iniciativa uruguaia entregou ganhos concretos: a proporção de páginas com erros WCAG A caiu **14%**, as de nível AA recuaram **10%** e os *links* quebrados diminuíram **29%**. Esse avanço nasce de quatro alavancas: (1) **dashboard nome-a-nome**, que gera pressão reputacional semelhante à irlandesa; (2) **dados abertos**, que viabilizam auditoria externa e cobertura jornalística; (3) **planos de melhoria obrigatórios** previstos no Decreto 406/022, criando responsabilização formal; e (4) **kit de boas práticas + capacitações**, que dão às equipes caminhos objetivos de correção.

31. O modelo, porém, ainda é **100 % automatizado**: falhas perceptivas complexas escapam do *scanner*, aplicativos móveis não são avaliados e não existe sanção se o plano de melhoria não for executado. Portanto, para alcançar reduções de erro comparáveis às obtidas por Irlanda ou Reino Unido, o Uruguai precisará incorporar **auditoria manual**, estender a cobertura a **apps** e adotar algum mecanismo de **enforcement ou reteste de curto prazo** que garanta a execução dos planos publicados.

### Espanha

32. O *Observatorio de Accesibilidad Web* (OAW) aplica, **duas vezes ao ano**, o **método simplificado** (cerca de 49 verificações automáticas de critérios da WCAG em quatro páginas por domínio, *home page* mais três subpáginas) e publica **PDF agregado** sem identificar domínios. Não há painel, nem prazos, nem sanção. Em dezembro de 2024 o OAW passou a contar *links* 404, tornando o teste mais rígido.

### **Evolução de julho de 2023 a dezembro de 2024**

**Tabela 69 - Resultados consolidados da Espanha no período de 2023-2024**

Nível WCAG	2023	2024	Evolução em 18 meses
AA	26,95%	22,73%	-4,22%
A	15,70%	23,47%	+7,77%
Não válido	57,35%	53,80%	-3,55%

Fonte: [administracionelectronica.gob.es](http://administracionelectronica.gob.es)

### **Conclusão sobre a evolução da acessibilidade digital na Espanha**

33. A Espanha satisfaz o requisito europeu de publicar medições semestrais, mas, ao optar por *scanner* automático sem *ranking* nominal, prazo ou sanção, produz **ganhos modestos**: ligeira redução nos resultados “não válidos” (– 3,6%) e aumento em nível A (+ 7,8%), contrabalançados pelo recuo em nível AA após um critério extra. Comparado com Irlanda ou Reino Unido, faltam as alavancas de *feedback* curto, transparência nome-a-nome e *enforcement* que se mostraram decisivas para avanços rápidos na acessibilidade digital.

### Portugal

34. O Observatório de Acessibilidade e Usabilidade da Administração Pública de Portugal executa *scanner* automático (treze critérios da WCAG via motor *axe-core*) em cerca de 657 sites e realiza auditoria manual (56 critérios) em amostra reduzida de *sites* (cerca de 54) e *apps* (cerca de 33).

35. O público recebe **apenas um PDF a cada 3 anos**, sem *ranking* nem prazos de correção.

### **Resultados (avaliação *in-depth*) dos ciclos 2019-2021 e 2022-2024**

36. Segundo o Relatório do Período de Monitorização 2022/24 de Portugal<sup>xxxii</sup>, **o nível de acessibilidade digital dos sites governamentais analisados não melhorou**, considerando os dois ciclos (2019-2021 e 2022-2024). O cálculo da média das taxas de não conformidade para os quatro princípios mostra uma evolução positiva, com a taxa passando de 46,5% no primeiro período para 45% no segundo. Entretanto, ao comparar a média de não conformidade para todas as cláusulas (sem agrupar por princípio), observa-se que o valor permaneceu exatamente o mesmo, em 43%.

37. Ainda segundo o respectivo relatório, **em relação aos aplicativos móveis, o nível de acessibilidade digital também não apresentou melhora**. Calculando a média das taxas de não

conformidade dos quatro princípios, verifica-se que, para as aplicações móveis, houve uma evolução negativa, com a taxa passando de 27% no primeiro período para 33,5% no segundo. No entanto, ao comparar a média de não conformidade para todas as cláusulas (sem agrupar por princípio), a situação das aplicações móveis reflete a dos *sites*, pois a taxa média de não conformidade permaneceu exatamente a mesma, em 25%.

Conclusão sobre a evolução da acessibilidade digital em Portugal

38. O modelo português cumpre a Diretiva da União Europeia em termos formais, ou seja, ampla amostra, dupla metodologia (monitoramento simplificado automatizado e monitoramento aprofundado em amostra menor) e relatório trienal, mas as escolhas operacionais limitam seu impacto. A **verificação automática** analisa apenas treze critérios WCAG. O **ciclo de três anos, sem reteste intermediário nem devolutiva individual**, faz com que os órgãos só descubram sua pontuação quando o relatório já está fechado; como não há **ranking nominal** nem **cartas-alerta**, a pressão reputacional é nula. O resultado foi a estagnação tanto nos *sites* quando nos aplicativos móveis governamentais.

39. Em síntese, a combinação de **varredura automática limitada, relatório agregado sem ranking nominal, ausência de enforcement e de cartas-alerta** estagnou a acessibilidade dos *websites* e *apps*. Para reverter o quadro, possivelmente seria necessário encurtar o ciclo de monitoramento, publicar resultados nominais, introduzir prazos de correção com reteste e ampliar a auditoria manual — especialmente em componentes móveis e requisitos de semântica robusta.

Estados Unidos

40. Desde 2023 a **General Services Administration (GSA)** aplica anualmente o **Section 508 Assessment**, pesquisa obrigatória para os 24 ministérios e agências “CFO Act” e facultativa para demais órgãos federais. Na edição do ano fiscal (FY) 2024, 245 organismos responderam. O questionário — desenvolvido pela GSA com aval da Office of Management and Budget (OMB) e do U.S. Access Board — está dividido em três blocos (Maturidade do programa, Conformidade do conteúdo mais acessado e Recursos).

41. Todo o levantamento é **autodeclaratório**: a GSA não revisita os *sites* nem retesta os arquivos fornecidos. Após a consolidação, a agência publica um **dataset CSV aberto**, encaminha recomendações gerais aos respondentes e encerra o ciclo.

42. Não há painel nominal, prazos para correção nem auditoria externa. Em teoria, a OMB poderia usar os resultados para condicionar verbas ou exigir planos de ação, mas até o momento tal mecanismo nunca foi acionado.

43. Em síntese, o Section 508 Assessment produz um retrato anual de **maturidade processual e conformidade autodeclarada**, mas não realiza verificação técnica independente nem estabelece prazos de reteste — fatores que, na prática, limitam a pressão para correção imediata das barreiras identificadas pelos próprios órgãos.

Evolução FY 2023-2024

Tabela 70 - Resultados consolidados do governo dos EUA no período 2023-2024

Indicador	FY 2023	FY 2024	Evolução
Índice de conformidade (0-5)	1,79	1,74	- 0,05
Índice de maturidade (0-5)	2,17	2,37	+ 0,20
Órgãos que testam sites públicos	78%	70%	- 8%
Cobertura média de páginas públicas testadas	52% do inventário	41%	- 11%
Conformidade média das páginas intranet	59%	52%	- 7%
Conteúdos “top-viewed” totalmente conformes	< 30%	< 30%	estável

Fonte: <https://www.section508.gov/manage/section-508-assessment/>

44. Entre FY 2023 e FY 2024, o Section 508 Assessment mostrou um descompasso claro entre processos e resultados. Os órgãos federais declararam maior maturidade interna (índice de 2,17 para 2,37), mas testaram menos páginas (cobertura caiu de 52% para 41%) e em menor número de unidades (de 78% para 70%). Como consequência, o índice de conformidade real recuou ligeiramente (de 1,79 para 1,74) e menos de 30% dos conteúdos mais acessados atingiram plena conformidade — patamar que permanece inalterado.

### **Conclusão sobre a evolução da acessibilidade digital nos Estados Unidos**

45. O Section 508 Assessment oferece transparência e mede bem a maturidade administrativa, mas, por ser **100% autodeclaratório**, sem reteste independente, prazos de correção nem *ranking* nominal, seus ganhos processuais não se convertem em acessibilidade digital tangível: entre os anos fiscais 2023 e 2024, o índice de maturidade subiu, enquanto a conformidade real recuou ligeiramente, a cobertura de testes diminuiu e menos de 30% dos conteúdos mais acessados atingiram plena conformidade. O contraste com Irlanda (*score* público + *snapshot* semestral) e Reino Unido (reteste em 12 semanas + encaminhamento à EHRC/ECNI) mostra que **verificação externa frequente, *feedback* com prazo e exposição nominal** são alavancas indispensáveis para transformar governança em melhoria técnica efetiva.

### **Conclusão geral**

46. O exame dos sete programas com séries históricas comparáveis revela um padrão consistente. **Modelos que unem medição frequente, exposição pública nominal e alerta de consequência** produzem avanço mensurável. Irlanda (*scanner* semanal + *ranking* semestral + encaminhamento à Equality Authority) reduziu erros em 19% num único ano; o Reino Unido, com prazo fixo de doze semanas e possibilidade de envio à EHRC/ECNI, solucionou 55% das quase trinta mil falhas detectadas; e os Países Baixos, mesmo sem auditoria profunda, quase dobraram a proporção de *sites* em situação regular graças ao painel aberto e à carta-alerta de três meses. O Uruguai, recém-iniciado, já mostra queda de dois dígitos nos erros A/AA combinando *dashboard* nominal, dados abertos e planos obrigatórios.

47. Nos cenários onde **o ciclo é longo, a checagem é principalmente automática e o resultado sai em PDF agregado**, a evolução é nula ou negativa. Portugal publica apenas um relatório a cada três anos, sem *ranking* ou reteste: os *sites* e apps ficaram praticamente no mesmo patamar. A Espanha usa *scanner* semestral, mas sem nomear domínios ou fixar prazos para ajustes; o grupo “não válido” continua acima de 50%. Nos Estados Unidos, o Section 508 Assessment é autodeclaratório, sem verificação externa nem contagem-regressiva: a maturidade processual subiu, mas a conformidade real recuou e menos de 30% dos conteúdos mais acessados atingem o nível exigido.

48. **Em síntese, as principais práticas adotadas pelos governos estudados que parecem funcionar em termos de evolução da acessibilidade digital a médio prazo são:**

- 48.1. *feedback* curto (semanal, semestral ou  $\leq 12$  semanas) com reteste garantido;
- 48.2. *ranking* público ou *status* nominal visível, gerando pressão reputacional;
- 48.3. gatilho de *enforcement* (carta-alerta, encaminhamento a órgão sancionador);
- 48.4. métrica compreensível que prioriza falhas críticas;
- 48.5. suporte estruturado (*workshops*, guias, licenças de ferramentas).

49. **Ao mesmo tempo, seguem as práticas que parecem não funcionar ou que funcionam pouco:**

- 49.1. ciclos trienais ou só eventuais, sem devolutiva individual;
- 49.2. confiança exclusiva em *scanner* automático reduzido;
- 49.3. relatórios agregados sem identificar quem evoluiu ou não;

49.4. autodeclaração sem auditoria externa, prazos ou sanções.

50. A conclusão empírica do estudo comparado, portanto, indica que **frequência de medição, exposição pública nominal dos resultados, responsabilização efetiva e apoio técnico sistematizado** são fatores decisivos para converter boas políticas em melhorias técnicas duradouras na acessibilidade digital.

---

<sup>i</sup> <https://cetic.br/>

<sup>ii</sup> <https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2023/julho/brasil-tem-18-6-milhoes-de-pessoas-com-deficiencia-indica-pesquisa-divulgada-pelo-ibge-e-mdhc>

<sup>iii</sup> <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/37317-pessoas-com-deficiencia-tem-menor-acesso-a-educacao-ao-trabalho-e-a-renda>

<sup>iv</sup> <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2024-12/deficiencia-significativa-atinge-uma-em-cada-seis-pessoas-no-mundo>

<sup>v</sup> A peça 966 contém como anexo um arquivo “não digitalizável”, que pode ser baixado ao acessar no e-TCU, “Gerir Peça”/ “Itens não digitalizáveis”, “Arquivos” / “Questionario – respostas, calculos e analises.xlsx”.

<sup>vi</sup> <https://mwpt.com.br/nao-confie-em-ferramentas-milagrosas-de-acessibilidade/>

<sup>vii</sup> <https://b13.com/blog/why-automated-accessibility-testing-isnt-enough>

<sup>viii</sup> <https://creative-boost.com/automated-web-accessibility-checkers/>

<sup>ix</sup> <https://accessmonitor.acessibilidade.gov.pt/>

<sup>x</sup> <https://cta.ifrs.edu.br/>

<sup>xi</sup> <https://amaweb.unifesp.br/>

<sup>xii</sup> <https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/acessibilidade/>

<sup>xiii</sup> <https://wagtail.org/>

<sup>xiv</sup> <https://www.accessibilityassociation.org/cpace>

<sup>xv</sup> <https://designsystem.digital.gov/>

<sup>xvi</sup> <https://design-system.service.gov.uk/>

<sup>xvii</sup> <https://asesweb.governoeletronico.gov.br/>

<sup>xviii</sup> <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>

<sup>xix</sup> <https://www.abntcolegao.com.br/mpf/pdfview/viewer.aspx?Q=7E4DFE3E96E6A972BC384CD15EEB370193DDCBCE D3E93AE715FE5D2B69B57C5F>

<sup>xx</sup> <https://acervo.ceweb.br/cartilha-acessibilidade-web>

<sup>xxi</sup> <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/acessibilidade-digital/guiaboaspraaticasparaacessibilidadedigital.pdf>

<sup>xxii</sup> <https://cta.ifrs.edu.br/>

<sup>xxiii</sup> <https://amaweb.unifesp.br/>

<sup>xxiv</sup> <https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/acessibilidade/>

<sup>xxv</sup> <https://wagtail.org/>

<sup>xxvi</sup> <https://www.accessibilityassociation.org/cpace>

<sup>xxvii</sup> <https://designsystem.digital.gov/>

<sup>xxviii</sup> <https://design-system.service.gov.uk/>

<sup>xxix</sup> <https://asesweb.governoeletronico.gov.br/>

<sup>xxx</sup> <https://nda.ie/uploads/publications/Summary-of-Irelands-Monitoring-2022-2024-EU-Web-Accessibility-Directive-NDA.pdf>

<sup>xxxi</sup> <https://www.gov.uk/government/publications/accessibility-monitoring-of-public-sector-websites-and-mobile-apps-from-2022-to-2024/accessibility-monitoring-of-public-sector-websites-and-mobile-apps-from-2022-to-2024>

<sup>xxxii</sup> <https://www.acessibilidade.gov.pt/publicacoes/monitoring2/>



TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

TERMO DE CIÊNCIA DE COMUNICAÇÃO

(Documento gerado automaticamente pela Plataforma Conecta-TCU)

Comunicação: Aviso 001.131/2025-GABPRES

Processo: 008.257/2024-8

Órgão/entidade: SF - Secretaria Legislativa do Senado Federal - SLSF

Destinatário: PRESIDENTE DO SENADO FEDERAL - SECRETARIA  
LEGISLATIVA DO SENADO FEDERAL - SF

Informo ter tomado ciência, nesta data, da comunicação acima indicada dirigida à/ao PRESIDENTE DO SENADO FEDERAL - SECRETARIA LEGISLATIVA DO SENADO FEDERAL - SF pelo Tribunal de Contas da União, por meio da plataforma Conecta-TCU.

Data da ciência: 25/11/2025

*(Assinado eletronicamente)*

CLEITON ALVES CAMARGO

Usuário habilitado a receber e a acessar comunicações pela plataforma Conecta-TCU.