REPÚBLICA PORTUGUESA | SECRETÁRIA DE ESTADO DA INOVAÇÃO E DA MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Intervenção da Secretária de Estado da Inovação e da Modernização Administrativa, Maria de Fátima Fonseca, no evento comemorativo do Dia do Internacional das Pessoas com Deficiência

Encerramento do primeiro dia do evento, 2 de dezembro de 2020

Boa tarde a todas e a todos!

Começo, naturalmente, por agradecer o convite para partilhar convosco este momento e encerrar o primeiro dia do evento comemorativo do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência, que se celebra amanhã, dia 3 de dezembro.

Tal como o Sr. Primeiro-Ministro assinalou há um ano, precisamente por ocasião da sua intervenção no Dia Internacional das Pessoas com Deficiência, uma das prioridades do Governo nesta legislatura é tornar Portugal mais inclusivo.

E essa prioridade traduz-se em várias linhas de ação, várias políticas que contribuem, de forma integrada, para garantir que todas as pessoas têm acesso a informação e a serviços públicos, acedem às qualificações e oportunidades de emprego, integram as suas comunidades e contribuem ativamente para um país em que todas e todos têm um papel a desempenhar.

Este não é um caminho iniciado agora.

Em 1999, Portugal foi o primeiro Estado Membro da União Europeia a adotar requisitos de acessibilidade para os conteúdos e os serviços disponibilizados pela Administração Pública (AP) na Internet. Desde muito cedo que, na Administração Pública portuguesa,

se definem e implementam estratégias, identificam e partilham as melhores práticas, com enquadramento normativo próprio: as estratégias para a acessibilidade de 1999 e de 2003, assim como o Regulamento Nacional para a Interoperabilidade Digital/RNID, revisto em 2018 através da RCM n.º 2/2018, de 5 de janeiro, são alguns dos exemplos de instrumentos que permitiram posicionar Portugal como um caso de referência e de excelência comparativamente com outros países.

Mas este é um caminho que se torna ainda mais premente aprofundar, num momento em que o mundo enfrenta o desafio da pandemia da covid 19, que tornou porventura mais visível o caminho que devemos continuar a percorrer para aprofundar sociedades mais justas, economias inclusivas, democracias robustas, comunidades acessíveis e sustentáveis. Todos adjetivos que têm em comum uma ideia central: no mundo em que queremos viver, todas as pessoas importam.

É, assim, essencial prosseguir o caminho de eliminação das barreiras que ainda possam existir à inclusão de todas as pessoas nos mais variados papéis que exerçam em sociedade. Este é um trabalho permanente e contínuo, de ações concretas destinadas a eliminar as barreiras físicas e tecnológicas no acesso a espaços, a bens e a serviços.

Numa sociedade que é cada vez mais transformada pelo digital, nos seus modos de produção, nos seus modos de vida, é fundamental que também o mundo digital seja desenvolvido com a preocupação de incluir todas as pessoas, permitindo que todas e todos os cidadãos possam obter a informação que desejam, de uma forma clara e compreensível e aceder sem esforço aos serviços de que necessitem.

Na remoção de barreiras à inclusão de todas as pessoas, o digital assume um papel essencial, podendo contribuir de forma decisiva para a promoção de uma vida autónoma e independente. Contudo, para que isso seja possível, é necessário que também os serviços digitais sejam acessíveis e fáceis de utilizar.

É neste contexto que a acessibilidade dos *sítios web*, assim como das aplicações móveis, assume uma relevância cada vez maior, em especial nos tempos como aqueles que hoje vivemos, com aceleradas e significativas transformações também nos serviços públicos

e no trabalho na Administração Pública, em especial na entrega de serviços públicos digitais e na adoção massiva do trabalho remoto. Esta migração acelerada para o digital não é um processo novo, mas nos últimos meses tornou-se seguramente mais percetível para muitos.

Em matéria de acessibilidade e inclusão, os organismos da Administração Pública devem liderar pelo exemplo. Por isso estamos a trabalhar para garantir que, cada vez mais, os serviços públicos digitais nasçam inclusivos, acessíveis a todas as pessoas, com navegação e acesso a todas as funcionalidades, independentemente do perfil do utilizador e do dispositivo usado e garantindo a compatibilidade com as tecnologias de apoio utilizadas por cidadãos com necessidades especiais.

E este é um compromisso assumido por todas as áreas governativas, patente nos documentos estratégicos que suportam a ação do Governo.

Desde logo no seu Programa, que prevê garantir a acessibilidade de todos os sítios e aplicações da Administração Pública, no seguimento também do trabalho desenvolvido na anterior legislatura com a publicação do Decreto-Lei n.º 83/2108, de 19 de outubro, que define os requisitos de acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis de organismos públicos, transpondo a Diretiva (UE) 2016/2102: um diploma que veio reforçar a aposta de criar na Administração Pública uma oferta digital inclusiva, tornando também mais visíveis os esforços feitos através da obrigatoriedade de os organismos publicarem a Declaração de Acessibilidade e Usabilidade.

A declaração de acessibilidade é hoje obrigatória em todos os sítios *web* da Administração Pública, central e local, sejam sítios novos ou antigos. E neste contexto é necessário promover ações que, não só consciencializem para a importância daquela declaração, mas que, sobretudo, apoiem todas as entidades vinculadas à sua concretização.

Estas são, desde logo, as preocupações que estiveram também subjacentes ao lançamento no passado dia 6 de outubro do novo sítio da acessibilidade – "acessibilidade.gov", que disponibiliza informação e ferramentas de apoio à

implementação de boas práticas neste domínio, auxiliando as entidades da Administração Pública a evoluir na disponibilização de sítios Web e aplicações móveis que garantam uma melhor experiência digital a todos os cidadãos, incluindo aqueles com limitações motoras, sensoriais ou cognitivas.

Para além do acessibilidade.gov, não posso deixar também de salientar o *site* usabilidade.gov , que disponibiliza nomeadamente um guia de usabilidade com um conjunto de recomendações e informação sobre boas práticas de usabilidade que permitem melhorar a experiência do utilizador em sítios ou plataformas públicas, assim como o selo de usabilidade e acessibilidade, um selo de excelência criado para distinguir boas práticas em três níveis – Bronze, Prata e Ouro.

Foi também lançada a semana passada uma nova versão do Observatório Português da Acessibilidade Web, que vai permitir acompanhar a evolução e monitorizar toda esta matéria, assim como novas versões de ferramentas técnicas de apoio e acompanhamento a entidades da AP tendo em vista o cumprimento desse objetivo.

Atento este enquadramento, é natural que a Estratégia para a Inovação e a Modernização do Estado e da Administração Pública, um documento construído de forma participada antes da pandemia e que resistiu ao teste do confinamento e da crise pandémica, contenha um conjunto de medidas que também refletem este compromisso.

São, assim, várias e complementares as medidas que o Governo irá implementar através de diferentes áreas governativas.

Por exemplo, em concretização da medida 11.2 “Tornar mais inclusivos os espaços (físicos e virtuais) de atendimento, criando condições de atendimento personalizado para cidadãos seniores, alargando o serviço de tradução telefónico e disponibilizando serviços que garantam o acesso a pessoas com deficiência ou incapacidade”, estabelecemos como metas para 2023:

- 90 % dos serviços digitais com selo de usabilidade e acessibilidade.

- Disponibilização online dos rankings de usabilidade e acessibilidade dos sites e portais da Administração Pública.
- Disponibilização de audioguias em trinta museus, palácios e monumentos enquanto ferramenta de promoção a inclusão.
- Prestação de atendimento assistido por videoconferência para clientes com dificuldades na utilização das novas tecnologias na interação com o Balcão Eletrónico do Mar (BMAR).

É, aliás, neste espírito colaborativo que quero também sublinhar que a área governativa da Modernização do Estado e da Administração Pública irá, naturalmente, empenhar-se na concretização e sucesso de todas as medidas que preveem o seu envolvimento no âmbito da Estratégia Nacional para a Inclusão das Pessoas com Deficiência 2021-2025, o tema exclusivo do painel de amanhã.

Este compromisso firme das diferentes áreas governativas, está igualmente bem patente no programa SIMPLEX.

Desde logo nas medidas de simplificação implementadas em resposta à Covid-19, pois a resposta à pandemia tem necessariamente em consideração as necessidades de todas as pessoas. Dois exemplos:

> #42 ROTEIRO EM BRAILLE NO PALÁCIO NACIONAL DA AJUDA
>
> DESCRIÇÃO: No âmbito das medidas e boas práticas adotadas, e já na perspetiva de abertura ao público, o Palácio Nacional da Ajuda está a desenvolver um roteiro em Braille para pessoas cegas e com deficiência visual. Este projeto permitirá uma Visita Guiada ao Museu, reduzindo ao mínimo o contato interpessoal, reforçando a autonomia da visita e reduzindo os riscos do cego.
>
> ÁREA GOVERNATIVA: Cultura

Ou # 70 CANAL DE ACESSO PARA CIDADÃOS SURDOS – SNS24

DESCRIÇÃO: Disponibilização de novo canal de acesso para cidadãos surdos, através de ferramenta de videochamada disponibilizada no site do SNS 24.

ÁREA GOVERNATIVA: Saúde

Mas também na edição regular do programa SIMPLEX, 20-21 estão previstas medidas que reforçam a inclusão. Por exemplo:

#19 CENTRO DE CONTACTO INCLUSIVO

Disponibilização de canal interativo por videochamada mais acessível e personalizado para apoio aos emigrantes na utilização dos serviços prestados pelos CNAIM.

ÁREA GOVERNATIVA: Presidência

#69 - EPORTUGAL MAIS ACESSÍVEL

Disponibilização dos canais de atendimento chat e videochamada para suporte à utilização do portal de serviços públicos ePortugal.

ÁREA GOVERNATIVA: Modernização do Estado e da Administração Pública

Não é, pois, por acaso que Portugal assumiu a responsabilidade de organizar o Fórum ITU "Accessible Europe: ICT 4 ALL – 2020", uma iniciativa, em regra, anual sobre acessibilidade e desenvolvimento de competências no âmbito de uma organização que visa assegurar a inclusão digital e o seu desenvolvimento sustentável acessível a todos. Este evento estava inicialmente previsto para o último trimestre deste ano mas foi adiado por causa da pandemia e foi incluído no âmbito dos eventos a realizar durante a Presidência Portuguesa da União Europeia, num modelo totalmente virtual. A sua

organização está a cargo da área governativa MEAP, através da Agência para a Modernização Administrativa, I.P., em colaboração com as áreas governativas MTSSS/SEIPD e MIH/SEAC, e envolve também parceiros internacionais: a Comissão Europeia e, naturalmente, a ONU, através da *International Telecommunication Union (ITU),* que promove aquele evento. Será mais uma oportunidade para reforçar esta agenda comum, dando-lhe a maior visibilidade e partilhando bons exemplos.

Quero concluir, afirmando talvez o óbvio: trabalhar a integração e a inclusão como valores fundamentais numa sociedade justa é uma missão de todos.

Mas a Administração Pública tem um papel central, enquanto promotora de políticas e serviços para todas as pessoas, adequados às suas necessidades e às exigências da vida na sociedade de hoje, promovendo a «igualdade na diversidade», e envolvendo todas e todos na conceção e avaliação das respostas.

E esta é uma ideia que gostaria de destacar: não há inclusão sem participação. Se o nosso objetivo é ser embutir a inclusão no ADN da Administração Pública, para permitir desenhar serviços inclusivos de raiz, é necessário trabalhar de forma diferente. É necessário desenvolver mecanismos que permitam dar voz às pessoas nos processos de conceção de serviços e de políticas, que lhes permitam definir os requisitos que garantem a adequação às necessidades e até antever novas necessidades, permitindo inovar por antecipação.

Este desenvolvimento de um ecossistema participativo amplo e inclusivo é também um dos nossos objetivos, e constitui um elemento não só de qualidade dos serviços e das políticas mas também do reforço da confiança nas instituições e de uma cidadania ativa e plena para todas e todos.

É com esta visão que renovamos o nosso compromisso com a inclusão e nos preparamos para dar os próximos passos.

Muito obrigada!