

## **América Accesible IV: TIC para *TODOS***

### **Sesión 9**

**El esfuerzo nacional de los países para el fomento de la accesibilidad: tendencias, reformas legales y regulatorias realizadas en materia de telecomunicaciones y la accesibilidad en la región**

San José, Costa Rica  
22 de noviembre de 2017

**Patrícia Rodrigues Ferreira**



## Reglamento General de Accesibilidad – RGA



Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel  
Brasil

Noviembre/2017

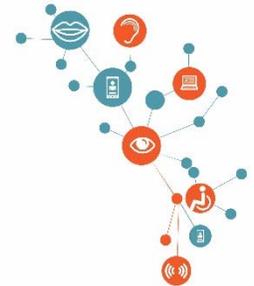
AA IV – San José, Costa Rica



## Censo del IBGE

Según el Censo 2010 del IBGE\*, más de 45 millones de personas en Brasil o 23,9% de la población declararon algún tipo de discapacidad.

Discapacidad	
Visión	29.206.180
Audición	7.574.797
Movilidad	8.831.723
Cognitiva	2.617.025



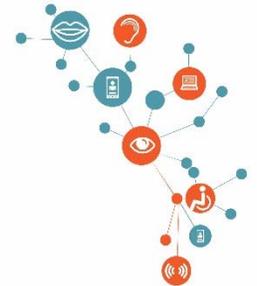
## **Diversos Reglamentos de Anatel**

**Servicios accesibles para las personas con discapacidad (Resolución nº 426/2005); teléfonos públicos adaptados (Resolución nº 598/2012); Planes de servicios especiales (Resolución nº 632/2014) de entre otros.**

## **Ley nº 13.146, de 6 de julio de 2015**

**Atendimiento a los Preceptos de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad;**

**Reducción de barreras para las personas con discapacidad en varias areas sociales como telecomunicaciones, salud, transporte, turismo y otras.**



## Anatel – 2015/2016

**Análisis de Impacto Regulatorio – AIR;**

**Estudios y reuniones con asociaciones representativas de personas con discapacidad y órganos gubernamentales;**

**Consultas públicas a la sociedad;**

**Publicación del Reglamento General de Accesibilidad - Resolución nº 667, en 30 de mayo de 2016.**



## **Reglamento General de Accesibilidad - RGA**

### **Premisas**

**Consolidación de las reglas actuales de accesibilidad existentes en reglamentos distintos;**

**Mejoría de los procesos de atendimento de las prestadoras: sensibilización y capacitación de sus atendientes en relación a los derechos de las personas con discapacidad;**

**Observancia de los modelos de accesibilidad en los sitios web de las prestadoras;**

**Difusión de informaciones en formatos accesibles (ofertas y planes de servicios).**



## **RGA**

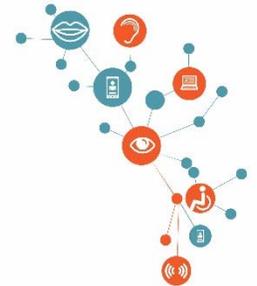
### **Tema 1: Derechos de las personas con discapacidad y de las obligaciones de las prestadoras**

**Atendimiento prioritario, individualizado, especializado y accesible para la persona con discapacidad y su acompañante personal;**

**Los documentos físicos (contrato, oferta, planos de servicios) en formato accesible para las personas con discapacidad de visión;**

**Sitio web en formato accesible a todos los tipos de discapacidad;**

**Atendimiento: Webchat y videollamada por medio de la internet.**



## **RGA**

### **Tema 2: Accesibilidad en los terminales**

**Obligatoriedad de divulgación de las tecnologías asistivas, con las soluciones tecnológicas existentes de acuerdo con el tipo de discapacidad;**

**La divulgación de las tecnologías asistivas debe ocurrir:**

- Por instrumento que le permita a las personas con discapacidad conocer las ofertas comerciales de dispositivos;**
- Por medio de centros remotos y en los establecimientos.**



## La Accesibilidad en el sitio web de Anatel

**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

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

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>



## **RGA**

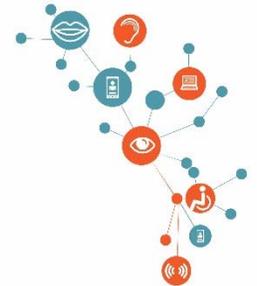
### **TEMA 3: Teléfonos públicos (TUP) adaptados**

**Todos los TUP deben ser adaptados para las personas con discapacidad visual;**

**Derecho de solicitar TUP adaptado, de acuerdo con las necesidades específicas, con indicación del lugar de instalación deseado;**

**Información de la lista de TUP adaptado en el sitio web, identificados por el tipo de funcionalidad;**

**Facultad de incorporación de funcionalidades, como videollamada, envío y recibimiento de mensajes, acceso a la Internet, de entre otros.**



## **RGTA**

### **TEMA 4: Central de Intermediación de Comunicación (CIC)**

**CIC debe permitir la intermediación de la comunicación en LIBRAS, por medio de interpretes, utilizando videollamadas;**

**Posibilidad de gestión compartida de los gastos por parte de las prestadoras que podrán adoptar una central integrada o tercerizada;**

**Fomento del uso de la lengua brasileña de señas – LIBRAS, mediante contratos con Centros de Interpretes de LIBRAS;**

**Atendimiento Especializado: habilidad y fluencia en LIBRAS;**

**Atendimiento en tiempo integral.**



## Otros dispositivos

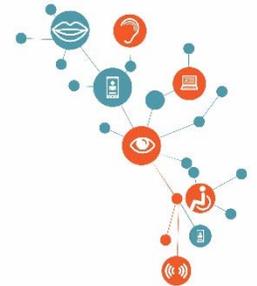
**Grupo de Implementación del RGA, compuesto por miembros de Anatel y Prestadoras, siendo facultada la participación del CONADE\* (órgano conectado a la Presidencia del Brasil);**

**Manual operacional de procedimientos para la implementación del RGA, creado por Anatel y basado en los estudios del Grupo de Implementación del RGA;**

**Ranking de accesibilidad, conforme el índice de desempeño que será definido por Anatel: más publicidad y divulgación de la clasificación de las Prestadoras, conforme acciones orientadas para la accesibilidad;**

**Vigencia: RGA entró en vigor en la fecha de su publicación, excepto las obligaciones más complejas (como el funcionamiento de la CIC con vídeo), que vigorarán en el 1 de Diciembre de 2017.**

**\*CONADE – Conselho Nacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência  
(Consejo Nacional de los Derechos de las personas con Discapacidad)**



## **Ranking de accesibilidad**

**Serán considerados los siguientes criterios:**

**Accesibilidad en el sitio web;**

**Atendimiento especializado en los sectores de atendimento;**

**Eficiencia de los mecanismos de interacción por medio de mensaje electronica, webchat y videollamada;**

**Acciones voluntarias que incentiven/divulguen/garantizen los derechos de las personas con discapacidad.**



## RGA en lengua brasileña de señas - LIBRAS

YouTube

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

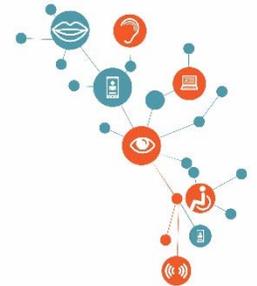
CONSIDERANDO o disposto no Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008, publicado no Diário Oficial da União de 10 de julho de 2008, que aprovou o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo;

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



**Gracias!**

**Patrícia Rodrigues Ferreira**

**[patriciarf@anatel.gov.br](mailto:patriciarf@anatel.gov.br)**

**+55 61 2312-1663**

**Anatel**

**Brasília/Brasil**