

América Accesible IV: TIC para *TODOS*

Session 9

The national effort in American countries for the promotion of accessibility: trends, legal and regulatory reforms in telecommunications and accessibility in the region

San José, Costa Rica
November 22, 2017

Patrícia Rodrigues Ferreira



General Regulation on Accessibility



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel
Brasil

November/2017

AA IV – San José, Costa Rica



IBGE Census

According to the 2010 Census conducted by the IBGE*, more than 45 million people in Brazil or 23,9% of the population declared some kind of disability.

Disability	TOTAL
Vision	29.206.180
Audition	7.574.797
Mobility	8.831.723
Cognition	2.617.025

*IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (Brazilian Institute of Geography and Statistics)



Anatel Regulation on Accessibility

Accessible service for disabled persons (Resolution nº 426/2005); Public Payphones adapted for disabled persons (Resolution nº 598/2012); special service plans (Resolution nº 632/2014) among others.

Law nº 13.146 of July 6, 2015

**Observance of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities;
Reduction of barriers for persons with disabilities in many social areas,
like telecommunication, health, transport, tourism and others.**



Anatel – 2015/2016

Regulatory Impact Analysis;

Studies and meetings with other governmental bodies and with organisations representing disabled people;

Public Consultation;

Publication of General Regulation on Accessibility – Resolution nº 667 on May 30, 2016.



General Regulation on Accessibility – RGA Premises

Consolidation of current accessibility rules contained in different resolutions;

Improvement of the service offered by the telecommunication companies: awareness and training of their operators related to the rights of persons with disabilities;

Observance of the accessibility standards on the websites of telecommunication companies;

Spread of information under an accessible format (offers and service plans).



RGA

Theme 1: Rights of disabled persons and obligations of telecommunications companies

Prioritized, individualized and accessible service for disabled persons and their personal companions;

Physical documents (contracts, offers and service plans) in an accessible format for visually disabled persons;

Websites under an accessible format for all kinds of disability;

Webchat and video calls through internet.



RGA

Theme 2: Accessibility in devices

Companies are enforced to disseminate the accessibility technologies available in the commercialized devices according to each disability;

The dissemination of these technologies must happen:

- by any means that allow disabled persons to get to know about the device offers;**
- through remote call centers and stores.**



The Accessibility on Anatel website

Consumidor
AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

Buscar no portal

Perguntas frequentes | Contato | Sistemas Interativos | Glossário | Área de imprensa | Processos Administrativos

BOAS VINDAS | INSTITUCIONAL | **CONSUMIDOR** | SETOR REGULADO | DADOS

PÁGINA INICIAL > ACESSIBILIDADE

Quer reclamar? Saiba como!

Acessibilidade

Publicado: Terça, 07 de Janeiro de 2014, 15h33 | Última atualização em Sexta, 24 de Julho de 2015, 14h15 | Acessos: 21492

G+ | 0 | T | 0 | F | 3,2 mil

A **Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**, promulgada em 2008, consolidou a acessibilidade como princípio e direito humano fundamental. Também consagrou o princípio da liberdade de expressão e de opinião e acesso à informação. A Convenção é um marco para o segmento das pessoas com deficiência, que propõe alterar o cenário de exclusão e invisibilidade. O modelo social previsto na Convenção orienta que as barreiras à comunicação e à informação sejam eliminadas, para possibilitar a inclusão das pessoas com deficiência.

No âmbito de sua competência, a Anatel deve estimular que as prestadoras de serviços de telecomunicações e fabricantes considerem todos os aspectos relativos à acessibilidade para pessoas com deficiência, com relação aos serviços e produtos oferecidos. É de fundamental importância que seja proporcionado aos usuários com deficiência informações e serviços em formatos acessíveis.

Nesse sentido, a agência tem editado uma série de regras a serem cumpridas pelas empresas do setor. As principais delas são:

- **Telefonia fixa, Telefonia celular, Banda larga fixa e TV por assinatura**

As operadoras de telefonia fixa, telefonia celular, banda larga fixa e televisão por assinatura devem disponibilizar, no mínimo, o demonstrativo dos valores parciais e o valor total para pagamento, escritos em braille. Também devem garantir que a sua comunicação com consumidores com deficiência visual, auditiva ou da fala seja realizada por meio adequado em quaisquer interações e oferecer os serviços de acessibilidade diretamente em linguagem

ATENDIMENTO

PARTICIPAÇÃO SOCIAL

SEUS DIREITOS

- Telefonia Móvel
- Telefonia Fixa
- Banda Larga
- Tv por Assinatura
- Acessibilidade
- Cartilhas
- Perguntas Frequentes
- Anatel Explica

O que você quer encontrar?

Telefones

Filtre e compare opções de diferentes fabricantes

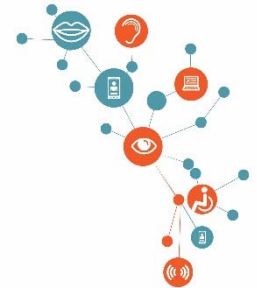
Tablets

Compare os recursos de acessibilidade de que você precisa.

Aplicativos móveis

Quais dispositivos são compatíveis com os apps de acessibilidade que você mais usa?

<http://www.gari.info/index.cfm?lang=pt>



RGÁ

Theme 3: TUP – Terminal de Uso Público (public payphones) for disabled persons

Every TUP must be adapted for persons with visual disability;

Disabled persons have the right to request TUP according to their disability and choose the installation place;

Information about adapted TUP must be available on the websites of the companies, with the indication of functionalities;

Companies may incorporate functionalities in the TUP, such as video calls, text messaging, Internet access, among others.



RGÁ

Theme 4: CIC – Central de Intermediação de Comunicação (Interpreting Center)

The CIC must provide interpreting from Portuguese to LIBRAS (the Brazilian sign language) through interpreters, using video calls;

Companies may share management resources and split expenses, adopting an integrated or outsourced center;

CIC encourages the use of LIBRAS, through contracts signed with LIBRAS Interpreting Centers;

Specialized service: fluency in LIBRAS;

Twenty-four hour service.



Other RGA provisions

RGA group, composed of members of Anatel and telecommunications companies. The CONADE* (organ linked to the Presidency of Brasil) may participate.

Operational manual of procedures for RGA implementation, created by Anatel, based on the studies of the RGA group;

Accessibility Ranking, according to the rates defined by Anatel: publicity and promotion of the ranking of the companies, based on their actions aimed at improving accessibility;

Validity: RGA has been valid since its publication (May 31, 2016), except for the most complex obligations (such as the rules about CIC with video facilities), which will be valid on December 1, 2017.

*CONADE - Conselho Nacional das Pessoas com Deficiência (National Council of the Rights of Persons with Disabilities)



Accessibility Ranking

The companies will be evaluated according to the following criteria:

Accessibility on websites;

Specialized service in stores;

Efficiency of the mechanism of interaction through electronic messages, webchat and video calls;

Volunteer actions that encourage/promote/guarantee the rights of persons with disabilities.




RGA in LIBRAS

YouTube

Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005, publicado no Diário Oficial da União de 23 de dezembro de 2005;

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008, publicado no Diário Oficial da União de 10 de julho de 2008, que aprovou o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo;

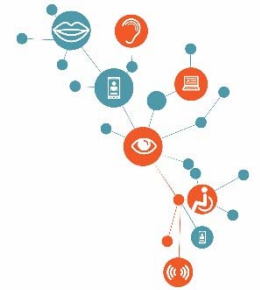
CONSIDERANDO o disposto no Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, publicado no Diário Oficial da União de 27 de agosto de 2009, que



Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016 [Regulamento Geral de Acessibilidade em Telecomunicações]

Anatel

237 views



Thank you!

Patrícia Rodrigues Ferreira

patriciarf@anatel.gov.br

+55 61 2312-1663

Anatel

Brasília/Brasil