



MONIQUE SCALCO SOARES SIQUEIRA

**APRESENTAÇÃO DE DENÚNCIAS SOBRE
ACESSIBILIDADE DE SERVIÇOS DE GOVERNO
ELETRÔNICO POR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA: UMA
ANÁLISE À LUZ DA TEORIA DO COMPORTAMENTO
PLANEJADO**

LAVRAS – MG

2019

MONIQUE SCALCO SOARES SIQUEIRA

APRESENTAÇÃO DE DENÚNCIAS SOBRE ACESSIBILIDADE DE SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO POR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA: UMA ANÁLISE À LUZ DA TEORIA DO COMPORTAMENTO PLANEJADO

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, área de concentração em Gestão Pública, Tecnologias e Inovação, para a obtenção do título de Mestre.

Prof. Dr. André Pimenta Freire

Orientador

LAVRAS – MG

2019

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema de Geração de Ficha Catalográfica da Biblioteca Universitária da UFLA, com dados informados pelo(a) próprio(a) autor(a).

Siqueira, Monique Scalco Soares.

Apresentação de denúncias sobre acessibilidade de serviços de governo eletrônico por pessoas com deficiência : Uma análise à luz da Teoria do Comportamento Planejado / Monique Scalco Soares Siqueira. - 2019.

197 p. : il.

Orientador(a): André Pimenta Freire.

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Federal de Lavras, 2019.

Bibliografia.

1. Acessibilidade Web. 2. Governo Eletrônico. 3. Fiscalização.
I. Pimenta Freire, André. II. Título.

MONIQUE SCALCO SOARES SIQUEIRA

APRESENTAÇÃO DE DENÚNCIAS SOBRE ACESSIBILIDADE DE SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO POR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA: UMA ANÁLISE À LUZ DA TEORIA DO COMPORTAMENTO PLANEJADO

PRESENTATION OF DENOUNCEMENTS ABOUT ACCESSIBILITY OF ELECTRONIC GOVERNMENT SERVICES BY DISABLED PEOPLE: AN ANALYSIS IN THE LIGHT OF THE PLANNED BEHAVIOR THEORY

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, área de concentração em Gestão Pública, Tecnologias e Inovação, para a obtenção do título de Mestre.

APROVADA em 29 de abril de 2019.
Dr. DANY FLAVIO TONELLI
Dra. RENATA MENDES DE ARAÚJO

UFLA
UNIVERSIDADE MACKENZIE

Prof. Dr. André Pimenta Freire
Orientador

**LAVRAS – MG
2019**

AGRADECIMENTOS

A Deus, por proporcionar mais esta realização e por conceder a força necessária para a conclusão desta dissertação.

Aos meus amados pais, José Vicente Soares e Varlene Scalco Soares, pelo amor, paciência e apoio em todas as horas.

Ao meu marido, Filipe Leal Siqueira, pelo apoio e compreensão demonstrados de modo tão especial durante este curso.

Ao Programa de Pós-Graduação em Administração Pública, pelo acolhimento ao longo deste período.

Ao orientador e amigo, Professor André Pimenta Freire, pelo apoio incondicional e pelas lições aprendidas.

Aos professores Dany Flávio Tonelli e Renata Mendes de Araújo, por aceitarem o convite para participar desta banca de dissertação, contribuindo com aspectos valiosos.

A todos os participantes da pesquisa, que dedicaram tempo respondendo o questionário e colaborando com as entrevistas.

Aos professores do curso de Mestrado Profissional em Administração Pública, pelos conhecimentos transmitidos.

RESUMO

O governo eletrônico está relacionado à utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) pela Administração Pública visando a prestação de serviços governamentais aos cidadãos, empresas e outras agências governamentais com maior eficiência e qualidade. No entanto, para que os portais governamentais possam atingir todo o seu potencial, é indispensável que sejam acessíveis a todos os cidadãos de forma igualitária. Desse modo, é necessário que haja instrumentos que promovam o acesso e a disponibilidade das TICs aos cidadãos. Entretanto, mesmo com a existência de padrões de acessibilidade como o brasileiro e-MAG (Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico), o padrão internacional WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*), e leis federais que determinam a obrigatoriedade de acessibilidade dos portais governamentais, muitos órgãos públicos têm frequentemente negligenciado estes parâmetros, impondo barreiras aos seus usuários no acesso aos serviços. Nesse sentido, este trabalho buscou compreender os fatores que influenciam a intenção de comportamento de pessoas com deficiência em relação à apresentação de denúncias na fiscalização e controle sobre barreiras de acessibilidade em portais governamentais, com base na Teoria do Comportamento Planejado (TCP). A fim de efetuar esta investigação, foi realizada uma triangulação de métodos, por meio de entrevistas com pessoas com deficiência e com Promotores de Justiça do Ministério Público de Minas Gerais e aplicação de questionários as pessoas com deficiência. As entrevistas foram realizadas com três pessoas com deficiência visual e duas pessoas com deficiência física, as quais foram selecionados a partir da área de formação acadêmica ou atuação profissional. Também foram entrevistados três promotores selecionados por atuar na Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência. Após a transcrição das entrevistas, houve a realização da análise de conteúdo com o auxílio do *software Nvivo 12 plus*. As questões do questionário foram elaboradas com base na TCP e nos resultados obtidos nas entrevistas, contendo 36 questões de múltipla escolha utilizando escala Likert. Os questionários foram aplicados de forma eletrônica a pessoas com diferentes tipos de deficiência de diversos estados do Brasil. A pesquisa contou com 134 respostas válidas. Foram realizadas a análise descritiva e análise de equações estruturais por meio do *software Smart PLS*. Os resultados demonstraram que as atitudes, normas subjetivas e controle comportamental percebido influenciam positivamente na intenção de comportamento de denúncia, sendo que a variável que obteve o maior peso sobre a intenção foi o controle comportamental percebido. Este, por sua vez, está relacionado às habilidades e outros recursos necessários para a realização do comportamento, como saber descrever o problema de acessibilidade, conhecer as leis relevantes sobre acessibilidade, saber como e onde realizar a denúncia. Destarte, por meio da análise de modelo de equações estruturais, observa-se que os construtos da TCP explicam em torno de 36% da intenção de denúncia de problemas de acessibilidade em sítios do governo. Observou-se que a maioria das pessoas com deficiência acreditam que é importante denunciar os problemas e barreiras de acessibilidade, no entanto, menos da metade dos respondentes acreditam na efetividade das denúncias de problemas de acessibilidade. Por fim, a maioria dos respondentes afirmaram que pretendem denunciar os problemas de acessibilidade em sítios do governo assim que encontrar algum. O estudo apresenta resultados importantes para mostrar a importância de aumentar a conscientização de pessoas com deficiência sobre seus direitos no uso de sistemas digitais, e sobre a utilização dos meios de fiscalização e apresentação de denúncias, bem como de necessidade de retorno efetivo sobre as ações tomadas pelos órgãos governamentais a partir das denúncias.

Palavras-chave: Acessibilidade Web, governo eletrônico, fiscalização, *accountability vertical*

ABSTRACT

Electronic government is related to the use of Information and Communication Technologies (ICTs) by the Public Administration in order to provide government services to citizens, businesses and other government agencies with greater efficiency and quality. However, for government portals to reach their full potential, it is imperative that they be accessible to all citizens equally. In this way, there is a need for instruments to promote ICT access and availability to citizens. However, even with the existence of accessibility standards such as the Brazilian e-MAG (eGovernment Accessibility Model), the international standard WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), and federal laws that determine the accessibility of government portals, many have often neglected these parameters, imposing barriers to their users on access to services. In this sense, this work sought to understand the factors that influence the behavioral intent of people with disabilities in relation to the presentation of complaints in the control and control over accessibility barriers in government portals, based on the Theory of Planned Behavior (TCP). In order to carry out this investigation, the author carried out a triangulation of methods, through interviews with people with disabilities and with prosecutors of the Public Ministry of Minas Gerais and application of questionnaires to people with disabilities. The interviews were conducted with three people with visual impairment and two people with physical disabilities, who were selected from the area of academic training or professional performance. Also interviewed were three prosecutor selected for acting in the Defense of the Rights of Persons with Disabilities. After transcription of the interviews, content analysis was performed with the help of Nvivo 12 plus software. The questions of the questionnaire were elaborated based on TCP and the results obtained in the interviews, containing 36 questions of multiple choice using Likert scale. The questionnaires were applied electronically to people with different types of disabilities from different states in Brazil. The survey had 134 valid answers. The author performed descriptive analysis and analysis of structural equations using Smart PLS software. The results showed that attitudes, subjective norms and perceived behavioral control positively influence the intention of reporting behavior, and the variable that gained the greatest weight over the intention was the perceived behavioral control. Perceived behavioral control, in turn, is related to the skills and other resources required to perform behavior, such as knowing how to describe the accessibility problem, knowing the relevant accessibility laws, knowing how and where to report. Thus, through the analysis of the structural equations model, it can be observed that TCP constructs explain around 36% of the intention to denounce accessibility problems in government websites. The results also showed that the majority of people with disabilities believe that it is important to report problems and barriers to accessibility, yet less than half of respondents believe in the effectiveness of complaints of accessibility problems. Lastly, most respondents stated that they intend to report accessibility issues on government websites as soon as they find one. The study presents important results to show the importance of increasing the awareness of people with disabilities about their rights in the use of digital systems, and the use of means of monitoring and reporting complaints, as well as the need for effective feedback on actions taken by the government agencies from the denunciations.

Keywords: Web accessibility, e-government, supervision, vertical accountability

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Demonstração de falta de acessibilidade no portal da Polícia Civil de Minas Gerais..	37
Figura 2 – Modelo representativo da teoria do comportamento planejado.....	41
Figura 3 - Modelo estrutural da comunicação interpessoal de agressão sexual.....	52
Figura 4 – Modelo estrutural com as hipóteses.....	73
Figura 5 – Diagrama de caminhos do modelo de pesquisa.....	103
Figura 6 – Distribuição das respostas da afirmativa Q1 - “Eu acredito que é importante fazer denúncias às próprias ouvidorias dos <i>sites</i> governamentais quando estes tem problemas de acessibilidade”.....	115
Figura 7 – Distribuição das respostas da afirmativa Q2 - “Fazer denúncias sobre problemas de acessibilidade nos <i>sites</i> governamentais à ouvidoria surte efeitos para a solução desses problemas”.....	116
Figura 8 – Distribuição das respostas da afirmativa Q3 - “Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando um <i>site</i> governamental tem problemas de acessibilidade”.....	117
Figura 9 – Distribuição das respostas da afirmativa Q4 - “Fazer denúncias dos problemas de acessibilidade nos <i>sites</i> governamentais ao Ministério Público surte efeitos para a solução desses problemas”.....	118
Figura 10 – Distribuição das respostas da afirmativa Q5 - “Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando os estabelecimentos públicos têm barreiras arquitetônicas”.....	119
Figura 11 – Distribuição das respostas da afirmativa Q6 - “ Fazer denúncias sobre problemas de acessibilidade arquitetônica nos estabelecimentos públicos surte efeitos para a solução desses problemas”.....	121
Figura 12 – Distribuição das respostas da afirmativa Q7 - “ Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando os espaços públicos têm barreiras urbanísticas”.....	122
Figura 13 – Distribuição das respostas da afirmativa Q8 - “Fazer denúncias sobre problemas de acessibilidade urbanística nos espaços públicos surte efeito para a solução desses problemas”....	123
Figura 14 – Distribuição das respostas da afirmativa Q9 - “ Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando me deparo com barreiras atitudinais, quando as pessoas	

me tratam como se eu fosse um problema”.....	125
Figura 15 – Distribuição das respostas da afirmativa Q10 - “ Fazer denúncias sobre barreiras atitudinais surte efeitos para a resolução desses problemas”.....	126
Figura 16 – Distribuição das respostas da afirmativa Q11 - “ As pessoas mais próximas de mim acreditam que devo denunciar problemas de acessibilidade em <i>sites</i> do governo quando estes me atrapalham”.....	127
Figura 17 – Distribuição das respostas da afirmativa Q12 - “Em assuntos relacionados a garantia dos meus direitos, eu acho que devo seguir o que as pessoas mais próximas de mim pensam”.....	128
Figura 18 – Distribuição das respostas da afirmativa Q13 - “ Quando as pessoas mais próximas de mim encontram problemas de acessibilidade em <i>sites</i> do governo, elas denunciam ao próprio órgão pela ouvidoria”.....	129
Figura 19 – Distribuição das respostas da afirmativa Q14 - “ Quando as pessoas mais próximas de mim encontram problemas de acessibilidade em <i>sites</i> do governo, elas denunciam ao Ministério Público”.....	130
Figura 20 – Distribuição das respostas da afirmativa Q15 – “Em questões relacionadas a garantia dos meus direitos, eu quero agir da mesma forma que as pessoas mais próximas de mim”.....	132
Figura 21 – Distribuição das respostas da afirmativa Q16 – “Acho que se eu fizer denúncia de problemas de acessibilidade em <i>sites</i> do governo, as pessoas afetadas pela denúncia podem querer me prejudicar”.....	133
Figura 22 – Distribuição das respostas da afirmativa Q17 – “Em questões relacionadas ao medo de fazer denúncias, levo muito em conta a reação das pessoas que serão afetadas”.....	134
Figura 23 – Distribuição das respostas da afirmativa Q18 – “Acho que se eu fizer denúncia sobre problemas de acessibilidade em <i>sites</i> do governo, eu posso prejudicar a pessoa responsável pelo problema de acessibilidade”.....	135
Figura 24 – Distribuição das respostas da afirmativa Q19 – “Em questões relacionadas ao medo de fazer denúncias, levo muito em conta as consequências para a pessoa afetada pela denúncia”.....	136

Figura 25 – Distribuição das respostas da afirmativa Q20 – “Quando encontrar um problema de acessibilidade em um <i>site</i> do governo, acho que serei capaz de explicar do que ele se trata em uma denúncia”.....	137
Figura 26 – Distribuição das respostas da afirmativa Q21 – “Saber descrever bem um problema de acessibilidade em <i>sites</i> do governo me auxiliaria a fazer uma denúncia”.....	138
Figura 27 – Distribuição das respostas da afirmativa Q22 – “Quando um <i>site</i> do governo violar a lei de acessibilidade, acho que serei capaz de reconhecer que ele deve ser denunciado”.....	139
Figura 28 – Distribuição das respostas da afirmativa Q23 – “Saber identificar quando um problema de acessibilidade em <i>site</i> do governo viola a lei me auxiliaria a fazer uma denúncia”.....	140
Figura 29 – Distribuição das respostas da afirmativa Q24 – “Acho que terei preguiça de denunciar um problema de acessibilidade em <i>site</i> do governo”.....	141
Figura 30 – Distribuição das respostas da afirmativa Q25 – “Saber lutar contra a preguiça me auxiliaria a fazer uma denúncia”.....	142
Figura 31 – Distribuição das respostas da afirmativa Q26 – “Acho que serei capaz de lidar com as burocracias para fazer uma denúncia de um problema de acessibilidade em <i>site</i> do governo”.....	143
Figura 32 – Distribuição das respostas da afirmativa Q27 – “Saber como funciona todo o processo de denunciar me auxiliaria a fazer uma denúncia”.....	144
Figura 33 – Distribuição das respostas da afirmativa Q28 – “Acho que serei capaz de identificar o local para fazer denúncia de um problema de acessibilidade em <i>site</i> do governo”.....	145
Figura 34 – Distribuição das respostas da afirmativa Q29 – “Saber onde posso fazer uma denúncia me auxiliaria a registrá-la”.....	146
Figura 35 – Distribuição das respostas da afirmativa Q30 – “Eu pretendo, nos próximos 30 dias, buscar conhecer melhor como funciona todo o processo de denúncia de problemas de acessibilidade em <i>sites</i> do governo”.....	147

Figura 36 – Distribuição das respostas da afirmativa Q31 – “Eu pretendo, nos próximos 30 dias, buscar conhecer melhor as leis que tratam sobre meus direitos de acessibilidade aos <i>sites</i> do governo para poder fazer denúncia”.....	148
Figura 37 – Distribuição das respostas da afirmativa Q32 – “Eu pretendo, nos próximos 30 dias, buscar conhecer melhor que falhas técnicas estão por trás dos problemas de acessibilidade para poder fazer denúncia sobre <i>sites</i> do governo”.....	149
Figura 38 – Distribuição das respostas da afirmativa Q33 – “Eu pretendo, nos próximos 30 dias, influenciar as pessoas próximas de mim a denunciar os problemas de acessibilidade nos <i>sites</i> do governo às ouvidorias dos próprios órgãos”.....	150
Figura 39 – Distribuição das respostas da afirmativa Q34 – “Eu pretendo, nos próximos 30 dias, influenciar as pessoas próximas de mim a denunciar os problemas de acessibilidade nos <i>sites</i> do governo ao Ministério Público”.....	151
Figura 40 – Distribuição das respostas da afirmativa Q35 – “Eu pretendo denunciar problemas de acessibilidade nos <i>sites</i> do governo às ouvidorias dos próprios órgãos assim que encontrar algum”.....	152
Figura 41 – Distribuição das respostas da afirmativa Q36 – “Eu pretendo denunciar problemas de acessibilidade nos <i>sites</i> do governo ao Ministério Público assim que encontrar algum”.....	153

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Metodologia utilizada para a realização do trabalho.....	61
Quadro 2 - Questões da variável Atitudes.....	70
Quadro 3 - Questões da variável Normas Subjetivas.....	71
Quadro 4 – Questões da variável Controle Comportamental Percebido.....	71
Quadro 5 – Questões da variável Intenção.....	72
Quadro 6 – Percepção dos entrevistados em relação aos fatores que influenciam na intenção do comportamento de denúncia.....	79
Quadro 7 - Classificação dos fatores relacionados à intenção de denúncia de problemas de acessibilidade em sítios do governo.....	156

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Denúncias realizadas ao MPMG envolvendo lesões aos direitos de pessoas com deficiência.....	75
Tabela 2 – Denúncias realizadas ao MPMG sobre questões de acessibilidade.....	78
Tabela 3 – Índice inicial de confiabilidade dos construtos de acordo com Alpha de Cronbach, Confiabilidade Composta e Rho_a.....	95
Tabela 4 – Índice inicial das cargas externas dos indicadores das variáveis.....	95
Tabela 5 – Índice final das cargas externas dos indicadores das variáveis.....	97
Tabela 6 – Índice final de confiabilidade dos construtos de acordo com Alpha de Cronbach, Confiabilidade Composta e Rho_a.....	98
Tabela 7 – Variância Média Extraída.....	98
Tabela 8 – Validade discriminante: critério Fornell Larcker.....	99
Tabela 9 - Validade discriminante: critério heterotraço-monotraço.....	100
Tabela 10 – Fator de inflação de variância.....	101
Tabela 11 – Construtos determinantes na intenção de denúncia de problemas de acessibilidade em sítio do governo.....	102
Tabela 12 – Distribuição dos participantes de acordo com a idade.....	105
Tabela 13 – Distribuição dos participantes por cada Estado.....	105
Tabela 14 – Distribuição dos participantes de acordo com o estado civil.....	106
Tabela 15 – Distribuição dos participantes de acordo com a escolaridade.....	107
Tabela 16 – Distribuição dos participantes por sexo.....	107
Tabela 17 – Distribuição dos participantes por tipo de deficiência.....	108
Tabela 18 – Participa de associação ou grupo de pessoas com deficiência.....	108
Tabela 19 – Distribuição dos participantes por nível de habilidade para operar computadores.....	109
Tabela 20 – Distribuição dos participantes por frequência que utilizam a internet.....	109
Tabela 21 – Distribuição dos participantes por frequência que utilizam sítios do governo.....	110
Tabela 22 – Distribuição dos participantes por nível de dificuldade em acessar sítios do governo.....	110
Tabela 23 – Frequência que os sítios do governo oferecem recursos de acessibilidade Web.....	111

Tabela 24 – Distribuição dos participantes pela necessidade do auxílio de terceiros para acessar sítios do governo.....	112
Tabela 25 – Importância da discussão sobre acessibilidade em sítios do governo.....	112
Tabela 26 – Distribuição dos participantes pela denúncia à ouvidora pela falta de acessibilidade em sítios do governo.....	113
Tabela 27 – Distribuição dos participantes pela denúncia ao Ministério Público pela falta de acessibilidade em sítios do governo.....	113

LISTA DE SIGLAS

CGI – Comitê Gestor da Internet
CNJ – Conselho Nacional de Justiça
e-MAG – Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico
IDH – Índice de Desenvolvimento Humano
IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
MPMG – Ministério Público de Minas Gerais
PJe – Portal Judicial Eletrônico
STF – Supremo Tribunal Federal
TAR – Teoria da Ação Racional
TCP – Teoria do Comportamento Planejado
TIC – Tecnologia de Informação e Comunicação
UFLA – Universidade Federal de Lavras
UFMG – Universidade de Minas Gerais
WAI - Web Accessibility Initiative
WCAG – *Web Content Accessibility Guidelines*
W3C - *World Wide Web Consortium*

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	17
1.1 Visão geral da pesquisa.....	17
1.2 Problema de Pesquisa, Objetivo Geral e Objetivos Específicos.....	21
1.3 Justificativas	22
1.3.1 Justificativas teóricas	22
1.3.2 Justificativas jurídicas	23
1.3.2 Justificativas sociais	25
1.4 Organização da dissertação.....	26
2. REFERENCIAL TEÓRICO	28
2.1 Governo Eletrônico	28
2.2 Acessibilidade Web	30
2.2.1 Normas, diretrizes e políticas de acessibilidade aos meios de comunicação e informação	32
2.4 Teoria do Comportamento Planejado	39
2.4.1 Crenças comportamentais e atitudes em relação ao comportamento	42
2.4.2 Crenças normativas e norma subjetiva.....	42
2.4.3 Crenças de controle e controle comportamental percebido	43
2.6 Ministério Público e seu papel nas atividades de fiscalização no Brasil.....	44
2.7 <i>Accountability</i> Vertical	47
2.8 Trabalhos Relacionados.....	49
3. METODOLOGIA	60
3.1 Desenho de pesquisa.....	60
3.2 Procedimentos para a realização da pesquisa documental	62
3.2.1 Forma de busca	62
3.2.2 Método de análise	62
3.3 Procedimentos para a realização e análise das entrevistas com pessoas com deficiências e Promotores do Ministério Público	63
3.3.1 Amostragem.....	63
3.3.2 Instrumentos de coleta	64
3.3.3 Análise e discussão de dados	65
3.4 Procedimentos para a aplicação e análise dos questionários.....	67
3.4.1 Amostragem.....	67
3.4.2 Instrumento de coleta.....	68

3.4.3 Análise e discussão de dados	73
4. RESULTADOS.....	75
4.1 Análise das práticas de denúncias pela população com deficiência de barreiras de acessibilidade	75
4.2 Análise qualitativa: entrevistas com pessoas com deficiência e promotores de justiça	79
4.2.1 Entrevista com pessoas com deficiência: aspectos gerais	80
4.2.2 Entrevista com Promotores de Justiça: aspectos gerais	81
4.2.3 Percepções dos entrevistados dos fatores que influenciam na intenção do comportamento de denúncia	81
4.2.3.1 Atitudes	83
4.2.3.2 Normas Subjetivas.....	88
4.2.3.3 Controle Comportamental Percebido	89
4.3 Análise quantitativa: aplicação de questionário com pessoas com deficiência	93
4.3.1 Avaliação dos modelos de mensuração.....	94
4.3.2 Avaliação dos Resultados do Modelo Estrutural.....	101
4.3.3 Estimação do Modelo de Caminhos.....	102
4.3.4 Análise descritiva.....	104
4.3.5 Respostas das questões principais do Questionário	114
5. DISCUSSÃO.....	155
5.1 Avaliação dos construtos da Teoria do Comportamento Planejado e a influência sobre a intenção de denúncia: análise de conteúdo das entrevistas e análise descritiva dos questionários.....	155
5.1.1 Atitudes	156
5.1.2 Normas Subjetivas.....	160
5.1.3 Controle Comportamental Percebido	161
5.2 Influência das atitudes, normas subjetivas e controle comportamental percebido sobre a intenção de denúncia	164
5.3 Limitações do estudo.....	166
6. CONCLUSÕES E TRABALHOS FUTUROS.....	168
REFERÊNCIAS	171
APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) Promotores.....	180
APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) Pessoas com Deficiência ..	182
APÊNDICE C - Roteiro de entrevista com os Promotores de Justiça.....	184
APÊNDICE D - Roteiro de entrevista com pessoas com deficiência	185
APÊNDICE E – Comentários éticos sobre o projeto de pesquisa.....	186

APÊNDICE F – Questionário	188
--	------------

1. INTRODUÇÃO

1.1 Visão geral da pesquisa

No final da década de 1970 e início de 1980, começou o movimento chamado *New Public Management* (NPM). O movimento teve início no Reino Unido, durante a gestão da primeira-ministra Margaret Thatcher, e em governos municipais dos Estados Unidos (GRUENING, 2001). As reformas nesses países foram logo seguidas por outros, inclusive o Brasil, cuja reforma administrativa foi iniciada em 1995, tendo como principal referência a experiência britânica (BRESSER-PEREIRA, 2008).

A NPM visa a importação de práticas de gestão que são amplamente utilizados no setor privado para o setor público, buscando a modernização da administração pública, bem como a prestação de serviços com maior eficiência (HOOD, 1995; LAPSLEY, 2009). Lapsley (2009) observa que esse movimento ganhou amplitude global. É nesse contexto de reforma da máquina pública que surgem as iniciativas de consolidação de uso de governo eletrônico.

O governo eletrônico é entendido pelas Nações Unidas como a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) pela administração pública com o objetivo de facilitar e integrar fluxo de trabalhos e processos, gerenciar dados e informações, assim como aperfeiçoar o fornecimento de serviços públicos e ampliar canais de comunicação para engajamento da sociedade. Pode-se dizer que o governo eletrônico é um instrumento para promover uma administração melhor e mais eficiente e que tem crescido rapidamente nos últimos anos (UNITED NATIONS, 2014; UNITED NATIONS, 2016).

Porém, para que o governo eletrônico possa atingir todo seu potencial, é preciso que haja instrumentos que promovam o acesso e a disponibilidade das TICs aos cidadãos. A Administração Pública precisa ser sensível em relação às necessidades da sociedade em geral (UNITED NATIONS, 2016), incluindo os mais diversos grupos pertencentes à sociedade, em particular aqueles que podem ser afetados por algum tipo de exclusão, como pessoas com deficiência, pessoas idosas, pessoas com baixo letramento, dentre outros. Desse modo, é imprescindível que as informações e serviços disponíveis nos portais governamentais sejam acessíveis a todos, independente de deficiências ou tecnologias utilizadas para realizar a navegação, sendo esta condição indispensável para que a Web possa atingir seu verdadeiro potencial de facilitador para o

maior público possível (SLOAN *et al.*, 2006).

Thatcher (2002) entende a acessibilidade Web enquanto expectativa de que todo usuário, utilizando qualquer agente (software ou hardware) possa interagir com o conteúdo Web. Neste cenário de acessibilidade, destacam-se as pessoas com deficiência, objeto de estudo desta pesquisa. Nota-se que o adequado acesso aos portais governamentais oferece benefícios a todos, especialmente para pessoas com deficiência, tendo em vista que por meio dos portais Web é possível que essas pessoas tenham autonomia para realizar atividades simples e essenciais do cotidiano.

Cita-se como exemplo a possibilidade de uma pessoa cega que, utilizando um software leitor de telas, pode agendar um atendimento para emissão de documentos emitidos pelo estado, ou emitir Boletim de Ocorrência no portal da polícia. Também deve-se considerar as necessidades de sistemas para possibilitar que uma pessoa tetraplégica utilizando ponteiro na cabeça, por exemplo, possa fazer sua declaração de imposto de renda sem ser limitada por operações que só permitem uso do mouse. Outra situação seria de uma pessoa surda que assiste vídeo com janela de intérpretes ou com legenda em mídias sociais do governo. Observa-se que essas pessoas somente terão autonomia para realizar essas atividades se os portais forem acessíveis.

Tendo em vista o avanço das tecnologias, bem como a crescente preocupação em promover a inclusão social de pessoas com deficiência, a temática sobre acessibilidade digital tem se destacado nos meios acadêmicos. Por conseguinte, promover o acesso de todos os cidadãos aos meios de comunicação e informação é essencial para a inclusão na “Sociedade da Informação” (BAAZEEM; AL-KHALIFA, 2015).

Nesse sentido, em 2006, pesquisadores da Sociedade Brasileira de Computação (SBC) definiram 5 grandes desafios de pesquisa em Computação no país entre 2006 e 2016. Dentre os desafios mencionados, destaca-se o número 4, que diz respeito ao “Acesso participativo e universal do cidadão brasileiro ao conhecimento” (BARANAUSKAS; SOUZA, 2006). Já em 2016, pesquisadores da SBC definiram 4 grandes desafios de pesquisa em Sistemas de Informação no Brasil, entre 2016 e 2026. Dentre os desafios, cita-se a importância de uma visão sociotécnica de Sistemas de Informação, que enfatiza a importância de propor solução técnica como parte de um “sistema social mais complexo no qual as pessoas vivem e interagem, que seja socialmente consciente, entendendo e se antecipando às demandas, desafios, problemas e oportunidades de uma sociedade cada vez mais conectada e mediada por tecnologias interativas” (PEREIRA;

BARANAUSKAS, 2017).

Ocorre que o acesso de todos os cidadãos às informações disponíveis em sítios e portais eletrônicos, bem como em seus respectivos aplicativos em dispositivos móveis ainda representa um desafio para a sociedade. O contexto atual tem apontado para o cerceamento do direito de pessoas com deficiência em terem o devido acesso aos portais governamentais. Essa realidade pode ser observada em diversos países, como Reino Unido, Estados Unidos, Portugal, Itália, Peru, dentre tantos outros (KUZMA, 2010; LAZAR *et al.*, 2013; GALVEZ; YOUNGBLOOD, 2014; WENTZ *et al.*, 2014; CARVALHO *et al.*, 2016; GAMBINO *et al.*, 2016; SAM-ANLAS; STABLE-RODRÍGUEZ, 2016).

No Brasil, em levantamento realizado pelo Comitê Gestor da Internet (CGI.br, 2010), constatou-se que 98% das páginas de domínios .gov.br não respeitam os padrões de acessibilidade do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG) do governo brasileiro, sendo que apenas 2% apresentam algum tipo de conformidade mesmo com os critérios considerados mais elementares, uma vez que o estudo só envolveu avaliações feitas por ferramentas automáticas. Não obstante, estudos recentes observam que ainda há evidências de falta de observação dos critérios de acessibilidade pelos sítios do governo (CARVALHO; CAGNIN; PAIVA, 2017; OLIVEIRA; ELER, 2015; MAIA, 2015),

A fim de nortear a elaboração de portais acessíveis foram criados padrões de acessibilidade, os quais fornecem um conjunto de recomendações que visam atender aos diferentes tipos de deficiências e limitações. O WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) (W3C, 2018), atualmente em sua versão 2.1, é a principal referência mundial no que se refere à acessibilidade Web (LAZAR; GOLDSTEIN; TAYLOR, 2015).

No Brasil foi instituído o e-MAG (Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico) (BRASIL, 2014) em 2007 como referência de acessibilidade para serviços de governo digital, por meio da Portaria n° 3 do Ministério do Planejamento. O e-MAG baseia-se no WCAG, mas é adaptado às necessidades brasileiras (FREIRE; CASTRO; FORTES, 2009). Destarte, diversas leis foram criadas determinando a obrigatoriedade de sistemas de comunicação e informação serem acessíveis a todos. Destaca-se a Convenção Internacional dos Direitos Humanos da ONU, da qual o Brasil é signatário, bem como a Lei Brasileira de Inclusão, a Lei N° 13.146, de 6 de julho de 2015.

No entanto, mesmo com todas as obrigações legais e com as diretrizes de acessibilidade,

observa-se a persistência das barreiras de acessibilidade em portais governamentais. Esse fato se deve, em partes, à falta de fiscalização e denúncias da sociedade. Isso porque as leis não são auto-executáveis, sendo necessário instrumentos de execução (LAZAR; GOLDSTEIN; TAYLOR, 2015).

No Brasil, o papel de fiscalização é exercido por órgãos como o Ministério Público, instituição responsável pela defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses fundamentais. Conforme o artigo 3º, caput, da Lei nº 7.853 de 1989, o Ministério Público é legítimo para propor medidas judiciais a fim de proteger os interesses coletivos, difusos, individuais homogêneos e individuais indisponíveis. Não obstante, dentre os principais âmbitos práticos de atuação do Ministério Público para a defesa dos direitos difusos e coletivos de pessoas com deficiência, destacam-se a fiscalização e implementação das condições de acessibilidade previstas sobretudo no Decreto nº 5.296/04 e posteriormente na Lei Brasileira de Inclusão, Lei nº 13.146/15 (MACÊDO; AGRIZIO, 2016).

O Ministério Público pode atuar de ofício nesses casos, exigindo o cumprimento dos padrões de acessibilidade pelos portais governamentais independente de provocação. No entanto, ante esse cenário de falta de acessibilidade em portais governamentais, é fundamental que a sociedade tenha conhecimento do papel exercido por essa instituição e sobre o caminho para denunciar essas ilicitudes para provocar a atuação do Ministério Público. A partir dessas denúncias, o Ministério Público pode tomar as medidas cabíveis e fazer valer os direitos de acessibilidade Web previstos em lei.

Nesse sentido se destaca a importância da *accountability* vertical, a qual está relacionada à questão da cidadania ativa, abrangendo a responsabilização dos agentes públicos, bem como a participação dos cidadãos na democratização das instituições (CARDOSO; LIMA NETO; ALCANTARA, 2013). Observa-se a importância de encaminhar denúncias ao Ministério Público como forma de controle social e participação democrática dos cidadãos. Por meio das denúncias encaminhadas ao Ministério Público, busca-se corrigir as irregularidades da Administração Pública, bem como colocar em prática um dos instrumentos de *accountability* vertical proposta por O'Donnell (1998). Assim, o controle social deve ser visto enquanto aliado do controle oficial, de forma que a sociedade deve entender o Ministério Público como parceiro para a defesa dos direitos dos cidadãos e deve recorrer a esta instituição para a garantia de seus direitos.

Tendo em vista esse cenário, este trabalho de mestrado buscou compreender os fatores que

influenciam a intenção de pessoas com deficiência em relação à fiscalização e apresentação de denúncias ao Ministério Público de barreiras de acessibilidade em portais governamentais, tendo como base a Teoria do Comportamento Planejado. Para atingir este objetivo, foi realizada uma triangulação de métodos, quais sejam: 1- Entrevistas com 5 pessoas com deficiência e 3 promotores do Ministério Público de Minas Gerais de duas cidades do sul de Minas Gerais que atuam na defesa dos direitos das pessoas com deficiência; 2- Aplicação de questionário que foi respondido por 134 pessoas com deficiência de distintos estados brasileiros.

1.2 Problema de Pesquisa, Objetivo Geral e Objetivos Específicos

O principal objetivo deste trabalho é **de identificar os fatores que influenciam a intenção de pessoas com deficiência em relação à fiscalização e apresentação de denúncias ao Ministério Público de barreiras de acessibilidade aos serviços públicos na Web.**

Com base neste objetivo, a questão principal de pesquisa deste trabalho é: **quais os fatores que influenciam a intenção de pessoas com deficiência em relação à fiscalização e apresentação de denúncias ao Ministério Público de barreiras de acessibilidade Web?**

Para alcançar o objetivo geral, este trabalho buscou atingir os seguintes objetivos específicos:

- Identificar a percepção de pessoas com deficiência e Promotores de Justiça em relação à intenção de apresentação de denúncias de problemas de acessibilidade em sítios do governo, utilizando entrevistas e tendo como base a Teoria do Comportamento Planejado;
- Definir um instrumento de pesquisa na forma de questionário baseado na Teoria do Comportamento Planejado, contemplando fatores que podem influenciar a intenção de comportamento de denúncia de falta de acessibilidade de serviços de governo eletrônico;
- Realizar estudo empírico com pessoas com deficiência para obter um modelo com descrição dos fatores que influenciam na intenção de apresentação de denúncias por pessoas com deficiência com base na Teoria do Comportamento Planejado;
- Descrever os principais aspectos relacionados à intenção de comportamento de denúncia sobre problemas de acessibilidade em sítios do governo de pessoas com deficiência no Brasil.

1.3 Justificativas

Nesta seção são apresentadas as justificativas para a realização deste trabalho, que se divide em justificativas teóricas, jurídicas e sociais.

1.3.1 Justificativas teóricas

Neste tópico, são abordados alguns trabalhos que investigaram a acessibilidade de sítios do governo brasileiro. Carvalho, Cagnin e Paiva (2017), realizaram avaliação nos sítios oficiais dos governos dos 26 estados do Brasil e distrito federal, utilizando ferramentas automáticas de avaliação e métricas de acessibilidade definida na literatura. Os autores concluíram que, de forma geral, os sítios avaliados não estão em consonância com a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, tendo em vista não observarem os requisitos mínimos de acessibilidade previstos no WCAG 2.0. Além disso, os autores investigaram se havia relação entre o IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) e o PIB (Produto Interno Bruto) de cada estado e a acessibilidade dos sítios, no entanto, não foi identificado qualquer relação, mostrando ser um problema presente igualmente em estados mais ricos e mais pobres.

Oliveira e Eler (2015) avaliaram 39 sítios dos Ministérios do Governo Federal mediante ferramentas de avaliação automática e também constataram que, com exceção do sítio do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, os sítios avaliados não observavam as diretrizes de acessibilidade, restringindo o acesso dos usuários. Assim, em relação à aderência às diretrizes previstas no e-MAG, somente o sítio do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento não apresentou erros nas avaliações automáticas, contemplando as questões mais elementares de acessibilidade.

Não obstante, Maia (2015) apresentou pesquisa quantitativa preliminar sobre a acessibilidade Web das páginas iniciais de uma amostra de sítios dos serviços de informação pública nas esferas federal, estadual e municipal. Para tanto, a autora avaliou 30 páginas iniciais de sítios de serviços de informação ao cidadão, sendo 10 sítios do governo federal, 10 de governos estaduais e 10 de municípios com mais de 100 mil habitantes, utilizando ferramentas de avaliação automática. Ao final, em consonância com as pesquisas anteriores mencionadas, constatou-se que a maioria dos sítios avaliados apresentavam problemas de acessibilidade Web.

Ante o exposto, observa-se a resistência de sítios do governo em se adequarem às normas e diretrizes de acessibilidade.

1.3.2 Justificativas jurídicas

Em pesquisa realizada pela autora no diário oficial eletrônico do Ministério Público de Minas Gerais, não foi encontrado nenhum procedimento envolvendo denúncias da população em relação à falta de acessibilidade Web. Os dados coletados são referentes ao primeiro semestre de 2016. A pesquisa foi realizada no diário oficial eletrônico do Ministério Público de Minas Gerais. Ao todo, foram encontrados 1.146 procedimentos envolvendo denúncias de lesão a direitos de pessoas com deficiência. Destas, apenas 164 (14,31%) tratam de barreiras de acessibilidade, as quais são em sua maioria sobre barreiras arquitetônicas, transporte e urbanística, respectivamente.

Até o momento, somente foram encontrados três processos versando sobre acessibilidade Web em âmbito federal. O primeiro foi movido em 2013 pela advogada Déborah Maria Prates Barbosa, sendo a reclamante pessoa com deficiência visual. A reclamação aborda a Resolução nº 185/13 do Conselho Nacional de Justiça, no qual foi instituído o sistema de processo judicial eletrônico. Por meio desta Resolução, foi determinado que todas as petições e outros procedimentos judiciais fossem realizados eletronicamente. No entanto, a reclamante alegou que a mudança do processo físico para o processo eletrônico ocorreu sem garantir o amplo e irrestrito acesso aos sítios para as pessoas com deficiência (STF, 2014; CNJ, 2013).

A reclamante explicou que a falta de acessibilidade no portal judiciário eletrônico impõe restrições ao direito do livre exercício profissional, tendo em vista que as pessoas com deficiência visual navegam com o auxílio de leitor de tela, mas para que esse recurso de tecnologia assistiva seja efetivo, o portal deve atender aos padrões de acessibilidade. No entanto, a realidade é que o Portal Judicial eletrônico havia sido desenvolvido conforme os padrões internacionais de acessibilidade Web, tampouco em consonância com o e-MAG, restringindo o acesso de pessoas com deficiência visual. Assim, o conteúdo do PJe não estava codificado de forma que os leitores de tela pudessem ler as informações contidas nos mesmos (STF, 2014; CNJ, 2013).

Diante disso, a advogada ingressou com medida administrativa perante o Conselho Nacional de Justiça a fim de solicitar o cumprimento à Recomendação nº27/CNJ pelo Portal Judiciário Eletrônico, bem como de requerer liminarmente o direito de continuar peticionando em

papel até que o PJe se adequasse aos padrões de acessibilidade. A Recomendação tem a seguinte redação:

Recomenda aos Tribunais relacionados nos incisos II a VII do art. 92 da Constituição Federal de 1988 que adotem medidas para a **remoção de barreiras físicas, arquitetônicas, de comunicação e atitudinais de modo a promover o amplo e irrestrito acesso de pessoas com deficiência às suas dependências, aos serviços que prestam e às respectivas carreiras**, para a conscientização de servidores e jurisdicionados sobre a importância da acessibilidade enquanto garantia ao pleno exercício de direitos, bem como para que instituem comissões de acessibilidade visando ao planejamento, elaboração e acompanhamento de projetos e metas direcionados à promoção da acessibilidade às pessoas com deficiência (CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, 2009, grifo do autor).

No entanto, o CNJ indeferiu a medida liminar sob o argumento de que a necessidade de ajuda de terceiros para o envio de petição eletrônica não caracterizaria perigo de dano irreparável ou de difícil reparação, não sendo cabível a medida cautelar. A decisão foi proferida pelo Ministro Joaquim Barbosa. Insatisfeita com a decisão, a advogada impetrou mandado de segurança nº 32.751 perante o Supremo Tribunal Federal (STF), com pedido de medida liminar, o qual foi deferido pelo Ministro Lewandowski (STF, 2014).

Também em 2013 o Ministério Público Federal moveu uma ação civil pública em face da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). A ação foi movida a fim de compelir a Universidade à “adequação das instalações de todas suas edificações às regras de acessibilidade arquitetônica, urbanística, de comunicação e informação”. O Ministério Público embasou a sua ação nas regras previstas na Lei nº 10.098/00, no Decreto nº 5.296/04 e normas técnicas de acessibilidade da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). Dentre os problemas de acessibilidade verificados na Universidade, o Ministério Público Federal apontou a falta de acessibilidade no sistema virtual *Moodle*, sendo exigida a sua adequação às diretrizes previstas no e-MAG (TRF, 2018).

Em relação aos portais de instituições privadas, o Ministério Público Federal de São Paulo propôs em 2014 ação civil pública, a qual ainda estava em tramitação no momento da redação desta dissertação, buscando a proibição da publicidade do governo em sítios que não são acessíveis. O Inquérito Civil foi instaurado em virtude de representação encaminhada pela Fundação Nacional de Educação e Integração dos Surdos, relatando que os maiores sítios de informação que atuavam no país como Record, UOL, Estadão, Terra, Globo, Folha, SBT, IG, Band e Yahoo, não são

acessíveis às pessoas com deficiência auditiva (MPF, 2018).

Não obstante, em maio de 2018 foi enviada à Ouvidoria Geral da União solicitação de informação sobre a existência de manifestações versando sobre problemas de acessibilidade em serviços digitais públicos que impeçam ou dificultem o acesso aos referidos serviços por pessoas com deficiência ou que configurem violações a normas de acessibilidade. Em resposta, o órgão explicou que foi realizado filtro pelo assunto “acessibilidade” e filtro com o texto “acesso a serviços digitais”. Após a filtragem do assunto “acessibilidade”, foram obtidos 65 manifestações. A partir da leitura de cada uma delas, não foi encontrado resultados compatíveis com a solicitação. Após a utilização do filtro com o texto “acesso a serviços digitais”, foram encontrados 4 manifestações e a partir da leitura, apenas 2 manifestações foram compatíveis com a solicitação. As duas manifestações encontradas tratam do problema com CAPTCHA (letras embaralhadas para verificar que o usuário não é um robô) que não dispõe de áudio para que pessoas com deficiência visual tenham o devido acesso. No entanto, ambas as reclamações foram enviadas pelos membros do Projeto de Extensão da UFLA chamado “Acessibilidade Digital”, do qual a autora faz parte.

1.3.2 Justificativas sociais

Conforme o último censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010), considerando a população residente no país, 23,9% da população brasileira possui pelo menos uma das deficiências investigadas: visual, auditiva, motora e intelectual. A deficiência visual é a que apresentou a maior ocorrência, compreendendo 18,6% da população. Em segundo lugar está a deficiência motora, ocorrendo em 7% da população, seguida da deficiência auditiva, em 5,10% e da deficiência mental ou intelectual, em 1,40%. No entanto, apesar do elevado número de pessoas com deficiência que precisam de acessibilidade, diversas barreiras ainda são observadas nos portais governamentais.

Ocorre que a crescente adoção das tecnologias de informação e comunicação pela administração pública não tem sido acompanhada pela preocupação em garantir o acesso irrestrito às pessoas com deficiência. Nesse sentido, ressalta-se a importância do papel dessas pessoas lesionadas pela falta de acessibilidade em fiscalizar, denunciar e exigir a observância dos padrões de acessibilidade, direito que já está previsto em lei. Busca-se a promoção da garantia dos direitos das pessoas com deficiência e a inclusão digital destas.

Destarte, observa-se que maioria das pesquisas relacionadas à acessibilidade ao governo eletrônico promovem avaliações dos portais governamentais. Esses estudos ora propõem um novo modelo de avaliação centrado no usuário, ora avaliam determinado serviço utilizando algum modelo já existente.

Assim, este trabalho é relevante na medida em que propõe a inclusão digital e social de pessoas com deficiência. Busca-se proporcionar uma mudança cultural a fim de valorizar e respeitar as pessoas com deficiência enquanto cidadãs e detentoras de direitos igualitários. Não obstante, por meio do amplo acesso aos portais governamentais, essas pessoas poderão participar de questões sociais e políticas, podendo gozar de seus direitos enquanto cidadãos. No entanto, para que isso ocorra, as pessoas precisam conhecer seus direitos e a importância de recorrer aos órgãos públicos para relatar eventuais problemas encontrados.

1.4 Organização da dissertação

A presente dissertação está estruturada em 6 capítulos. O primeiro capítulo traz a introdução, que apresenta a visão geral da pesquisa, bem como o problema, objetivos e a justificativa da mesma. Na sequência, o Capítulo 2 apresenta o referencial teórico, que trabalha com os seguintes temas: Governo Eletrônico; Acessibilidade Web, que engloba as normas, diretrizes e políticas de acessibilidade Web no Brasil e em outros países; Teoria do Comportamento Planejado; Ministério Público e seu papel nas atividades de fiscalização no Brasil; *Accountability* vertical e por fim, Trabalhos Relacionados.

O Capítulo 3 apresenta a metodologia utilizada nesta pesquisa, descrevendo o desenho da pesquisa, os procedimentos para a realização de entrevista e para a aplicação dos questionários, a amostragem e como foi realizada a análise dos dados.

No capítulo 4 são apresentados os resultados da pesquisa. Primeiramente, apresentam-se os resultados sobre as práticas de denúncia e fiscalização pela população com deficiência de problemas de acessibilidade, a partir dos dados obtidos no Diário Oficial do Ministério Público de Minas Gerais. Na sequência, são apresentados os resultados obtidos na pesquisa qualitativa, mediante a realização de entrevistas com pessoas com deficiência e Promotores do Ministério Público de Minas Gerais. Por fim, o capítulo apresenta os resultados obtidos na pesquisa quantitativa, mediante aplicação de questionários.

No Capítulo 5 é feita a discussão dos resultados e por fim, no Capítulo 6 são apresentadas as conclusões e propostas de trabalhos futuros.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Governo Eletrônico

O governo eletrônico ou e-governo surgiu como uma das consequências da chamada *New Public Management*, a qual foi implementada em diversos países no final do século passado. Antes de iniciar a discussão sobre o governo eletrônico, é importante explicar brevemente o contexto histórico no qual ele surgiu, abordando a burocracia Weberiana e a reforma administrativa.

O modelo burocrático de gestão tornou-se predominante em diversos países do mundo no início do século XX. Weber é considerado o precursor do modelo por ter analisado e sintetizado suas principais características (SECCHI, 2009). No Brasil, a reforma burocrática começou no governo de Getúlio Vargas, entre 1930 e 1945, com o intuito principal de profissionalizar o funcionalismo público (ANDRADE; CASTRO; PEREIRA, 2012).

Weber (1999) destaca as principais características desse modelo, quais sejam: formalismo, distribuição de atividades e poderes, impessoalidade, regras, hierarquia, meritocracia, profissionalismo e ênfase nos procedimentos. Secchi (2009) afirma que as características da administração burocrática podem ser resumidas em três: formalidade, impessoalidade e profissionalismo.

No entanto, Secchi (2009) observa que após a 2ª Guerra Mundial surgiram diversas críticas em relação ao modelo burocrático, em virtude das disfunções burocráticas e seus impactos negativos às organizações. Fatores como a crise econômica mundial, a crise fiscal, a dificuldade para resolver os problemas sociais e a globalização associada às transformações tecnológicas fez necessário uma administração pública flexível e eficiente. Diante disso, os governos passaram a buscar formas alternativas de gestão (ABRUCIO, 1997).

Nesse sentido, no final da década de 1970 e início de 1980, começou o movimento denominado *New Public Management* (NPM). O movimento teve início no Reino Unido, durante a gestão da primeira-ministra Margaret Thatcher, e em governos municipais dos Estados Unidos (GRUENING, 2001). As reformas nesses países foram logo seguidas por outros, inclusive o Brasil, cuja reforma administrativa foi iniciada em 1995, tendo como principal referência a experiência britânica. Essa reforma foi proposta no governo brasileiro durante a presidência de Fernando Henrique Cardoso, mediante a criação do Ministério da Administração e Reforma do Estado,

comandado pelo então ministro Luiz Carlos Bresser-Pereira (BRESSER-PEREIRA, 2008).

Esse modelo de gestão é inspirado na administração privada, mas voltado para a defesa do interesse público. Busca-se a prestação de serviços públicos com maior qualidade, tendo como foco o cidadão (COUTINHO, 2000). Dentre os instrumentos utilizados pela nova gestão pública, Behn (1998) destaca a importância das TICs para a promoção de maior eficiência e desempenho na atuação do setor público. Diniz *et al.* (2009) afirmam que o uso estratégico das TICs pela Administração Pública deu origem às iniciativas institucionalizadas de governo eletrônico.

A literatura dispõe de distintas definições em relação ao termo governo eletrônico, os quais são discutidos a seguir. Diniz *et al.* (2009) afirmam que o conceito de governo eletrônico está relacionado à modernização do governo mediante a utilização das TICs e a maior eficiência dos procedimentos operacionais e administrativos, assim como a utilização da internet pela administração pública para a prestação de serviços e informações aos cidadãos.

Pinho (2008) define o governo eletrônico como a utilização das TICs pela Administração Pública para promover a informatização das atividades internas e o fornecimento de serviços e informações online aos cidadãos, empresas e para outras esferas do governo. Um aspecto essencial da informatização é a implantação de portais governamentais, por meio dos quais a administração pública manifesta sua identidade, objetivos, atividades, além de fornecer informações e serviços diversos à sociedade. Destarte, o governo eletrônico promove maior transparência e participação dos cidadãos.

Jaeger (2008) afirma que governo eletrônico refere-se ao emprego das TICs pela administração pública com o objetivo de disponibilizar serviços e informações governamentais aos cidadãos, empresas e outras agências governamentais.

Conforme o *Collins English Dictionary* (2014), governo eletrônico pode ser definido como a prestação de serviços e informações governamentais por meio da internet e outros recursos computacionais.

Para Medeiros e Guimarães (2004), o governo eletrônico pode ser entendido como a utilização das TICs pelo ente público com o intuito de tornar o governo mais eficiente e ágil na execução de seus objetivos. Busca-se tornar o aparelho administrativo menos aparente de modo presencial, mas ao mesmo tempo mais próximo da sociedade. A utilização das TICs pela Administração Pública possibilita o estabelecimento de uma nova relação entre governo e cidadãos, baseados na transparência, democracia, agilidade e no governo mais eficiente, tendo como

pressuposto o interesse público.

Por fim, Grönlund (2010) afirma que as diversas definições de governo eletrônico levam a três objetivos principais, quais sejam: governo mais eficiente; melhores serviços aos cidadãos e melhoria dos processos democráticos.

Nesse sentido, observa-se uma transformação no modo como o Estado se relaciona com a sociedade, em que o atendimento presencial é gradativamente substituído pelo atendimento online. Mesmo os serviços que mantêm a forma presencial são muitas vezes antecedidos de agendamento ou outros procedimentos eletrônicos.

No Brasil, o Programa de Governo Eletrônico foi institucionalizado no início da década de 2000, mediante a criação um Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação, e desenvolveu-se de forma extremamente rápida naquele período (DINIZ *et al.*, 2009).

Ante o exposto, entende-se que o governo eletrônico busca melhorar a atuação da administração pública, fornecendo serviços e informações aos cidadãos, empresas e outras agências governamentais com maior eficiência e qualidade. Por meio dos portais governamentais, os cidadãos realizam diversas atividades e podem participar diretamente nas decisões do governo. No entanto, para que os portais governamentais possam atingir todo o seu potencial, é indispensável que seja acessível a todos os cidadãos de forma igualitária. O acesso de todas as pessoas aos portais governamentais é fundamental para a efetiva democratização do acesso ao governo (FREIRE; CASTRO; FORTES, 2009) e é um direito de todo cidadão.

2.2 Acessibilidade Web

As tecnologias de informação e comunicação transformaram a forma como o ser humano se comunica, aprende, trabalha e se relaciona com as demais pessoas (LAZAR; STEIN, 2017). As TICs representam uma grande evolução para a sociedade, sobretudo para as pessoas com deficiência, que passam a ter maior autonomia e independência para a realização de suas atividades. Porém, para que isso ocorra efetivamente, essas tecnologias devem ser acessíveis a todos, independente de limitações ou particularidades na forma de utilização.

De acordo com a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, da qual o Brasil é signatário, o termo “pessoas com deficiência” é definido como:

Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas (ONU, 2006).

Na interação humano-computador, as deficiências são divididas em três categorias principais: deficiência sensorial (limitações visuais e auditivas), deficiência física/motora (limitações no uso das mãos, braços e fala) e deficiência cognitiva. Essa distinção é importante para a compreensão dos mecanismos de entrada e saída necessários para a utilização das TICs por pessoas com deficiência (LAZAR; GOLDSTEIN; TAYLOR, 2015).

As pessoas com deficiência navegam na Internet por meio de recursos de tecnologia assistiva. Trata-se de ferramentas de hardware e software destinadas a tornar a internet acessível mediante diferentes dispositivos de entrada (mouses especiais, software de reconhecimento de voz, dispositivos apontadores que valorizam movimento de cabeça, movimento de olho) e saída (leitores de tela, software para ajustes de cores e tamanhos das informações, impressoras braille, dentre outros) (BERSCH, 2008).

Observa-se que o desenvolvimento de um portal acessível deve considerar distintos níveis de escolaridade, idade, pouca experiência com a utilização de computador, assim como ser compatível com recursos de Tecnologias Assistiva (e-MAG, 2014).

Assim, Thacher (2002) define acessibilidade Web como a expectativa de que todo usuário, utilizando qualquer agente (software ou hardware) possa interagir com o conteúdo Web. Consoante à *Web Accessibility Initiative* (WAI), a acessibilidade Web está relacionado à condição do usuário em compreender, navegar, interagir e contribuir com o conteúdo Web.

De acordo com a Lei Brasileira de Inclusão, Lei n° 13.146, de 06 de julho de 2015, artigo 3°, entende-se acessibilidade como:

Possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, **informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias**, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (BRASIL, 2015, grifo do autor).

Ocorre que parcela significativa da população está excluída da “Sociedade da Informação” por não ter o devido acesso às TICs. No Brasil, conforme já mencionado, aproximadamente um

quarto da população é de pessoas com alguma deficiência (IBGE, 2010). No entanto, mesmo com esses números elevados de pessoas com deficiência no país, observa-se a falta de iniciativas dos portais governamentais em adequar-se aos padrões de acessibilidade (CGI.br, 2010; CARVALHO; CAGNIN; PAIVA, 2017; OLIVEIRA; ELER, 2015; MAIA, 2015).

A falta de acessibilidade em portais governamentais é atribuída por Jaeger (2004) a diversos fatores como: ausência de recursos financeiros, carência de entendimento sobre como observar as diretrizes de acessibilidade bem como a ignorância destas, falta de noções técnicas pelos desenvolvedores, resistência institucional, dentre outros aspectos que inviabilizam a elaboração de portais acessíveis.

Para Lazar, Goldstein e Taylor (2015), a falta de acessibilidade às TICs está relacionada à dificuldade do governo em cobrar o cumprimento das normas e políticas de acessibilidade. Em decorrência disso, observa-se a segregação de pessoas com deficiência, bem como a perda de autonomia para a realização de suas atividades, o que reduz as oportunidades na educação, sociedade e economia.

Observa-se que a exclusão digital é um problema muito grave que afeta milhares de cidadãos. O acesso às informações e serviços disponíveis na internet é extremamente importante e não pode ser negligenciado pela Administração Pública.

2.2.1 Normas, diretrizes e políticas de acessibilidade aos meios de comunicação e informação

Nesta seção, é apresentado um breve histórico da legislação internacional e nacional sobre os direitos das pessoas com deficiência, enfatizando as normas que disciplinam os direitos de acessibilidade às tecnologias de informação e comunicação.

Em 1948, a Assembleia Geral das Nações Unidas proclamou a Declaração Internacional dos Direitos Humanos enquanto ideal comum a ser atingido por todos os povos e todas as nações. Trata-se de marco na história dos direitos humanos. Essa Declaração, juntamente com o Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais e o Pacto Internacional dos Direitos Cívicos e Políticos, formam a Carta Internacional dos Direitos Humanos. A partir desses instrumentos normativos, consagra-se um conjunto de direitos inerentes a todo ser humano, baseados nos princípios da igualdade e da dignidade humana.

Em 1975, a Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas aprovou a Declaração dos Direitos das Pessoas com Deficiência. A partir dessa Declaração, determinou-se que as pessoas com deficiência gozam dos mesmos direitos civis, políticos e econômicos que os demais cidadãos.

Em 1982 teve início o Programa de Ação Mundial para as pessoas com Deficiência, baseado nos ideais de prevenção, reabilitação e equiparação de oportunidades. Não obstante, a década entre 1983 e 1992 ficou conhecida como a Década das Pessoas com Deficiência, em que se buscou implementar o Programa de Ação Mundial para as pessoas com Deficiência (LAZAR; GOLDSTEIN; TAYLOR, 2015).

Nos Estados Unidos, a Seção 504 da Lei de Reabilitação de 1973 foi a primeira lei a tratar sobre os direitos civis de pessoas com deficiência. A Seção 504 visa a proibição de discriminação em virtude da deficiência por qualquer programa ou atividade da administração pública ou que receba recursos financeiros do governo. Desse modo, a norma supracitada estabelece que os serviços, informações e espaços físicos de órgãos públicos ou instituições que recebam verbas públicas devem ser acessíveis a todos os cidadãos em igualdade de condições (JAEGER, 2004).

Em 1990, houve a promulgação da *Americans with Disabilities Act* (ADA), com o objetivo de promover a igualdade de oportunidades, acessibilidade, inclusão e proibição de comportamento discriminatório. Já em 1998, houve a publicação da Section 508 enquanto emenda à Lei de Reabilitação de 1973. A Section 508 estabelece a obrigatoriedade de tecnologias de informação e comunicação desenvolvidas ou compradas pelos órgãos federais serem acessíveis às pessoas com deficiência (JAEGER, 2004).

Tendo em vista a crescente preocupação em promover acessibilidade aos meios de comunicação e informação, em 1999, o W3C (*World Wide Web Consortium*) criou a primeira versão de diretrizes de acessibilidade para conteúdo Web (W3C, 1999). Trata-se do WCAG - *Web Content Accessibility Guidelines* – ou Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web. O WCAG é a principal referência mundial no que se refere à acessibilidade na web (FREIRE; CASTRO; FORTES, 2009; LAZAR; GOLDSTEIN; TAYLOR, 2015). Brewer (2017) observa que o W3C WAI (*Web Accessibility Initiative*) tem sido essencial na elaboração de diretrizes e especificações que atendam às diversas necessidades dos usuários em relação à acessibilidade.

O WCAG, agora em sua versão 2.1, publicada em 2018, abrange diferentes tipos de deficiências e limitações. A atual versão contém 78 critérios de sucesso, os quais são baseados em quatro princípios que devem permear o desenvolvimento de páginas Web: perceptível, operável,

compreensível e robusto (W3C, 2018). Embora mundialmente aceito, cada país pode estabelecer sua própria recomendação, de acordo com sua realidade e necessidade, como é o caso do Brasil ao implementar o e-MAG.

Em 2000, foi publicada a Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, a qual estabeleceu, dentre outros, o direito de pessoas com deficiência se beneficiarem de medidas destinadas a promover a autonomia, integração social e profissional e a participação na comunidade. Nos anos seguintes, a União Europeia aprovou três planos de ação destinados a promover uma internet acessível a todos os cidadãos europeus. Não obstante, em 2014, a União Europeia publicou a Norma Europeia EN 301 549, que estabelece um conjunto de requisitos de acessibilidade para a contratação pública de Tecnologias de Informação e Comunicação. Já em 2015, a Comissão Europeia publicou a Agenda Digital para a Europa, que busca estimular empresas e cidadãos a usufruírem ao máximo das Tecnologias Digitais (LAZAR; GOLDSTEIN; TAYLOR, 2015).

Em 2002, a Espanha determinou que todos os sítios governamentais deveriam ser acessíveis até 2005. Em 2007, um Decreto Real reafirmou a obrigatoriedade de todos os sítios governamentais serem acessíveis às pessoas com deficiência, estabelecendo como prazo limite para a adequação até o ano seguinte. O Decreto Real também determinou a aplicação de multa no caso de descumprimento da norma e estendeu o requisito de acessibilidade para empresas privadas que executam serviços públicos significativos, como bancos, transporte e outros (LAZAR; GOLDSTEIN; TAYLOR, 2015).

Em 2006 foi aprovada a Convenção Internacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, o qual foi ratificado pelo Brasil com equivalência de emenda constitucional em 2008, por meio do Decreto Legislativo nº 186 e promulgado em 25 de agosto de 2009, por meio do Decreto 6.949. Vale ressaltar que a Emenda Constitucional nº 45/04 estabelece que os tratados e convenções internacionais relativos a direitos humanos são equiparados a normas constitucionais quando aprovados em dois turnos, por três quintos dos votos dos respectivos membros. O primeiro tratado recebido como norma constitucional no Brasil foi a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

A ratificação de tratado internacional consiste no comprometimento do Estado em zelar pelo cumprimento das obrigações e direitos previstos no mesmo. São princípios norteadores da ratificação a discricionariedade e a irreatabilidade. Assim, o Estado tem a liberdade de ratificar

ou não o tratado. No entanto, após a ratificação de tratado internacional, não há possibilidade de retratação. O Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência se refere ao reconhecimento da competência do Comitê Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência para receber e considerar denúncias sobre violações dos preceitos estabelecidos na Convenção (LOPES, 2009).

Esta Convenção visa “promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente” (ONU, 2006). A Convenção estabelece que os Estados partes devem promover às pessoas com deficiência o direito de viver com independência, podendo participar da vida social. Desse modo, deve-se garantir o acesso das pessoas com deficiência de forma igualitária com as demais, aos meios de informação e comunicação assim como aos sistemas e tecnologias de informação. O referido dispositivo legal acrescenta:

Os Estados Partes também tomarão medidas apropriadas para:

(...)

f) Promover outras formas apropriadas de assistência e apoio a pessoas com deficiência, a fim de assegurar a essas pessoas o acesso a informações;

g) Promover o acesso de pessoas com deficiência a novos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, inclusive à Internet;

h) Promover, desde a fase inicial, a concepção, o desenvolvimento, a produção e a disseminação de sistemas e tecnologias de informação e comunicação, a fim de que esses sistemas e tecnologias se tornem acessíveis a custo mínimo (ONU, 2006)

Em 2013, foi aprovado o *Marrakesh Treaty*, o qual busca facilitar o acesso às obras publicadas às pessoas cegas, com deficiência visual ou com outras dificuldades para ter acesso ao texto impresso (LAZAR; GOLDSTEIN; TAYLOR, 2015). No Japão, o *Industrial Standard X 8413-3* é uma versão revisada de políticas de acessibilidade referente à web e outras infraestruturas eletrônicas. No Japão não existe lei específica de acessibilidade, somente *Industrial Standard*, cuja observância é obrigatória somente para as instituições governamentais (LAZAR; GOLDSTEIN; TAYLOR, 2015).

Assim como nos países mencionados, o Brasil tem demonstrado crescente preocupação com questões de acessibilidade de pessoas com deficiência. Em 2000 foi promulgada a Lei nº 10.048, que dispõe sobre o atendimento prioritário de pessoas com deficiência e outras pessoas. Em 19 de dezembro do mesmo ano foi promulgada a primeira lei brasileira que tratou

especificamente sobre questões de acessibilidade aos meios de comunicação e informação. Trata-se da Lei nº 10.098, criada com o objetivo de promover o direito de acesso à informação, comunicação, trabalho, transporte, cultura, esporte e lazer de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. No entanto, o referido dispositivo legal não faz menção específica sobre o acesso às Tecnologias de Informação, referindo-se tão somente ao direito de acesso à informação e comunicação.

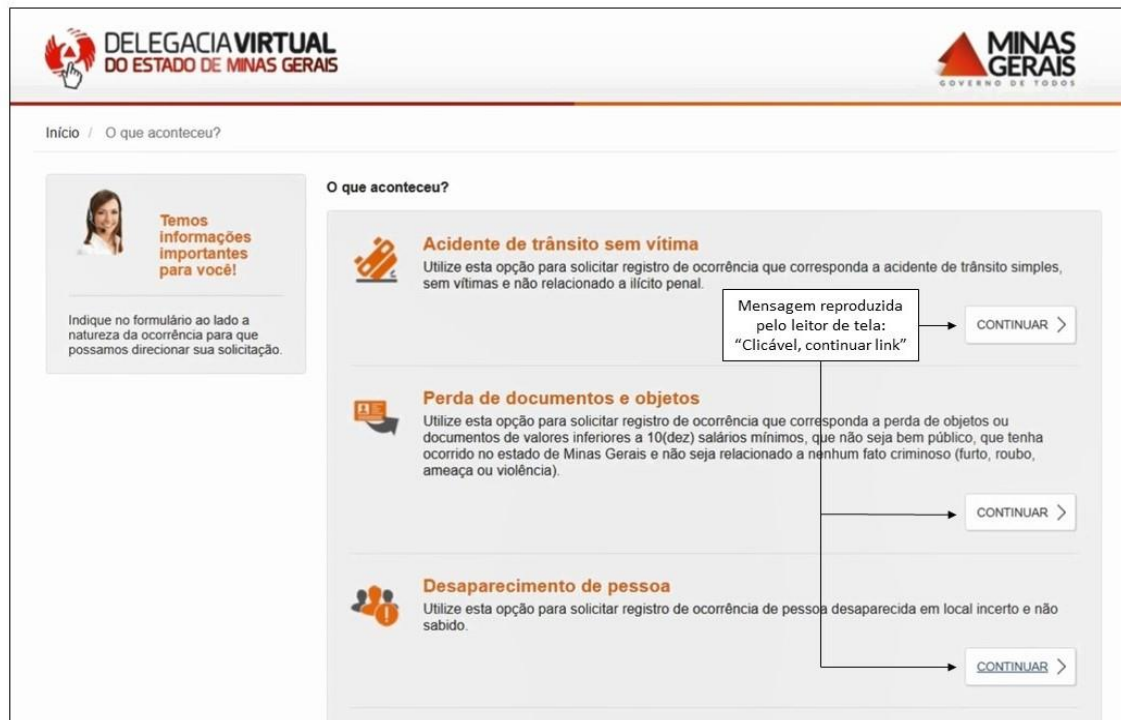
Já em 2 de dezembro de 2004 foi promulgado o Decreto/Lei 5.296, que regulamentou aspectos da Lei nº 10.048/200, e estabeleceu um prazo de doze meses para que portais eletrônicos da administração pública se tornassem plenamente acessíveis às pessoas com deficiência visual. Vale ressaltar que o referido dispositivo legal possibilitou a prorrogação do prazo por igual período para os portais e sítios de grande porte. No entanto, ainda não havia um modelo nacional de acessibilidade em governo eletrônico, o qual só veio a ser institucionalizado em 2007.

Em vista disso, em 7 de maio de 2007 foi publicada a portaria nº 3, a qual institucionalizou o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG) no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Informações e Informática (SISP), tornando sua observância obrigatória nos portais do governo brasileiro. O e-MAG tem recomendações baseadas nas regras previstas no W3C, mas adaptado ao cenário brasileiro, tendo em vista suas necessidades e peculiaridades (FREIRE; CASTRO; FORTES, 2009).

O e-MAG está na versão 3.1, publicada em 2014, o qual apresenta 45 recomendações. Este modelo busca atender aos diversos tipos de usuários, levando em consideração aspectos como baixa escolaridade, diferentes idades e tipos de deficiências e pouca experiência na utilização de computadores (e-MAG, 2014).

A fim de melhor compreender como funcionam as recomendações previstas no e-MAG, cita-se como exemplo um problema de acessibilidade encontrado pela autora no portal da Polícia Civil de Minas Gerais ao solicitar a emissão de Boletim de Ocorrência, conforme retrata a Figura 1:

Figura 1 – Demonstração de falta de acessibilidade no portal da Polícia Civil de Minas Gerais.



Fonte: Delegacia Virtual de Minas Gerais (2018).

O problema detectado está relacionado aos usuários com deficiência visual que navegam utilizando leitor de telas. As pessoas com deficiência visual podem deixar que o leitor de tela leia todo o conteúdo da página de cima para baixo ou utilizar a tecla TAB para navegar de link para link. Na maioria das vezes esses usuários optam pela utilização da tecla TAB tendo em vista que agiliza a navegação, por passar somente por elementos com funcionalidade, como links, campos e botões. No caso do exemplo na Figura 1, quando o usuário aperta a tecla TAB para navegar nos links, a mensagem reproduzida pelo leitor de tela é “Clicável, continuar link”. Isso ocorre porque o link não tem qualquer descrição, contendo apenas o termo “continuar”. A questão é: como as pessoas com deficiência visual saberão o que consta no link somente com a descrição “continuar”?

De acordo com a Recomendação 3.5 do e-MAG, deve-se descrever os links de forma clara e sucinta. Assim, o destino de cada link deve ser descrito de modo que faça sentido mesmo quando isolado do contexto da página. É preciso ter cuidado para não repetir a descrição em links que tenham destinos distintos. Da mesma forma, links que remetem ao mesmo destino devem ter a mesma descrição. Diante disso, termos como “clique aqui”, “leia mais”, “saiba mais”, dentre

outros, dificultam a navegação de pessoas com deficiência visual, pois não fazem qualquer sentido fora do contexto (e-MAG, 2014).

Em 2008 o governo federal lançou o e-PWG - Padrões Web em Governo Eletrônico, que consiste em recomendações de boas práticas reunidas em cartilhas tendo como objetivo aprimorar a comunicação e o fornecimento de serviços e informações pelo governo eletrônico.

Além disso, cabe citar a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regulamenta o acesso às informações dos órgãos e entidades públicas pela sociedade. Estas informações devem ser disponibilizadas na internet em local de fácil acesso. No artigo 8º, § 3º, VIII do referido dispositivo legal, há a determinação de que tais informações sejam acessíveis às pessoas com deficiência, conforme a Lei 10.098 e a Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência.

Em 6 de julho de 2015 foi promulgada a Lei 13.146, que instituiu a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. O referido dispositivo legal disciplina diversos direitos das pessoas com deficiência, como educação, previdência social, assistência social, saúde, esporte, cultura, lazer, transporte, acessibilidade aos meios de comunicação e informação, tratando também da acessibilidade aos sistemas de tecnologia de informação e comunicação. Esta lei foi elaborada em consonância com os ditames estabelecidos na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. No que se refere à acessibilidade aos meios de comunicação e informação, destaca-se o artigo 63:

Art. 63. É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente (BRASIL, 2015).

Nota-se que até a promulgação da Lei Brasileira de Inclusão, apenas portais governamentais eram obrigados a serem acessíveis. No entanto, desde julho de 2015, essa obrigatoriedade se estende aos sítios da internet de empresas com sede ou representação comercial no país. Destaca-se também que, diferente do Decreto nº 5.296, o qual delimitava a obrigatoriedade de acessibilidade dos portais governamentais às pessoas com deficiência visual, esta lei determina que a acessibilidade deve ser extensiva às pessoas com deficiência.

Ante o exposto, observa-se que diversos países tem demonstrado interesse na questão da acessibilidade Web, mediante a criação de inúmeras normas e políticas de acessibilidade. No

entanto, a realidade tem demonstrado que essas normas não têm sido observadas pelos portais governamentais, excluindo parcela significativa da população. O atendimento aos requisitos de acessibilidade pelos portais governamentais é de extrema importância para promover a inclusão social de pessoas com deficiência e possibilitar a participação efetiva destes nos sítios do governo. Assim, cabe a população com deficiência exigir o seu direito de acesso igualitário aos sítios governamentais, seja através das ouvidorias dos próprios sítios, seja mediante o Ministério Público.

2.4 Teoria do Comportamento Planejado

A Teoria do Comportamento Planejado (TCP ou TPB, do inglês *Theory of Planned Behaviour*) foi desenvolvida por Ajzen, Fishbein e outros estudiosos, a partir da revisão e ampliação da Teoria da Ação Racional (TAR ou TRA do inglês *Theory of Reasoned Action*), sendo amplamente utilizada para investigar as determinantes comportamentais (AJZEN, 2011). A Teoria da Ação Racional, por sua vez, foi proposta por Martin Fishbein na década de 1960 com o objetivo de prever o comportamento individual e seus resultados (FISHBEIN, 1963; FISHBEIN, 1967). Essas teorias têm ampla utilização nas áreas de Administração e Sistemas de Informação, com forte influência sobre teorias que explicam a adoção e uso de sistemas nas organizações.

Ajzen (1985) afirma que todas as ações são precedidas por um planejamento, seja consciente ou inconsciente, para guiar a sequência de atos. O autor cita o seguinte exemplo: antes de assistir ao concerto musical, a pessoa precisa planejar a compra dos ingressos, a roupa que será usada no evento e a forma como irá até o local. Outras ações podem se tornar tão habituais que são realizadas de forma automática, como dirigir ou tocar piano, não sendo necessária a formulação consciente do comportamento. O autor acrescenta que as ações são controladas pelas intenções, mas nem todas as intenções se concretizam, algumas são abandonadas ou modificadas para se adequar às circunstâncias. Assim, Ajzen (1985) entende que é possível prever as ações a partir do conhecimento prévio das intenções em relação a determinado comportamento.

A TAR parte do pressuposto de que os indivíduos são racionais e avaliam os resultados de suas ações antes de adotar um determinado comportamento. Assim, entende-se que o ser humano se comporta de forma sensata, considerando as consequências de suas ações. Essa teoria foi desenvolvido com o objetivo de explicar o comportamento humano e promover a compreensão de seus aspectos psicológicos. Consoante à Teoria da Ação Racional, a intenção é resultado de duas

determinantes, quais sejam: atitudes, referente aos aspectos pessoais e normas subjetivas, relacionado à influência social (AJZEN, 1985).

As atitudes se referem à avaliação positiva ou negativa realizada pelo indivíduo sobre determinado comportamento, sendo influenciado pelas crenças em relação aos efeitos do comportamento. Já as normas subjetivas dizem respeito à pressão social para a realização ou não de certo comportamento. A importância dessas determinantes depende da intenção investigada, de modo que em certas situações as atitudes são mais relevantes do que as normas subjetivas e vice-versa. Frequentemente, os dois fatores são determinantes importantes do comportamento (AJZEN, 1985).

No entanto, a Teoria da Ação Racional somente é eficiente quando se refere a comportamento sobre o qual o indivíduo exerce alto grau de poder volitivo (AJZEN, 1991). Diante disso, surge a Teoria do Comportamento Planejado, a qual inseriu um terceiro elemento antecedente das intenções, que é o controle comportamental percebido. A TCP também entende que o comportamento humano é norteado por processos de pensamento racional, no entanto, diferente do que postula a TAR, a TCP considera a necessidade do indivíduo de ter o apoio, os recursos e a oportunidade para realizar um comportamento específico. Dessa forma, fatores internos e externos podem facilitar ou dificultar o desempenho comportamental (SEIFERT, 2016).

A TCP tem como elemento central a intenção do indivíduo em executar determinado comportamento. A intenção possibilita o entendimento dos fatores motivacionais que influenciam o comportamento, os quais demonstram o quanto o indivíduo está disposto a realizá-lo. Via de regra, quanto mais forte a intenção de se envolver no comportamento, mais provável o seu desempenho, desde que o comportamento esteja sob controle volitivo (AJZEN, 1991).

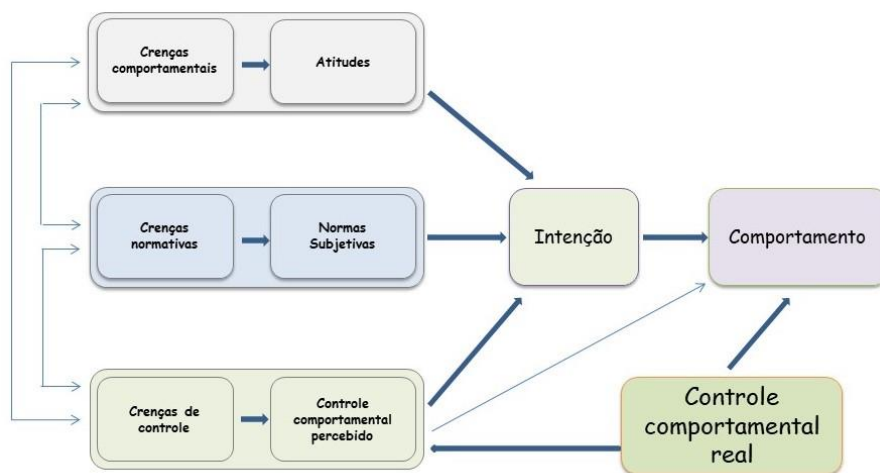
Ajzen (1991) observa que o comportamento, na maioria das vezes, depende não apenas do esforço individual investido, mas do controle que o indivíduo exerce sobre outros fatores internos e externos. Dentre os aspectos que influenciam o comportamento humano, Ajzen (1985) menciona como fatores internos: diferenças individuais, informações, habilidades, força de vontade, emoções e compulsões; e como fatores externos: tempo e oportunidade e dependência de outras pessoas.

Assim sendo, tem-se a expectativa de que quanto maior o esforço individual e quanto maior o controle sobre os fatores internos e externos, maior a probabilidade de que a pessoa irá realizar o comportamento. O controle comportamental percebido, portanto, se refere à percepção das pessoas quanto a facilidade ou dificuldade em executar determinado comportamento (AJZEN, 1991).

Para a TCP, as atitudes, normas subjetivas e controle comportamental percebido ensejam na formação da intenção. Em regra, quanto mais favorável a atitude e a norma subjetiva e quanto maior o controle percebido, mais forte a intenção comportamental se demonstra e maior a probabilidade do comportamento se concretizar (AJZEN, 2002).

Outrossim, as atitudes, normas subjetivas e controle comportamental percebido são antecedidas pelas crenças dos indivíduos, quais sejam: crenças de prováveis resultados e a avaliação desses resultados (crenças comportamentais); crenças sobre as expectativas normativas dos outros e a motivação em cumpri-las (crenças normativas) e a crença sobre a existência de fatores que podem facilitar ou dificultar o desempenho comportamental e a influência percebida desses fatores (crenças de controle) (AJZEN, 1985; AJZEN, 2002). A Figura 2 apresenta uma representação gráfica da Teoria do Comportamento Planejado, contendo os construtos teóricos e suas relações.

Figura 2 – Modelo representativo da teoria do comportamento planejado.



Fonte: Adaptado de AJZEN (2002).

As variáveis apresentadas no diagrama na Figura 2 são hipotéticas ou latentes, ou seja, não podem ser diretamente apreciadas, mas devem ser inferidas a partir das respostas dos indivíduos (AJZEN, 2002). Como postulado por Ajzen (1991), todo comportamento pode ser analisado por meio da Teoria do Comportamento Planejado. Nas subseções a seguir, são apresentados os construtos da TCP.

2.4.1 Crenças comportamentais e atitudes em relação ao comportamento

As crenças comportamentais reproduzem a atitude favorável ou desfavorável em relação ao comportamento, refletindo a avaliação pessoal das consequências da ação (AJZEN, 2002). Trata-se da relação entre o comportamento e as prováveis consequências. É possível que o indivíduo tenha diversas crenças sobre determinado comportamento, mas somente algumas dessas crenças estão disponíveis em certo momento. A partir da associação entre as crenças disponíveis e os princípios subjetivos das consequências esperadas que surgem as atitudes em relação ao comportamento (SILVEIRA, 2016).

As atitudes são formadas a partir das crenças sobre o objeto da atitude. Observa-se que as pessoas estabelecem crenças sobre o objeto e os relaciona a certos atributos. No caso das atitudes em relação ao comportamento, cada crença relaciona o comportamento a um resultado (AJZEN, 1991). O construto atitude em relação ao comportamento, portanto, se refere à avaliação positiva ou negativa realizada pelo indivíduo sobre determinado comportamento (AJZEN, 1985), ou seja, reflete a forma como a pessoa se sente perante um comportamento específico (SEIFERT, 2016).

Desse modo, as pessoas tendem a favorecer comportamentos que acreditam ter resultados desejáveis e ter atitudes desfavoráveis quando acreditam que as consequências são indesejáveis (AJZEN, 1991). Entende-se que a força da crença é apreciada a partir da avaliação do resultado (SCHMIDT, 2010). Pode-se dizer que o valor subjetivo do resultado contribui para a atitude na proporção direta da força das crenças (AJZEN, 1991).

Neste trabalho, a atitude em relação ao comportamento é representada pela avaliação sobre a intenção de comportamento de pessoas com deficiência de denunciar barreiras de acessibilidade em portais governamentais ao Ministério Público, a partir da percepção da importância e efetividade da denúncia.

2.4.2 Crenças normativas e norma subjetiva

As crenças normativas se referem às expectativas de aprovação ou desaprovação de determinado comportamento pelos grupos de referência (AJZEN, 1991). Elas se relacionam à pressão social percebida de grupos de referência relevantes para o indivíduo, como marido/esposa, parceiro/parceira, família, amigos, dentre outros. Essas crenças associadas às motivações pessoais,

culminam nas normas subjetivas (SILVEIRA, 2016).

As normas subjetivas, portanto, estão relacionadas com a pressão social percebida para realizar ou não determinado comportamento. Trata-se do agrupamento das crenças normativas acessíveis relacionadas às expectativas daqueles que são tidos como referências importantes (SCHMIDT, 2010).

Seifert (2016) observa que as normas subjetivas são compostas por normas injuntivas e descritivas. As primeiras se referem às percepções dos grupos de referência no que se refere à aprovação ou desaprovação do comportamento e o valor que o indivíduo atribui a essas percepções. As normas injuntivas englobam as crenças normativas e a motivação em realizar o comportamento. Já as normas descritivas estão relacionadas à percepção de que os próprios grupos referência se envolvem no comportamento alvo e a motivação em executá-lo.

Em suma, entende-se que o comportamento das pessoas é influenciado pela opinião externa. Assim, o que os outros pensam em relação a determinado comportamento tem impacto direto sobre a sua realização. Entretanto, isso não se trata da opinião de qualquer indivíduo, mas de grupos referência, de pessoas consideradas próximas.

No presente trabalho, as normas subjetivas são representadas pela ação dos grupos referência em relação à intenção de comportamento de denúncia de problemas de acessibilidade em portais governamentais e a percepção destes no que se refere à aprovação ou desaprovação do comportamento, e como a ação ou opinião dessas pessoas influenciam na intenção do indivíduo objeto de estudo deste trabalho.

2.4.3 Crenças de controle e controle comportamental percebido

As crenças de controle se referem à percepção de fatores que podem facilitar ou dificultar o desempenho comportamental (AJZEN, 2002). Assim, as crenças de controle estão relacionadas à presença ou ausência de recursos e oportunidades necessários para a realização de determinado comportamento. Tais crenças podem estar fundamentadas em experiências vividas pelo próprio indivíduo ou experiências de pessoas conhecidas, informações secundárias, dentre outros aspectos que maximizam ou minimizam a dificuldade percebida para a execução do comportamento. Assim, quanto maior a crença sobre os recursos e oportunidades existentes e menores impedimentos, maior será o controle percebido sobre o comportamento (AJZEN, 1991).

O controle comportamental percebido está relacionado à confiança do indivíduo quanto a sua capacidade para a realização do comportamento bem como em relação ao controle sobre os fatores envolvidos (AJZEN, 2002). O controle comportamental percebido, juntamente com a intenção, podem ser utilizados diretamente para prever a execução comportamental (AJZEN, 1991).

Neste trabalho, o controle comportamental percebido é representado pela confiança do indivíduo quanto a sua capacidade em apresentar denúncia sobre problemas de acessibilidade em portais governamentais.

2.6 Ministério Público e seu papel nas atividades de fiscalização no Brasil

O papel exercido pelo Ministério Público no cenário brasileiro é de extrema importância. Cabe ao Ministério Público promover a proteção dos direitos sociais e individuais indisponíveis previstos na Constituição e demais leis. Desse modo, o Ministério Público deve atuar na promoção dos direitos difusos e coletivos, dentre os quais se destaca o direito à acessibilidade. Nesse sentido, é relevante compreender como se dá a atuação do Ministério Público no contexto de acessibilidade bem como os meios pelos quais as pessoas podem acessar esta instituição.

Com o advento da Constituição Federal de 1988, o Ministério Público tornou-se uma instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, de caráter nacional, regida pelos princípios da unidade, indivisibilidade e independência funcional. A instituição foi criada para a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

O Ministério Público atua na área cível no ingresso de ações em nome da sociedade para defender os interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos. Atua também na área criminal, em que possui competência privativa para a propositura de ação penal pública. Além disso, exerce o papel de fiscal da lei, no qual embora não seja parte no processo, o Ministério Público pode intervir como fiscal da correta aplicação da lei (MACÊDO, OGRIZIO, 2016).

A instituição busca amparar as pessoas que se encontram em situação de hipossuficiência. Para melhor entendimento, segue a definição de direitos difusos, coletivos e homogêneos presentes no Código de Defesa do Consumidor:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum (BRASIL, 1990).

Tendo em vista que o presente trabalho objetiva analisar a atuação do Ministério Público na defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos, cujo foco diz respeito a proteção dos direitos de acessibilidade aos portais governamentais de pessoas com deficiência, são enfatizadas as atividades do Ministério Público na esfera cível.

A Constituição Federal, em seu artigo 129, elenca as funções institucionais do Ministério Público. Dentre estas, destaca-se a função de “promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos” (BRASIL, 1988).

Não obstante, a Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, Lei n° 8.625 (1993), em seu artigo 25, IV, alínea a, reitera a disposição constitucional supracitada. Conforme o referido artigo, cabe ao Ministério Público, além das funções previstas na Constituição Federal, estadual e demais leis:

IV - promover o inquérito civil e a ação civil pública, na forma da lei: a) para a proteção, prevenção e reparação dos danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, aos bens e direitos de valor artísticos, estético, histórico, turístico e paisagístico, e a outros **interesses difusos, coletivos e individuais indisponíveis e homogêneos** (BRASIL, 1993, grifo do autor).

Vale ressaltar que existem duas formas de atuação prática dos órgãos de execução do Ministério Público, quais sejam: o demandista e o resolutivo. O primeiro se refere ao uso das demandas judiciais para a pacificação social, tanto na esfera cível como criminal. Já o resolutivo diz respeito à utilização de mecanismos extraprocessuais de resolução de conflitos sociais, buscando uma atuação mais célere. Como exemplo, cita-se o inquérito civil e demais procedimentos investigatórios do Ministério Público; a recomendação; os termos de compromisso de ajustamento de conduta e as audiências públicas (MACÊDO, OGRIZIO, 2016).

No que se refere à atuação demandista do Ministério Público, este tem competência para propor ação civil pública e ação civil coletiva para a proteção de interesses difusos e coletivos, também chamados de interesses transindividuais. Desse modo, a instituição atua na defesa dos direitos fundamentais, individuais e coletivos, os quais são constitucionalmente protegidos (MACÊDO, OGRIZIO, 2016).

Destarte, de acordo com o artigo 3º, caput, da Lei nº 7.853, a qual dispõe sobre o apoio às pessoas com deficiência, o Ministério Público é legítimo para propor medidas judiciais a fim de proteger os interesses coletivos, difusos, individuais homogêneos e individuais indisponíveis:

3º As medidas judiciais destinadas à proteção de interesses coletivos, difusos, individuais homogêneos e individuais indisponíveis da pessoa com deficiência poderão ser propostas pelo Ministério Público, pela Defensoria Pública, pela União, pelos Estados, pelos Municípios, pelo Distrito Federal, por associação constituída há mais de 1 (um) ano, nos termos da lei civil, por autarquia, por empresa pública e por fundação ou sociedade de economia mista que inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção dos interesses e a promoção de direitos da pessoa com deficiência (BRASIL, 1989, grifo do autor).

Macêdo e Ogrizio (2016) observam que dentre os principais âmbitos práticos de atuação do Ministério Público para a defesa dos direitos difusos e coletivos de pessoas com deficiência, destaca-se a fiscalização e implementação das condições de acessibilidade previstas sobretudo no Decreto nº 5.296/04 e posteriormente na Lei Brasileira de Inclusão, Lei nº 13.146/15.

O Ministério Público também deve atuar como fiscal da lei nas ações públicas, coletivas ou individuais, quando discutirem interesses relacionados a pessoas com deficiência. Assim sendo, seja como parte, seja como *custos legis*, cabe ao Ministério Público zelar pelos direitos indisponíveis ou revestidos de relevância social.

A ação coletiva tem por objetivo a defesa dos interesses metaindividuais ou transindividuais e pode ser definida como:

...direito apto a ser legítima e autonomamente exercido por pessoas naturais, jurídicas ou formais, conforme previsão legal, de modo extraordinário, a fim de exigir a prestação jurisdicional, com o objetivo de tutelar interesses coletivos, assim entendidos os difusos, os coletivos em sentido estrito e os individuais homogêneos (MENDES, 2014).

Portanto, observa-se a competência do Ministério Público para propor medidas, seja de

natureza demandista, seja resolutive, a fim de proteger os interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos. Embora a Carta Magna tenha garantias fundamentais previstas, dentre elas o direito a igualdade, ainda existe uma grande carência em sua efetivação. Para isso, o Ministério Público, em conjunto com outras instituições públicas, atua buscando a efetivação dos direitos previstos na Constituição, sobretudo para as pessoas que se encontram em situação de hipossuficiência.

Observa-se que o Ministério Público pode atuar de ofício nesses casos, exigindo o cumprimento dos padrões de acessibilidade pelos portais governamentais independente de provocação. No entanto, ante esse cenário de falta de acessibilidade em portais governamentais, é fundamental que a sociedade tenha conhecimento do papel exercido por essa instituição e o caminho para denunciar essas ilicitudes para provocar a atuação do Ministério Público para que tome as medidas cabíveis e faça valer os direitos de acessibilidade Web previstos em lei.

Assim, o modelo de comportamento planejado fornece insumos para compreender a intenção de comportamento de denúncia e controle de acessibilidade digital dos cidadãos afetados pela falta de acessibilidade em portais governamentais. A partir dos resultados obtidos, é possível demonstrar os meios e instrumentos necessários para que esses cidadãos denunciem essas práticas junto ao Ministério Público.

2.7 Accountability Vertical

O termo “*accountability*” possui distintos significados a depender de seu contexto e uso. Para Xavier (2011), a existência da *accountability* está diretamente relacionada ao poder, tendo em vista a necessidade de controle deste para impossibilitar abusos. Para o autor, *accountability* visa a responsabilização de pessoas e instituições em relação às suas atividades enquanto detentoras de poder.

Campos (1990), cujo trabalho teve grande destaque na área, entende que o termo está relacionado à responsabilidade objetiva de pessoas ou organização, a qual implica em consequências (prêmio ou sanção). Destarte, a autora afirma que *accountability* tende a acompanhar os valores democráticos, sendo que o verdadeiro controle do governo somente ocorre se as ações governamentais são fiscalizadas pelos cidadãos. Assim, somente uma cidadania organizada é capaz de realizar o controle efetivo do governo, ao passo que uma sociedade desmobilizada é incapaz de promover *accountability*.

Schedler (1999) afirma que o poder é a essência da política, o que desperta entre os estudiosos a preocupação em como controlá-lo. Assim, o autor afirma que o conceito de *accountability* está relacionado a duas dimensões: primeiramente, o dever dos servidores públicos em informar e explicar o que estão fazendo; segundo, a capacidade de impor sanções aos detentores de poder que violarem suas obrigações públicas.

Assim, embora *accountability* tenha distintas definições, entende-se nesta dissertação que o termo está relacionado aos distintos mecanismos de controle de poder. Nesse sentido, cabe à sociedade controlar as ações do governo mediante o acesso às informações divulgadas pelo próprio Estado e mediante a fiscalização das atividades do governo. Desse modo, o Estado tem o dever de prestar conta de suas ações e a sociedade, por sua vez, tem o papel de fiscalizar essas atividades.

Não obstante, O'Donnell (1998) classifica *accountability* a partir da posição dos atores envolvidos. Assim, *accountability* pode ser classificada em duas dimensões, quais sejam: vertical e horizontal. Para o autor, *accountability* vertical diz respeito às ações promovidas individualmente ou mediante ação organizada, direcionada àqueles que exercem atividade em instituições do Estado, sejam eleitos ou não. Já a *accountability* horizontal pressupõe a relação entre semelhantes, sendo definida como a presença de instituições do Estado que têm o direito e o poder conferido pela lei e que estão habilitadas para executar ações, que englobam a fiscalização, aplicação de sanções ou até *impeachment* contra atividades delituosas realizadas por outros agentes ou agências do Estado.

Nesta dissertação, interessa a *accountability* vertical, tendo em vista demonstrar um instrumento de controle dos cidadãos em relação aos agentes do Estado. Trata-se de ação entre os cidadãos (aqueles que delegam o poder) e os representantes, marcado pela hierarquia (PINHO; SACRAMENTO, 2008). Schedler (2004, p. 34, tradução nossa) afirma que a *accountability* vertical representa a “relação entre desiguais, entre superiores e subordinados, entre principais e agentes”.

O'Donnell (1998) afirma que os principais instrumentos da *accountability* vertical são as eleições, as reivindicações sociais, a cobertura da mídia dessas reivindicações e de atos ilícitos das autoridades públicas. As eleições possibilitam ao cidadão premiar ou punir o mandatário mediante a ação do voto a favor ou contra o agente público. A liberdade de opinião e associação e o acesso a diversas fontes de informação contribuem na organização das reivindicações e na realização de

denúncia referente a ações de autoridades públicas. A mídia, por sua vez, é essencial para divulgar essas reivindicações e atos ilícitos praticados por agentes do Estado.

A *accountability* vertical está relacionada à questão da cidadania ativa, abrangendo a responsabilização dos agentes públicos, bem como a participação dos cidadãos na democratização das instituições (CARDOSO; LIMA NETO; ALCANTARA, 2013). Nesse contexto, Serra, Carvalho e Carneiro (2012) destacam o papel das ouvidorias como instrumento eficiente de controle social, o qual possibilita a interação entre a sociedade e a gestão governamental. Destarte, as ouvidorias previnem a concentração de poder nas classes mais altas das instituições, possibilitando a participação democrática a fim de atender às demandas dos cidadãos (CARDOSO; LIMA NETO; ALCANTARA, 2013).

Na mesma direção, observa-se a importância de encaminhar denúncias ao Ministério Público como forma de controle social e participação democrática dos cidadãos. Através das denúncias encaminhadas ao Ministério Público, busca-se corrigir as irregularidades da Administração Pública, bem como colocar em prática um dos instrumentos de *accountability* vertical proposta por O'Donnell (1998). Assim, o controle social deve ser visto enquanto aliado do controle oficial, de forma que a sociedade deve entender o Ministério Público como parceiro para a defesa dos direitos dos cidadãos e deve recorrer a esta instituição para a garantia de seus direitos.

2.8 Trabalhos Relacionados

Nesta seção são apresentados alguns trabalhos que utilizaram a TCP para compreender o comportamento de reclamação/denúncia. Os trabalhos apresentados nesta seção retratam distintos contextos, como comportamento de comunicação de agressão sexual por estudantes universitários; comportamento dos enfermeiros de hospitais israelenses em relatar a violência cometida contra eles no local de trabalho; comportamento de reclamação dos consumidores; intenção dos enfermeiros em relatar suspeita de abuso infantil em Taiwan; requerimento de acomodação razoável no ambiente de trabalho por pessoas com deficiência. Observa-se que não foi encontrado qualquer trabalho sobre comportamento de denúncia de pessoas com deficiência em relação à falta de acessibilidade.

Seifert (2016), em sua tese de doutorado, utilizou a Teoria do Comportamento Planejado para investigar os construtos emocionais e racionais que preveem as intenções dos estudantes

universitários em se envolver em comunicação interpessoal sobre sexualidade (CIS ou ISC, do inglês *interpersonal sexual communication*) e a comunicação interpessoal sobre agressão sexual (CIAS ou ISAC, do inglês *interpersonal sexual assault communication*). Seifert (2016) afirma que a agressão sexual é um grave problema nos câmpus universitários, sendo relevante que os estudantes percebam sua capacidade e habilidade para comunicar sobre sexualidade e agressão sexual. O trabalho apresentou dois estudos. O primeiro buscou utilizar o modelo TCP estendido para prever a intenção dos estudantes universitários de se envolverem em comunicação interpessoal sobre sexualidade (CIS), e determinar as relações entre as variáveis TCP (atitudes, normas subjetivas e controle comportamental percebido), e as variáveis secundárias gênero e emoções pessoais (sentimento do indivíduo ao se comunicar sobre sexualidade). Resultados do primeiro estudo sugerem que as emoções pessoais operam antecedente à TCP e mediam os efeitos do gênero nas variáveis de TCP de primeiro nível. O segundo estudo utilizou o modelo TCP estendido para prever a intenção de estudantes universitários de se engajarem na comunicação interpessoal de agressão sexual (CIAS) com base no estudo anterior que examinou a comunicação sexual em geral. O estudo testou a capacidade das variáveis tradicionais TCP, traços do respondente (gênero e comunicação sexual interpessoal do passado) e emoções pessoais para prever o CIAS.

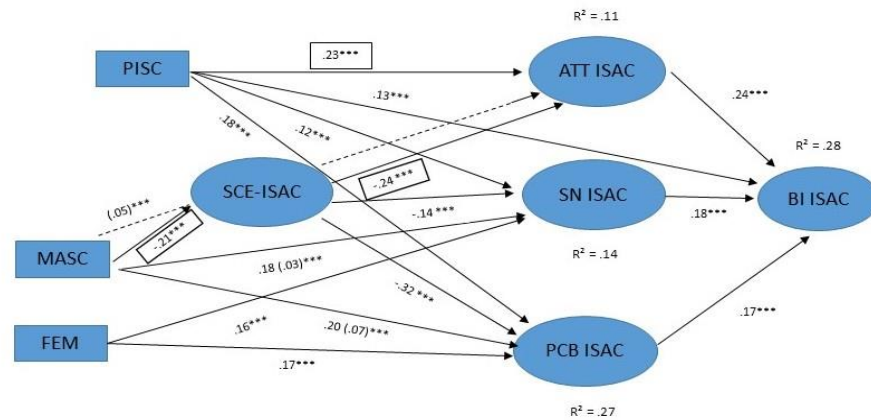
No primeiro estudo, a amostra da pesquisa foi composta por 268 estudantes de graduação e o segundo estudo contou com a participação de 666 estudantes, os quais foram inscritos em curso introdutório de comunicação e responderam o questionário referente a essa pesquisa. Os resultados demonstram que gênero, emoções pessoais, comunicação interpessoal sobre sexualidade ocorrida no passado e a TCP auxiliam na previsão das intenções dos alunos de se engajarem na comunicação interpessoal sobre agressão sexual. Em relação às atitudes, nota-se que quanto mais favoráveis, maior o engajamento do indivíduo no comportamento analisado. No que se refere às normas subjetivas, pode-se observar que quanto mais a família e amigos do universitário aprovam a comunicação interpessoal de agressão sexual, melhor é o engajamento deste no comportamento. Por fim, quanto maior o controle comportamental percebido, melhor o engajamento do estudante no comportamento em questão. Assim, verificou-se que a CIAS é composta pelos sentimentos gerais positivos ou negativos para falar sobre sexualidade e agressão sexual, o grau em que suas famílias, o próprio indivíduo e amigos do sexo oposto aprovam discutir sobre sexualidade e agressão sexual, e a capacidade percebida de falar sobre sexualidade e agressão sexual (SEIFERT, 2016).

Não obstante, no que tange às emoções, o modelo apresenta relacionamento negativo com as atitudes, normas subjetivas e controle comportamental percebido. Assim, as emoções pessoais contribuem para silenciar o indivíduo em relação à agressão sexual ou comunicação sobre sexualidade. Isso porque as emoções levam o indivíduo a ter atitudes menos favoráveis em relação à CIAS, percepção diminuída em relação à aprovação da família e amigos sobre a CIAS e percepção diminuída sobre a capacidade/habilidade de realizar a CIAS (SEIFERT, 2016).

No que se refere ao gênero, nos dois modelos de CIS e CIAS, o gênero masculino e feminino previu diretamente e positivamente as normas subjetivas e o controle comportamental percebido. No entanto, somente no modelo do CIS é que o gênero masculino previu diretamente as atitudes. Uma das explicações dadas pela autora é que as pessoas do sexo masculino podem ser mais diretas e assertivas (aumentando o controle comportamental percebido de CIS e CIAS); gênero masculino prescreve que a comunicação sobre sexualidade e agressão sexual são comportamentos apropriados (aumentam a percepção das normas sociais do CIS e CIAS); e porque o gênero masculino influencia as atitudes relacionadas às questões sexuais (ou seja, aumentando as atitudes relacionadas ao CIS). Assim, os resultados sugerem que as percepções de gênero moldam diretamente as atitudes, normas subjetivas e controle comportamental percebido do CIS e CIAS (SEIFERT, 2016).

Os resultados também apontaram que o comportamento passado da CIS é um preditor das atitudes, normas subjetivas, controle comportamental percebido e intenção comportamental de se envolver em CIAS. Isso sugere que, embora as emoções pessoais, através das variáveis do TCP, contribuem para diminuir as intenções de se envolver CIS e CIAS, aqueles que realmente se engajaram em comportamento de CIS no passado têm atitudes mais favoráveis para falar sobre agressão sexual, tem percepções aumentadas de que sua família e amigos aprovam a discussão sobre agressão sexual e percebem-se mais capazes de se envolver em comunicação de agressão sexual. Esse fato pode estar relacionado a questão de que indivíduos que se envolveram em comportamentos passados de CIS, através do hábito ou disposição, não experimentam emoções pessoais quando se fala de questões sexuais. Assim, não experimentam as mesmas diminuições nos construtos TCP relacionados à comunicação sobre agressão sexual (SEIFERT, 2016). A Figura 3 apresenta o modelo estrutural de comunicação interpessoal de agressão sexual.

Figura 3 - Modelo estrutural da comunicação interpessoal de agressão sexual.



Fonte: Adaptado de SEIFERT (2016).

Nesse modelo, observa-se os seguintes elementos: masculino (MASC, do inglês *masculinity*); feminino (FEM, do inglês *femininity*); emoções pessoais (SCE, do inglês *self-conscious emotions*); comunicação interpessoal de sexo ocorrida no passado (PISC, do inglês *past interpersonal sexual communication*); as atitudes (ATT do inglês *attitudes*), normas subjetivas (SN, do inglês *subjective norms*) e o controle comportamental percebido (PCB, do inglês *perceived behavioral control*) em relação à comunicação interpessoal de agressão sexual (ISAC, do inglês *interpersonal sexual assault communication*); e a intenção comportamental de se engajar na comunicação interpessoal sobre agressão sexual (BI ISAC do inglês *behavioral intentions to engage in interpersonal sexual assault communication*) (SEIFERT, 2016). Nos resultados relatados por Seifert (2016), observa-se 28% de variação nas intenções de se engajar na comunicação interpessoal de agressão sexual.

Natan, Hanukayev e Fares (2011) investigaram os fatores que influenciam os enfermeiros de hospitais israelenses em relatar a violência cometida contra eles no local de trabalho, com base na Teoria do Comportamento Planejado. Os autores afirmam que a violência perpetrada contra enfermeiros no local de trabalho é um problema universal e ocorre com frequência em hospitais israelenses. A violência pode ser física, verbal ou sexual, sendo mais comum o abuso verbal. Os agressores são principalmente médicos, outros enfermeiros, pacientes ou acompanhantes. O artigo analisou a extensão e natureza da denúncia de violência contra enfermeiros no local de trabalho e buscou investigar se os traços do agressor, traços da vítima e/ou tipo de violência influenciam na intenção do enfermeiro de denunciar a violência perpetrada contra eles no ambiente de trabalho. A

pesquisa foi realizada mediante a aplicação de questionário, os quais foram respondidos por 220 enfermeiros israelenses que trabalham em diferentes departamentos, selecionados por amostra de conveniência de hospitais gerais do norte e centro de Israel. Os dados foram coletados entre janeiro e maio de 2009.

Os resultados apontam que 13,2% (n = 28) dos respondentes foram expostos à violência física no último ano, 67,7% (n = 145) foram expostos à violência verbal e 3,8% (n = 8) foram expostos à violência sexual. No entanto, apenas 52,5% (n = 114) pensaram que tinham que expor a violência. A partir da exclusão de algumas respostas, o número real de pessoas afetadas pela violência de pelo menos um tipo no ano anterior foi de 158, constituindo 71,8% dos entrevistados. Destes, apenas 26,6% relataram a violência de forma escrita (NATAN; HANUKAYEV; FARES, 2011).

Os resultados demonstram que os enfermeiros não possuem compreensão adequada sobre o conceito de violência. Cerca de 20% da equipe de enfermagem não sabia que o abuso sofrido era uma forma de violência. O tipo de violência prevalente foi o abuso verbal (67,7%), seguido por violência física (13,2%). Não obstante, o artigo verificou que os principais praticantes de atos de violência física foram os próprios pacientes (75%), ao passo que os principais praticantes de abuso verbal foram os familiares do paciente (79,3%). Embora a quantidade de incidentes de abuso físico e verbal contra enfermeiros seja alto, apenas 26,6% submeteram relatórios escritos. Isso pode ser atribuído ao fato de que o relato verbal é mais fácil, e leva menos tempo do que relatórios escritos. Estes, por sua vez, exigem a busca de formulário específico e a necessidade de explicar o problema de forma clara e adequada (NATAN; HANUKAYEV; FARES, 2011).

Os resultados também apontam uma disparidade significativa na intenção de relatar violência verbal nos casos em que o agressor é do sexo feminino. Embora a maioria nas agressões físicas e verbais tenham por autoria indivíduo do sexo masculino, quando os agressores eram do sexo feminino havia maior intenção de relatar. Uma possível explicação pode estar relacionada à cultura israelense que permanece parcialmente paternalista. Não obstante, a pesquisa também revelou que quando os agressores são pessoas com deficiência intelectual, confuso ou com diagnóstico psiquiátrico, as intenções de relatar são menores em comparação com as intenções de agressores em estado psicológico considerado normal (NATAN; HANUKAYEV; FARES, 2011).

Casos de violência física foram relatados com menor frequência quando os agressores foram os próprios pacientes. Isso pode ser explicado pelos princípios da enfermagem que enfatizam

o cuidado e a empatia, levando assim a uma cultura de tolerância e aceitação. No entanto, os casos de violência verbal praticado pelo paciente foram relatados com maior frequência. A intenção de relatar incidentes violentos por enfermeiros nascidos em Israel foram maior do que com os imigrantes da antiga União Soviética. Esta descoberta pode estar relacionada a diferenças nas origens étnicas destas duas populações. Não obstante, o artigo identificou que o tempo no emprego tem relação positiva sobre a realização de relato de violência. Esse fenômeno por ser explicado pela premissa de que quanto mais tempo as pessoas trabalham em um determinado local, maior o seu nível de conhecimento sobre incidentes considerados violentos e os mecanismos de denunciar a violência. Não obstante, as crenças normativas dos enfermeiros em relação à denúncia de violência foi a variável que obteve maior efeito sobre a intenção de relatar (NATAN; HANUKAYEV; FARES, 2011).

Baldrige e Veiga (2001) analisaram os fatores que influenciam a pessoa com deficiência a requerer seu direito de acomodação razoável em ambiente de trabalho. Isso porque a *Americans with Disabilities Act* determina que os empregadores devem fornecer acomodação razoável às pessoas com deficiência, ou seja, as acomodações devem ser ajustadas de forma a permitir que pessoas com deficiência desfrutem de um emprego em igualdade de oportunidades. No entanto, existem evidências de que as pessoas com deficiência muitas vezes não estão dispostas a fazer a solicitação de acomodação razoável. O artigo não deixa evidente a metodologia utilizada, mas pela leitura é possível depreender que os autores realizaram revisão de literatura.

Diante disso, os autores propuseram uma estrutura identificando várias crenças salientes que podem influenciar a probabilidade de solicitação de acomodação e explorar o papel das características situacionais na formação dessas crenças como uma maneira para entender melhor o processo de avaliação do solicitante. Os autores criaram 9 proposições: utilidade percebida da acomodação; custo antecipado da imagem; equidade percebida; busca de ajuda percebida; obrigação social percebida; cultura; conformidade; magnitude dos atributos da deficiência e controlabilidade (BALDRIDGE; VEIGA, 2001).

O primeiro elemento abordado pelos autores diz respeito à utilidade percebida da acomodação. Para os autores, a utilidade percebida da acomodação é maior quando o indivíduo tem a percepção de que a acomodação é útil para a realização de suas tarefas e promove igualdade de oportunidades. Consequentemente, isso aumenta a probabilidade do indivíduo solicitar o cumprimento da ADA. Trata-se da percepção dos benefícios concretos da acomodação. No entanto,

se a pessoa com deficiência não acredita que sua limitação pode ser reduzida por algum tipo de acomodação, então a utilidade percebida da acomodação será sensivelmente menor. Na sequência, os autores discutem sobre os custos da imagem antecipada, que diz respeito ao receio do indivíduo em prejudicar a própria imagem ao realizar a solicitação de acomodação razoável formalmente. Assim, o custo de imagem influencia negativamente na questão de solicitação de acomodação razoável. Custo de imagem antecipado está relacionado a três fatores, quais sejam: receio de ser avaliado negativamente pelas outras pessoas, tendo em vista que a solicitação pode demonstrar a falta de capacidade do indivíduo; receio de ser rotulado ou estigmatizado, tendo em vista que os ajustes podem tornar uma deficiência mais visível; receio de causar danos na relação de confiança com a organização (afirmar o direito previsto na ADA pode ter um efeito ameaçador). As preocupações com a imagem, então, podem ajudar a explicar porque a maioria das solicitações de acomodações são feitas verbalmente (BALDRIDGE; VEIGA, 2001).

A crença de que o direito a acomodação razoável é justo também influencia na intenção de solicitação do indivíduo. Trata-se da percepção do indivíduo da necessidade da acomodação para a realização das atividades laborais, de forma que a adequação é justa. No entanto, se o indivíduo acreditar que a acomodação resulta em vantagem adicional sobre os colegas de trabalho, então será percebido como injusto, diminuindo a probabilidade da solicitação. Assim, a percepção sobre a necessidade e igualdade influenciam na percepção de justiça e conseqüentemente, influenciam na probabilidade da solicitação. Outro aspecto abordado pelos autores diz respeito à crença em relação ao cumprimento da solicitação de adequação da acomodação pela organização. Assim, se o indivíduo tem a percepção de que a adequação é improvável, isso aumenta a probabilidade do indivíduo não realizar a solicitação. Assim, se os empregadores demonstram resistência em fornecer acomodação razoável, o indivíduo se sente desencorajado em solicitar o cumprimento da ADA. No entanto, se há a percepção de que a solicitação será cumprida, então maior a probabilidade de que o indivíduo realize a solicitação (BALDRIDGE; VEIGA, 2001).

A crença sobre o que as outras pessoas pensam que o indivíduo deve fazer também influencia na intenção de se engajar em determinado comportamento. A solicitação de acomodação pode ser entendido enquanto pedido de auxílio ou uma forma de requerer a garantia de seus direitos. O indivíduo pode ter a percepção de que a solicitação é uma obrigação social, ou seja, as pessoas acreditam que o indivíduo deve defender seus direitos, o que influencia positivamente na intenção de solicitação. A busca de ajuda também é influenciada pelas crenças normativas e tem influência

positiva sobre a solicitação de acomodação. A obrigação social percebida está positivamente relacionada à intenção de solicitação. A obrigação social percebida é maior quando o indivíduo acredita que as pessoas pensam que ele deve defender seus direitos. Assim, os pedidos de acomodação podem ser percebidos pela pessoa com deficiência como uma continuação do ativismo e da defesa dos direitos para outras pessoas com deficiência (BALDRIDGE; VEIGA, 2001).

Os atributos do local de trabalho também influenciam na intenção de solicitação e estão diretamente relacionados aos elementos anteriores. Os atributos da acomodação influenciam na intenção de solicitação. Assim, a magnitude da acomodação, que diz respeito ao dinheiro, tempo ou inconveniência, relaciona-se negativamente com a intenção de solicitação. Isso porque a magnitude da acomodação diminui a probabilidade de cumprimento da solicitação, prejudica a imagem do indivíduo e ainda faz com que as organizações optem por não contratar pessoas com deficiência para evitar despesas. Por fim, as características da pessoa com deficiência influenciam na intenção de solicitação. Os autores mencionam que o controle que a pessoa tem sobre a sua limitação tem efeito negativo em relação à intenção de solicitação, ou seja, quanto maior o controle, menor a probabilidade de solicitação (BALDRIDGE; VEIGA, 2001).

East (2000) investigou os principais fatores associados à reclamação de clientes em ambiente de varejo, tendo como base a Teoria do Comportamento Planejado, o qual não foi bem suportado. O autor afirma que as reclamações são importantes pois encorajam os fornecedores a melhorar os bens e serviços e podem produzir um benefício duradouro. Assim, com o intuito de incentivar o comportamento de reclamação dos clientes, deve-se compreender quais os fatores que podem auxiliar na sua realização.

East (2000) afirma que existe uma alta incidência de insatisfação de consumidores. No entanto, comumente esses clientes não reclamam ou mudam de fornecedor. A partir da Teoria do Comportamento Planejado, existem três tipos de crença do consumidor que podem afetar a intenção de reclamação: crenças de resultado, referente aos ganhos e perdas, incluindo custos de oportunidade; crenças de referência, relacionado ao que as pessoas ou grupos-chave pensam se o consumidor deve reclamar ou não; e crenças de controle - sobre quão fácil ou difícil é ser para o consumidor reclamar.

A metodologia utilizada foi aplicação de dois questionários respondidos em grupos, sendo que o primeiro foi respondido por 84 alunos de cursos de Administração no ano de 1993, e o

segundo contou com 91 respostas de alunos do curso de Administração, aplicado em 1994 (EAST, 2000).

Os resultados apontaram que a intenção de reclamar está associada à confiança em reclamar, à busca por defender um direito e a perspectiva de obter um produto substituto. Essas constatações indicam que o comportamento de reclamação é maior quando as firmas, além de fornecer reparação, tornam a reclamação uma interação entre comprador - vendedor fácil, aceitável e previsível. A defesa dos direitos de uma pessoa toca uma questão de justiça que é inerente ao intercâmbio. A confiança em reclamar demonstrou que a capacidade é o fator que mais influencia a realização de reclamação. A confiança em reclamar pode ser reforçada de várias maneiras, mas, basicamente, o cliente deve ser levado a acreditar que expressar uma reclamação é simples (EAST, 2000).

Feng e Wu (2005) investigaram os fatores associados à intenção dos enfermeiros em relatar suspeita de abuso infantil em Taiwan, e determinar a adequação empírica da teoria do comportamento planejado (TCP) estendida para explicar a intenção das enfermeiras nesse sentido. Para isso, os autores aplicaram questionário com enfermeiros que atuam em salas de emergência, unidades psiquiátricas e unidades pediátricas em Taiwan. A pesquisa contou com 1.362 respostas válidas, as quais foram utilizadas para análise. Os autores realizaram Modelagem de Equações Estruturais.

Os autores afirmam que abuso infantil é um sério problema que afeta a saúde e o bem-estar de crianças e adolescentes. Enfermeiros que trabalham com crianças e suas famílias estão em uma situação ideal para ajudar a abordar esse problema, identificando e relatando casos de abuso infantil, promovendo uma apropriada intervenção. Nesse sentido, em 1993 foi promulgada uma lei em Taiwan determinando a obrigatoriedade dos enfermeiros relatar casos de abuso infantil (FENG; WU, 2005).

Os resultados demonstraram que apenas 14% dos enfermeiros deste estudo já haviam relatado um ou mais casos de abuso infantil. Além disso, 21% disseram ter encontrado pelo menos um incidente suspeito que eles não relataram. Desses 291 respondentes que deram as razões para não reportar, 79% afirmou sentimento de incerteza sobre a evidência, cerca de 80% relataram que nunca tiveram conteúdo em sua educação de enfermagem sobre abuso infantil, 87% relataram que nunca tiveram na educação no serviço conteúdo sobre abuso infantil, 75% sentiram que sua formação em enfermagem sobre abuso infantil foi inadequado, e 83% sentiram que a educação

relativa ao abuso infantil no serviço foi inadequada ou completamente ausente (FENG; WU, 2005).

Dentre os fatores observados pelos autores, destacam-se a questão da falta de conhecimento, influência das pessoas próximas, e a falta de controle comportamental percebido. Observa-se que o conhecimento foi a variável que mais contribuiu em explicar a intenção dos enfermeiros de relatar abuso infantil. Assim, os autores apontaram que uma definição clara sobre abuso infantil e uma orientação sobre as diretrizes para relatar o abuso auxiliaria os enfermeiros e outros profissionais a comunicar o abuso. Em relação às normas subjetivas, os resultados demonstraram que os enfermeiros que acreditavam que outras pessoas queriam que eles reportassem a suspeita de abuso se mostraram mais propensos ao comportamento de relatar o abuso, revelando uma relação positiva entre normas subjetivas e intenção de denunciar. Os autores também observaram a influência do controle comportamental percebido sobre a intenção de relatar. A maioria dos enfermeiros demonstraram a falta de controle comportamental, tendo em vista recursos limitados, como a falta de políticas e procedimentos hospitalares claros. Os resultados suportam o uso do TCP estendido na identificação de fatores associados à intenção do enfermeiro de relatar abuso infantil em Taiwan (FENG; WU, 2005).

Cheng, Lam e Hsu (2006) investigaram o comportamento de comunicação verbal de consumidores com base na Teoria do Comportamento Planejado. A pesquisa foi realizada mediante aplicação de questionários autoadministrados em restaurantes chineses em Xangai, totalizando 394 respostas. Os dados foram examinados através da modelagem de equações estruturais (SEM). Os resultados demonstraram que a atitude, normas subjetivas e o controle comportamental percebido estão positivamente relacionados à intenção negativa de comunicação verbal dos consumidores. Não obstante, observa-se que a variável atitude explica 65%, normas subjetivas 85% e controle comportamental percebido, 83% da intenção negativa de comunicação verbal dos consumidores. Desse modo, observa-se que normas subjetivas e controle comportamental percebido tiveram maior influência sobre a intenção negativa de comunicação verbal dos consumidores.

Observa-se que todos os trabalhos apresentados analisaram o comportamento de reclamação/denúncia de distintos grupos sociais tendo como base a TCP. Observa-se que apenas um trabalho é sobre comportamento de pessoas com deficiência, o qual tratou sobre os fatores que influenciam no requerimento de acomodação razoável no ambiente de trabalho. Os demais trabalhos versam sobre comportamento de outros grupos sociais, conforme demonstrado. Destarte, com exceção do estudo de East (2000), os demais estudos suportaram o uso da TCP, demonstrando

que as atitudes, normas subjetivas e controle comportamental percebido influenciam no comportamento analisado.

3. METODOLOGIA

3.1 Desenho de pesquisa

Por meio desta pesquisa, buscou-se investigar os fatores que influenciam o comportamento de pessoas com deficiência em relação à apresentação de denúncias de barreiras de acessibilidade em portais governamentais na Web. Para atingir esse objetivo, foi realizada uma triangulação de métodos, ou seja, foram utilizados diferentes métodos para a investigação de um mesmo fenômeno (VERGARA, 2012). Diante disso, a pesquisa compreendeu as seguintes etapas:

- Pesquisa documental, em que foi investigado como tem sido as práticas de denúncias e fiscalização da acessibilidade de serviços públicos de governo eletrônico pela população com deficiência.
- Entrevistas com pessoas com diferentes tipos de deficiência com o objetivo de compreender os fatores que influenciam a intenção de comportamento de denúncia destes. Foram realizadas entrevistas também com promotores do Ministério Público de Minas Gerais de duas cidades do Sul de Minas, com o intuito de analisar como tem sido a atuação desta instituição no que tange a defesa dos direitos de acessibilidade de pessoas com deficiência, sobretudo no que diz respeito a acessibilidade Web, bem como a percepção destes profissionais em relação à intenção de comportamento de denúncia de pessoas com deficiência.
- Utilização de *survey*, tendo como instrumento de coleta de dados o questionário, elaborado com base nas entrevistas e na Teoria do Comportamento Planejado. O questionário foi aplicado a amostra maior de pessoas com deficiência a fim de produzir maior confiabilidade e validade à pesquisa, e obter dados quantitativos sobre os pesos dos fatores que mais influenciam a intenção de comportamento de denúncia.

No que se refere à caracterização desta pesquisa, quanto aos objetivos, pode-se classificá-la como descritiva e exploratória. Em relação aos métodos empregados, trata-se de pesquisa de métodos mistos, que consiste na coleta de dados qualitativos e quantitativos. A pesquisa quantitativa foi realizada mediante *survey*, em que houve a solicitação de informações a um grupo

significativo de pessoas com deficiência sobre a questão de intenção de comportamento de denúncia, por meio da aplicação de questionário. A pesquisa qualitativa foi realizada mediante entrevista semiestruturada. Também foi realizada pesquisa documental, com o objetivo de investigar como tem sido as práticas de denúncias e fiscalização da acessibilidade de serviços públicos de governo eletrônico pela população com deficiência. Destarte, foi realizada pesquisa bibliográfica a fim de fornecer base teórica para definição dos construtos para avaliar a intenção comportamental de pessoas com deficiência.

Quanto ao método de abordagem, utilizou-se o método indutivo para analisar as intenções comportamentais de pessoas com deficiência em relação à denúncia. O método indutivo possibilita a elaboração de generalizações a partir de constatações particulares (MATIAS-PEREIRA, 2016).

A pesquisa qualitativa foi realizada com cinco pessoas com deficiência e três Promotores de Justiça do Ministério Público do Estado de Minas Gerais de dois municípios do sul de Minas. Já a pesquisa quantitativa contou com a participação de 134 pessoas com deficiência de distintos estados brasileiros. O Quadro 1 contém as informações sobre a metodologia utilizada neste trabalho.

Quadro 1 – Metodologia utilizada para a realização do trabalho.

Abordagem	Qualitativa e Quantitativa
Temporalidade	Transversal
Natureza	Descritiva e Exploratória
Amostragem	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas com cinco pessoas com deficiência e três Promotores de Justiça do Ministério Público do Estado de Minas Gerais de dois municípios do sul de Minas • Aplicação de questionários a 134 pessoas com deficiência de distintos estados brasileiros
Instrumentos de coleta de dados	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista semiestruturada • Questionário
Análise dos dados	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa documental: análise descritiva • Pesquisa qualitativa: análise de conteúdo • Pesquisa quantitativa: análise descritiva e análise de modelo de equações estruturais

Fonte: Elaboração do autor (2019).

3.2 Procedimentos para a realização da pesquisa documental

A partir da pesquisa documental, buscou-se investigar como tem sido as práticas de denúncias e fiscalização da acessibilidade de serviços públicos de governo eletrônico pela população com deficiência. A fim de realizar essa investigação, foi utilizado o método de pesquisa de dados públicos, obtidos mediante a Lei de Acessibilidade a Informação (LAI), na modalidade transparência ativa.

3.2.1 Forma de busca

Os dados coletados são referentes às denúncias realizadas ao Ministério Público de Minas Gerais no primeiro semestre de 2016. A pesquisa foi realizada no diário oficial eletrônico do Ministério Público de Minas Gerais a partir da busca pelo termo “pessoas com deficiência”. Foram pesquisados todos os procedimentos processuais e extraprocessuais para a resolução de conflitos envolvendo denúncias de lesão a direitos de pessoas com deficiência ao Ministério Público.

3.2.2 Método de análise

Feita a coleta, todas as informações foram lançadas em planilha e organizadas por ordem cronológica para análise. Ao todo, foram encontrados 1.146 denúncias envolvendo lesão a direitos de pessoas com deficiência. Na sequência, foi realizada a análise quantitativa mediante estatística descritiva dos números de denúncias relacionadas a acessibilidade. A partir do acesso às denúncias de acessibilidade em geral foi possível fazer um estudo comparativo entre questões relacionadas a denúncias sobre acessibilidade e demais denúncias, em termos de frequência, tipos de resolução, dentre outros. Ademais, foi possível verificar a inexistência de denúncias envolvendo barreiras de acessibilidade Web, tampouco denúncias sobre barreiras de acessibilidade nos portais governamentais.

3.3 Procedimentos para a realização e análise das entrevistas com pessoas com deficiências e Promotores do Ministério Público

Nesta pesquisa, optou-se pela entrevista semiestruturada, a qual tem sido amplamente utilizada em pesquisas científicas por conferir maior segurança ao pesquisador (MANZINI, 2012). Esse tipo de entrevista possibilita um melhor direcionamento para o tema proposto, por dispor de um roteiro de questões previamente estabelecidos pelo pesquisador e também promove maior liberdade ao pesquisador para realizar perguntas complementares que podem surgir ao longo do diálogo.

Nesse sentido, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com pessoas com deficiência a fim de compreender os fatores que influenciam a intenção de comportamento de denúncia destas pessoas. Também foram entrevistados os Promotores do Ministério Público de Minas Gerais de duas cidades do Sul de Minas, com o intuito de analisar como tem sido a atuação desta instituição no que tange a defesa dos direitos de acessibilidade de pessoas com deficiência, sobretudo no que diz respeito a acessibilidade Web, bem como a percepção destes profissionais em relação a intenção de comportamento de denúncia de pessoas com deficiência.

Antes de iniciar as entrevistas, cada participante assinou um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (apêndice A e B), no qual o pesquisador explicou o objeto de estudo da pesquisa, os motivos pelos quais esse método de coleta de dados foi escolhido, os benefícios da pesquisa, bem como a garantia de anonimato. Vale ressaltar que os roteiros de entrevistas foram submetidos ao Comitê de Ética em Pesquisa da UFLA e foram aprovados com protocolo CAAE 80842317.4.0000.5148. Os Comentários Éticos encontram-se no Apêndice E.

3.3.1 Amostragem

De acordo com Whiting (2008), o primeiro passo da entrevista é a identificação de pessoas adequadas para obter as informações desejadas sobre o fenômeno estudado. Neste trabalho, houve a realização de entrevista com 8 pessoas, sendo 5 pessoas com deficiência e 3 Promotores do Ministério Público de Minas Gerais de duas comarcas do Sul de Minas.

Em relação às pessoas com deficiência, as entrevistas envolveram três pessoas com deficiência visual e duas pessoas com deficiência física. Os entrevistados foram selecionados a

partir da área de formação acadêmica ou atuação profissional. Assim, a pesquisa contou com a participação de: representante de Conselho Municipal de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência; analista ligado ao Ministério Público com atuação na Curadoria da Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência; professor de informática de pessoas com deficiência; pesquisador na área de Administração; mestrando em Ciência da Computação, que também atua como tutor em cursos a distância. Já os Promotores foram selecionados por atuar na Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência. A entrevista com os Promotores de Justiça foi importante tendo em vista a experiência que os mesmos têm com relação aos problemas e dificuldades enfrentados pelas pessoas com deficiência.

3.3.2 Instrumentos de coleta

As entrevistas foram norteadas por um roteiro de questões abertas previamente elaboradas pela pesquisadora, contendo 10 questões para as pessoas com deficiência e 11 questões para os promotores de justiça. Além destas, outras questões complementares foram realizadas ao longo da entrevista. As entrevistas com pessoas com deficiência tiveram duração média de 52 minutos, ao passo que as entrevistas com os promotores de justiça tiveram duração média de 23 minutos.

O roteiro da entrevista com pessoas com deficiência está no Apêndice D. A princípio, buscou-se compreender o perfil do entrevistado, o qual foi provocado a discorrer sobre sua deficiência. Na sequência, as perguntas foram direcionadas à questão da acessibilidade, buscando investigar se o entrevistado conhece seus direitos de acessibilidade e se considera a sociedade acessível nas esferas urbanística, arquitetônica, transporte e Web. Já aprofundando no tema de pesquisa, os entrevistados foram questionados quanto à participação em instituições que representam pessoas com deficiência e quanto à atuação no sentido de denunciar lesões aos seus direitos, bem como se acreditam na efetividade da denúncia realizada aos órgãos governamentais. Por fim, foram indagados se já se depararam com barreiras de acessibilidade em portais públicos e qual o comportamento do entrevistado ante desse obstáculo.

O roteiro de entrevista com os promotores de justiça está no Apêndice C. A princípio, as questões foram direcionadas à compreensão da função exercida pelo Promotor no Ministério Público, abordando tempo de atuação na instituição bem como sua experiência com pessoas com deficiência no exercício de sua função e antes dela. Na sequência, já aprofundando no tema de

pesquisa, os entrevistados foram questionados quanto aos tipos mais comuns de denúncias realizadas ao Ministério Público por pessoas com deficiência. Também foram indagados quanto à existência de denúncias de acessibilidade em portais Web e em portais governamentais. Por fim, as perguntas foram direcionadas à formação e capacitação do entrevistado em relação aos direitos de acessibilidade previstos na Lei Brasileira de Inclusão, bem como sobre os direitos de acessibilidade Web. Também foram questionados quanto ao conhecimento de jurisprudência ou casos no Brasil e no exterior que versam sobre a acessibilidade Web.

As entrevistas com as pessoas com deficiência ocorreram em locais diversos, quais sejam: residência do entrevistado, local de trabalho e na universidade onde a pesquisa foi realizada. Já os promotores de justiça foram entrevistados nas dependências do Ministério Público dos dois municípios onde foi realizada a pesquisa. Todas as entrevistas foram realizadas presencialmente.

As entrevistas foram registradas por gravador de áudio, e ao final da entrevista a pesquisadora preencheu diário de campo, que consiste em comentários, reflexões, opiniões e conclusões do entrevistador (SAMPIERI; CALLADO; BATISTA, 2013).

Na sequência, houve a transcrição das entrevistas. Nesse momento, é importante que o pesquisador tome o cuidado em passar para o texto as falas e sentimentos que o entrevistado demonstrou ao longo da entrevista. Assim, é fundamental que o próprio pesquisador-entrevistador faça a transcrição. Diante disso, a transcrição das entrevistas foi realizada pela própria pesquisadora.

Duarte (2004) observa que a transcrição das entrevistas devem ser editadas de modo a corrigir erros gramaticais, vícios de linguagem, dentre outros. A autora acrescenta a importância do pesquisador manter uma versão original e outra com as edições realizadas. Nesse sentido, primeiramente a pesquisadora realizou a transcrição de todas as verbalizações e a partir da leitura do texto transcrito, pode-se efetuar as devidas correções. Destarte, os entrevistados foram identificados por siglas a fim de garantir o anonimato.

3.3.3 Análise e discussão de dados

Após a transcrição, a análise dos dados foi feita por meio da técnica de análise de conteúdo. Trata-se de técnica de análise das comunicações, que possibilita a verificação do que foi falado nas entrevistas. Por meio da análise de conteúdo, é possível classificar o conteúdo em temas ou

categorias, de forma a auferir descrição compacta do fenômeno. Como resultado, a análise propicia categorias que descrevem o fenômeno (ELO; KYNGAS, 2008).

Silva e Fossá (2015) afirmam que a análise de conteúdo tem sido amplamente utilizada para análise de dados qualitativos. Para os autores, a análise de conteúdo consiste em técnica de análise das comunicações, que possibilita a verificação do que foi falado e/ou percebido pelo pesquisador. Busca-se classificar o conteúdo em temas ou categorias que propiciem a compreensão do que não está evidente no discurso. Duarte (2004) observa que a análise das entrevistas é atividade complexa que exige atenção na interpretação e construção das categorias.

Para Creswell e Clarck (2013), a análise de conteúdo consiste na codificação dos dados e separação dos textos em pequenas unidades, as quais são rotuladas em categorias e posteriormente agrupadas por temas. As categorias de análise podem ser estabelecidas pelo pesquisador antes da coleta de dados, tendo como fundamento referências teóricas ou conhecimento do campo empírico anterior a realização de entrevistas. Destarte, as categorias podem surgir durante a análise de dados, pelo reconhecimento de conteúdos repetidos no discurso (DUARTE, 2004).

Para Bardin (2011, p. 48) entende-se por análise de conteúdo:

um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadoras (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

De acordo com Silva e Fossá (2015), a análise de conteúdo deve observar três etapas, quais sejam: primeiramente, o pesquisador deve fazer a leitura e organização de todo o material; em seguida, realiza-se a exploração do material e por fim, realiza-se o tratamento dos resultados, inferência e interpretação, em que o pesquisador busca compreender o conteúdo presente no material analisado. A etapa final da análise de dados consiste em conferir sentido ao conteúdo da mistura de categorias, tendo como fundamento os objetivos da pesquisa e o contexto das entrevistas (DUARTE, 2004).

Diante disso, esta pesquisa utilizou como base para a elaboração das categorias a Teoria do Comportamento Planejado. A partir do estudo dessa Teoria, pode-se depreender três variáveis que influenciam no comportamento das pessoas, quais sejam: atitudes, normas subjetivas e controle comportamental percebido. Assim, essas três variáveis foram definidas enquanto categorias. A partir da análise das entrevistas, foram definidas subcategorias que foram agrupadas dentro das

categorias pertinentes, a saber: acesso; cultura; efeito; conhecimento de leis; conhecimento técnico e procedimental; consciência; conhecimento Ministério Público; formalismo e influência das pessoas.

Não obstante, Duarte (2004) aconselha a utilização de software para a análise de dados qualitativos para auxiliar na realização de abordagem mais organizada e rigorosa frente a extensa quantidade de material coletado. Nesse sentido, a análise de conteúdo foi realizada com o auxílio do *software* Nvivo 12 plus. Primeiramente, todas as entrevistas transcritas foram importadas para o *software*. Durante a leitura das entrevistas, todas as palavras, expressões e frases que tinham relação com o objetivo da pesquisa foram selecionados e inseridos dentro das categorias. Por fim, foi definido as categorias, subcategorias e a explicação resumida de cada um.

Por fim, menciona-se que neste trabalho são mencionadas algumas falas dos entrevistados, as quais são caracterizadas pela abreviação PCD – Pessoa com Deficiência, e PJ – Promotor de Justiça e seus respectivos números.

3.4 Procedimentos para a aplicação e análise dos questionários

Este trabalho também contou com a utilização de *survey*, tendo como instrumento de coleta de dados o questionário. As questões do questionário foram elaboradas com base na Teoria do Comportamento Planejado e nos resultados obtidos nas entrevistas, tendo como objetivo compreender os fatores que influenciam a intenção de comportamento de denúncia de pessoas com deficiência em relação às barreiras de acessibilidade em portais governamentais.

3.4.1 Amostragem

O questionário (Apêndice F) foi aplicado a pessoas com diferentes tipos de deficiências. A divulgação do questionário foi realizada por meio de redes sociais, principalmente via grupos de WhatsApp, e-mail, telefone e contato direto para pessoas passadas por indicação. A amostra deste trabalho não foi limitada a local ou região, sendo extensiva a todo o país, a fim de obter uma ampla base de dados. A quantidade de pessoas foi definida de acordo com a quantidade de itens presentes no questionário. Assim, Everitt (1975) observa que deve haver no mínimo 5 pessoas para cada item no caso de estudos que envolvem análise multivariada.

O questionário foi respondido por 153 pessoas. No entanto, foram excluídas 15 respostas, tendo em vista que não eram pessoas com deficiência e portanto, não faziam parte do público-alvo. Não obstante, Hair *et al.* (2017) observam a importância de avaliar dados perdidos e identificar respostas inválidas na amostragem. Nesse sentido, após a exclusão dos questionários respondidos por pessoas sem deficiência, foram analisados os outros critérios apontados por Hair *et al.* (2017). Primeiramente, não houve dados perdidos na coleta tendo em vista que todas as questões foram configuradas como obrigatórias. Os questionários foram elaborados pelo *Google Forms*, o qual possibilita a configuração das questões como obrigatórias, de forma que o respondente deve responder todos os itens antes de enviar o questionário, e no caso de esquecimento de alguma questão, o próprio formulário indica e pede seu preenchimento antes do envio.

Destarte, em relação às respostas inválidas, foram encontrados 4 questionários considerados inválidos, com situações em que os respondentes responderam “concordo totalmente” ou “discordo totalmente” na totalidade ou quase totalidade das questões, indicando falta de consistência nas respostas. Diante disso, foram excluídos mais 4 respostas, sendo que a amostra final ficou com 134 questionários considerados válidos.

3.4.2 Instrumento de coleta

O questionário é um método de pesquisa constituído por questões que visam à compreensão de crenças, percepções, valores e opiniões dos respondentes referente a determinado tema. A elaboração do questionário reside na transposição dos propósitos da pesquisa em questões específicas (GIL, 2017).

Sampieri, Callado e Baptista (2013) enumeram duas formas de aplicação do questionário: autoadministrado e por entrevistas. Esta pesquisa realizou aplicação de questionário autoadministrado, o qual foi enviado para os voluntários por meio de redes sociais, WhatsApp e e-mail. A pesquisadora também aplicou a pesquisa por telefone para as pessoas que demonstraram não ter afinidade com tecnologias.

Assim, os dados foram coletados a partir da aplicação de um questionário às pessoas com deficiência, composto por questões de múltipla escolha utilizando escala Likert (1932). A escala de verificação Likert diz respeito a elaboração de itens afirmativos baseados na definição de determinado construto, em que os respondentes expressam seu grau de concordância (SILVA

JÚNIOR; COSTA, 2014). Neste trabalho, adotou-se a variação de 1 a 5, com as seguintes opções: concordo totalmente; concordo; nem concordo, nem discordo; discordo; discordo totalmente. A partir dessas opções, os respondentes puderam manifestar o grau de concordância em relação a cada item.

A fim de detectar problemas com as questões e verificar a consistência do questionário, primeiramente foi realizado um estudo piloto envolvendo um número reduzido de pessoas. Assim, foram convidadas 3 pessoas, incluindo especialista na área de governo eletrônico e acessibilidade e pessoas com deficiência (uma pessoa com deficiência visual e outra com deficiência física) para responder o questionário e fornecer comentários sobre as questões. A partir desse estudo piloto, diversas alterações foram realizadas no questionário, as quais possibilitaram itens mais claros e precisos. Também foram acrescentadas questões que foram citadas como relevantes pelos avaliadores. Não foi feita análise estatística das respostas nesse momento. Não obstante, nessa fase piloto, as pessoas com deficiência também contribuíram para avaliar a acessibilidade do questionário, que foi desenvolvido em plataforma online no *Google Forms*.

Após a realização das correções e melhorias do questionário, este foi divulgado para ampla quantidade de pessoas. Ao enviar o questionário por e-mail ou divulgá-lo nas redes sociais primeiramente havia a apresentação dos pesquisadores envolvidos no trabalho (autora e orientador), o tema da pesquisa, sua descrição de forma sucinta, objetivo do questionário e informações sobre o caráter sigiloso e voluntário da pesquisa. Na sequência, os pesquisadores solicitavam a gentileza de que a pessoa respondesse o mesmo e divulgasse para as pessoas com deficiência. A divulgação pelo WhatsApp foi realizada mediante áudio contendo essas mesmas informações. Mais de mil pessoas foram convidadas a participar da pesquisa.

No que se refere ao conteúdo do questionário, inicialmente foram propostos itens identificando o perfil do participante. Assim, foram propostas questões que envolvem temas como idade, escolaridade, sexo e o tipo de deficiência. Na sequência, buscou-se investigar a habilidade dos respondentes com computadores, bem como a frequência com que acessam portais Web e portais governamentais. Perguntou-se também se os sites públicos são acessíveis e se é necessário ajuda de outras pessoas para navegar. Por fim, buscou-se compreender se o respondente é uma pessoa atuante no sentido de participar de organizações representativas.

Antes de iniciar as questões específicas sobre o comportamento de denúncia de pessoas com deficiência frente às barreiras de acessibilidade, o questionário contou com breves explicações

quanto ao papel do Ministério Público e o conceito de acessibilidade. Os itens foram elaborados de acordo com as variáveis propostas por Ajzen (1985), quais sejam: atitudes, normas subjetivas, controle comportamental percebido e intenção. Todas as questões foram elaboradas pela autora, as quais foram aprimoradas a partir do teste piloto.

Assim, cada uma dessas variáveis latentes é mensurada por um conjunto de questões, sendo o questionário composto por 36 afirmativas. Não obstante, a variável Atitudes foi mensurada por meio de 10 questões, conforme exposto no Quadro 1.

Quadro 2 – Questões da variável Atitudes

Código	Questão
Q1	Eu acredito que é importante fazer denúncias às próprias ouvidorias dos <i>sites</i> governamentais quando estes têm problemas de acessibilidade
Q2	Fazer denúncias sobre problemas de acessibilidade nos <i>sites</i> governamentais à ouvidoria surte efeitos para a solução desses problemas
Q3	Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando um <i>site</i> governamental tem problemas de acessibilidade
Q4	Fazer denúncias dos problemas de acessibilidade nos <i>sites</i> governamentais ao Ministério Público surte efeitos para a solução desses problemas
Q5	Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando os estabelecimentos públicos têm barreiras arquitetônicas (como a falta de banheiros adaptados, elevadores adaptados, rampas e piso tátil, por exemplo)
Q6	Fazer denúncias sobre problemas de acessibilidade arquitetônica nos estabelecimentos públicos surte efeitos para a solução desses problemas
Q7	Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando os espaços públicos têm barreiras urbanísticas (como a falta de acessibilidade em calçadas)
Q8	Fazer denúncias sobre problemas de acessibilidade urbanística nos espaços públicos surte efeito para a solução desses problemas
Q9	Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando me deparo com barreiras atitudinais, quando as pessoas me tratam como se eu fosse um problema
Q10	Fazer denúncias sobre barreiras atitudinais surte efeitos para a resolução desses problemas

Fonte: Elaboração do autor (2019).

Em relação à variável Normas Subjetivas, esta foi mensurada por meio de 9 questões, conforme exposto no Quadro 2.

Quadro 3 – Questões da variável Normas Subjetivas.

Código	Questão
Q11	As pessoas mais próximas de mim acreditam que devo denunciar problemas de acessibilidade em <i>sites</i> do governo quando estes me atrapalham
Q12	Em assuntos relacionados à garantia dos meus direitos, eu acho que devo seguir o que as pessoas mais próximas de mim pensam
Q13	Quando as pessoas mais próximas de mim encontram problemas de acessibilidade em <i>sites</i> do governo, elas denunciam ao próprio órgão pela ouvidoria
Q14	Quando as pessoas mais próximas de mim encontram problemas de acessibilidade em <i>sítios</i> do governo, elas denunciam ao Ministério Público
Q15	Em questões relacionadas a garantia dos meus direitos, eu quero agir da mesma forma que as pessoas mais próximas de mim
Q16	Acho que se eu fizer denúncia de problemas de acessibilidade em <i>sites</i> do governo, as pessoas afetadas pela denúncia podem querer me prejudicar (medo de retaliação)
Q17	Em questões relacionadas ao medo de fazer denúncias, levo muito em conta a reação das pessoas que serão afetadas
Q18	Acho que se eu fizer denúncia sobre problemas de acessibilidade em <i>sites</i> do governo, eu posso prejudicar a pessoa responsável pelo problema de acessibilidade
Q19	Em questões relacionadas ao medo de fazer denúncias, levo muito em conta as consequências para a pessoa afetada pela denúncia

Fonte: Elaboração do autor (2019).

A variável Controle Comportamental Percebido foi mensurada através de 10 questões, conforme exposto Quadro 3.

Quadro 4 – Questões da variável Controle Comportamental Percebido.

Código	Questão
Q20	Quando encontrar um problema de acessibilidade em um <i>site</i> do governo, acho que serei capaz de explicar do que ele se trata em uma denúncia
Q21	Saber descrever bem um problema de acessibilidade em <i>sites</i> do governo me auxiliaria a fazer uma denúncia
Q22	Quando um <i>site</i> do governo violar a lei de acessibilidade, acho que serei capaz de reconhecer que ele deve ser denunciado
Q23	Saber identificar quando um problema de acessibilidade em <i>site</i> do governo viola a lei me auxiliaria a fazer uma denúncia
Q24	Acho que terei preguiça de denunciar um problema de acessibilidade em <i>site</i> do governo
Q25	Saber lutar contra a preguiça me auxiliaria a fazer uma denúncia
Q26	Acho que serei capaz de lidar com as burocracias para fazer uma denúncia de um problema de acessibilidade em <i>site</i> do governo

Quadro 4 – Questões da variável Controle Comportamental Percebido (Continuação).

Q27	Saber como funciona todo o processo de denunciar me auxiliaria a fazer uma denúncia
Q28	Acho que serei capaz de identificar o local para fazer denúncia de um problema de acessibilidade em <i>site</i> do governo
Q29	Saber onde posso fazer uma denúncia me auxiliaria a registrá-la

Fonte: Elaboração do autor (2019).

Por fim, a variável Intenção foi mensurada por meio de 7 questões, conforme Quadro 4.

Quadro 5 – Questões da variável Intenção.

Código	Questão
Q30	Eu pretendo, nos próximos 30 dias, buscar conhecer melhor como funciona todo o processo de denúncia de problemas de acessibilidade em <i>sites</i> do governo
Q31	Eu pretendo, nos próximos 30 dias, buscar conhecer melhor as leis que tratam sobre meus direitos de acessibilidade aos <i>sites</i> do governo para poder fazer denúncia
Q32	Eu pretendo, nos próximos 30 dias, buscar conhecer melhor que falhas técnicas estão por trás dos problemas de acessibilidade para poder fazer denúncia sobre <i>sites</i> do governo
Q33	Eu pretendo, nos próximos 30 dias, influenciar as pessoas próximas de mim a denunciar os problemas de acessibilidade nos <i>sites</i> do governo às ouvidorias dos próprios órgãos
Q34	Eu pretendo, nos próximos 30 dias, influenciar as pessoas próximas de mim a denunciar os problemas de acessibilidade nos <i>sites</i> do governo ao Ministério Público
Q35	Eu pretendo denunciar problemas de acessibilidade nos <i>sites</i> do governo às ouvidorias dos próprios órgãos assim que encontrar algum
Q36	Eu pretendo denunciar problemas de acessibilidade nos <i>sites</i> do governo ao Ministério Público assim que encontrar algum

Fonte: Elaboração do autor (2019).

Vale ressaltar que foi garantido sigilo e privacidade dos resultados a todos os participantes. Não foram armazenados dados que poderiam identificar o respondente, o que caracteriza esta etapa da pesquisa como Pesquisa de Opinião Pública sem Identificação do participante, conforme descrito nos itens que dispensam análise ética na Resolução CNS 510/2016 para pesquisas envolvendo seres humanos na área de Ciências Humanas e Sociais.

3.4.3 Análise e discussão de dados

Para realizar a análise de dados, foram estabelecidos 3 critérios de investigação, denominamos hipóteses, os quais foram criados de acordo com a Teoria do Comportamento Planejado, de Icek Ajzen (1985). A seguir são descritas as hipóteses que foram investigadas:

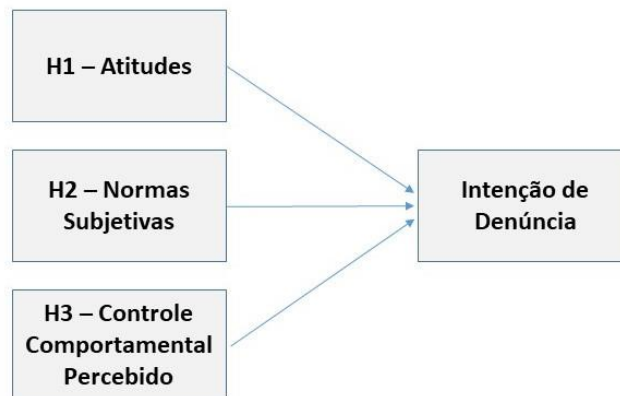
Hipótese 1 (H1): Atitudes influenciam positivamente na intenção de denúncia sobre problemas de acessibilidade em portais governamentais;

Hipótese 2 (H2): Normas Subjetivas influenciam positivamente na intenção de denúncia sobre problemas de acessibilidade em portais governamentais;

Hipótese 3 (H3): Controle Comportamental Percebido influencia positivamente na intenção de denúncia sobre problemas de acessibilidade em portais governamentais;

A partir disso, foi desenvolvido o modelo estrutural comportando as hipóteses mencionadas, as quais foram testadas estatisticamente, conforme demonstra a Figura 4.

Figura 4 – Modelo estrutural com as hipóteses.



Fonte: Elaborado pelo autor (2019).

Para a realização da análise de dados, foi utilizada a análise descritiva, com auxílio do *software* SPSS e técnica de Modelo de Equações Estruturais (MEE ou SEM, do inglês *Structural Equation Modeling*). O Modelo de Equações Estruturais é um método de análise estatística de segunda geração que visa explicar a relação entre múltiplas variáveis. Assim, ela possibilita a análise da estrutura de inter-relações expressas em diversas equações. Estas, por sua vez, descrevem todas as relações entre construtos, as variáveis dependentes e independentes, presentes na análise. Os construtos são fatores latentes demonstrados por múltiplas variáveis (HAIR *et al.*,

2009).

Hair *et al.* (2009, p. 543) mencionam três características basilares da MEE, quais sejam: “1. Estimacão de relacões de dependência múltiplas e interrelacionadas; 2. Uma habilidade para representar conceitos não observados nessas relacões e corrigir erro de mensuracão no processo de estimacão; 3. Definicão de um modelo para explicar o conjunto inteiro de relacões”. A modelagem de equacões estruturais analisa diversas relacões de dependência concomitantemente. Sua utilizacão é conveniente principalmente quando uma variável dependente passa a ser independente em relacões posteriores de dependência. Essa técnica de análise multivariada possibilita a análise simultânea das relacões entre as variáveis observáveis e as variáveis latentes, e entre as próprias variáveis latentes. Trata-se de instrumento relevante para a análise de relacões complexas em diversas áreas (HAIR *et al.*, 2009).

Oliveira, Marinho e Dias (2016), observam que essa técnica reside em modelar a realidade para analisar a legitimidade de um modelo elaborado com base em teoria sobre o fenômeno investigado, ao possibilitar a correlacão concomitante de distintas variáveis. Os autores acrescentam que a MEE está entre as técnicas de análise estatística mais útil e desenvolvida na área das ciências sociais. Schumacker e Lomax (2004) afirmam que a MEE possibilita testar modelos teóricos a fim de desenvolver o entendimento sobre relacões complexas entre os construtos.

Não obstante, a MEE é fundamentada em evidências de causalidade, a qual tem a capacidade de testar uma teoria de ordem causal entre um conjunto de variáveis. Assim, a alteracão numa variável necessariamente incide em mudanca na outra variável (FARIAS; SANTOS, 2000).

Diante disso, observa-se que a MEE é adequada a esse estudo tendo em vista possibilitar a compreensão da intencão de denúncia de pessoas com deficiência, sendo essa uma variável dependente que é explicada a partir das variáveis determinantes propostas na Teoria do Comportamento Planejado. Os dados obtidos por meio do questionário foram analisados no *software Smart PLS*, o qual utiliza o método de Mínimos Quadrados Parciais (RINGLE, SILVA, BIDO, 2014).

4. RESULTADOS

Este capítulo apresenta o resultado dos 3 estudos realizados nessa dissertação. Na seção 4.1 são apresentados os resultados da análise das práticas de denúncias ao Ministério Público de Minas Gerais. Na seção 4.2 são apresentados os resultados da pesquisa qualitativa, que contou com a realização de entrevistas com pessoas com deficiência e promotores de justiça. Por fim, na seção 4.3, são apresentados os resultados da pesquisa quantitativa, realizada mediante aplicação de questionários.

4.1 Análise das práticas de denúncias pela população com deficiência de barreiras de acessibilidade

Em pesquisa realizada pela autora no diário oficial do Ministério Público de Minas Gerais, foram encontrados 1.146 denúncias envolvendo lesão a direitos de pessoas com deficiência. Vale ressaltar que 214 procedimentos (18,67% do total encontrado) constam como sigilosos e não puderam ser analisados. A pesquisa foi realizada no diário oficial eletrônico do Ministério Público de Minas Gerais a partir da busca pelo termo “pessoas com deficiência”. Foram pesquisados todos os procedimentos envolvendo denúncias de lesão a direitos de pessoas com deficiência ao Ministério Público.

Todas as denúncias foram registradas para estudo comparativo entre questões relacionadas a denúncias sobre acessibilidade e demais denúncias. A Tabela 1 apresenta o número de denúncias realizadas envolvendo lesão de direitos de pessoas com deficiência.

Tabela 1 –Denúncias realizadas ao MPMG envolvendo lesões aos direitos de pessoas com deficiência.

Denúncia	Quantidade	Percentual
Risco e/ou Vulnerabilidade	401	34,99%
Sigiloso	214	18,67%
Acessibilidade (geral)	164	14,31%
Ensino	60	5,24%
Saúde	43	3,75%

Tabela 1 –Denúncias realizadas ao MPMG envolvendo lesões aos direitos de pessoas com deficiência (Continuação).

Denúncia	Quantidade	Percentual
Apuração de situação de vida	31	2,71%
Transporte	27	2,36%
Interdição	25	2,18%
Curatela	10	0,87%
Outros	171	14,92%
Total	1146	100%

Fonte: Elaboração do autor (2019).

A maioria das denúncias (34,99%) versam sobre questões de risco e/ou vulnerabilidade de pessoas com deficiência. Trata-se de 401 denúncias relacionadas a questões de abandono, apropriação indevida, uso indevido ou desvio de benefícios previdenciários por familiares e/ou curadores, maus tratos, negligência, agressão, abuso, omissão de cuidados, falta de moradia (pessoas com deficiência residindo na rua), e outros. Essas circunstâncias supramencionadas ensejam em situação de risco e vulnerabilidade de pessoas com deficiência, sendo necessária a intervenção do Ministério Público para por fim a essas atitudes abusivas e negligentes.

Em relação às denúncias de acessibilidade, foram encontrados 164 procedimentos (14,31%), dentre os quais se destacam as seguintes temáticas: acessibilidade arquitetônica, transporte e urbanística, as quais são analisadas adiante. Verificou-se 60 procedimentos (5,24%) envolvendo questões de ensino de pessoas com deficiência. Em geral, são denúncias sobre problemas que inviabilizam a efetivação de uma educação inclusiva, como a falta de professores de apoio nas escolas, o impedimento da realização de matrícula, dificuldades em providenciar transporte escolar, necessidade de intérprete de libras para acompanhamento durante as aulas e a falta de materiais didáticos compatíveis com a deficiência.

Na sequência, foram encontradas 43 denúncias (3,75%) sobre problemas envolvendo saúde. São procedimentos que discorrem sobre a omissão de atendimento médico, omissão da Secretaria Municipal de Saúde para o fornecimento de elementos necessários para tratamento de saúde, dificuldade de transporte para fins de tratamento de saúde e necessidade de internação. Destarte, foram detectados 31 (2,71%) denúncias requerendo a intervenção do Ministério Público para a apuração da condição de vida de pessoas com deficiência, não havendo maiores especificações.

Foram encontradas também 27 (2,36%) denúncias sobre problemas no transporte público

que versam, em sua maioria, sobre a dificuldade na obtenção da carteirinha de passe-livre para pessoas com deficiência, a qual possibilita a gratuidade no transporte público. Identificou-se 25 (2,18%) procedimentos sobre pedido de interdição de pessoas com deficiência e 10 (0,87%) procedimentos sobre curatela, os quais incorporam pedidos de nomeação, revogação e mudança de curatela.

Além destes, há 171 (14,92%) denúncias sobre assuntos diversos envolvendo lesões a direitos de pessoas com deficiência, dentre os quais se destacam: denúncia sobre descumprimento de legislação sobre a obrigatoriedade de agências bancárias em disponibilizar cadeira de rodas para pessoas com dificuldades de locomoção; problemas de convívio familiar; comportamento agressivo de pessoas com deficiência; inexistência de reserva de vagas em estacionamentos públicos e privados; discriminação; descumprimento de reserva de vagas para pessoas com deficiências em instituições públicas e privadas; violação do direito ao atendimento preferencial; situação precária de instituições de abrigo e casas de repouso; dificuldade em visitas em presídio em vidade de órtese ou prótese; necessidade de cuidados; irregularidades no recebimento do benefício previdenciários; requerimento de cadeira de rodas e inexistência de familiares para cuidar da pessoa com deficiência após alta hospitalar.

Já em relação às denúncias sobre acessibilidade, nota-se que está em segundo lugar em termos de frequência, perdendo apenas para denúncias envolvendo questão de risco e vulnerabilidade. Essas denúncias são em sua maioria sobre barreiras arquitetônicas, transporte e urbanística, respectivamente. As denúncias sobre barreiras arquitetônicas compreendem aproximadamente 69% do total de denúncias de barreiras de acessibilidade, seguida de denúncias de barreiras no transporte, as quais compreendem 13,41% e de barreiras urbanísticas, 12,80%. Foram encontradas também 5 denúncias que tratam de acessibilidade sem especificar as barreiras detectadas.

Identificou-se também uma denúncia que reúne aspectos urbanísticos, arquitetônicos e transporte. Trata-se de denúncia de transporte coletivo sem acesso, barreiras de acessibilidade nas calçadas e também no comércio. Por fim, foi encontrada uma denúncia sobre falta de acessibilidade em caixas eletrônicos de banco e uma denúncia sobre a falta de acessibilidade de frota, pessoal e procedimentos. A Tabela 2 apresenta as denúncias oferecidas ao Ministério Público de Minas Gerais em relação as diferentes barreiras de acessibilidade.

Tabela 2 – Denúncias realizadas ao MPMG sobre questões de acessibilidade.

Denúncia	Quantidade	Percentual
Acessibilidade arquitetônica	113	68,90%
Acessibilidade transporte	22	13,41%
Acessibilidade urbanística	21	12,80%
Acessibilidade – não especificado	5	3,05%
Acessibilidade transporte, urbanística e arquitetônica	1	0,61%
Acessibilidade caixas de auto-atendimento Banco	1	0,61%
Acessibilidade - Adequação frota, pessoal e procedimentos	1	0,61%
Total	164	100,00%

Fonte: Elaboração do autor (2019).

Não obstante, em maio de 2018 foi enviado à Ouvidoria Geral da União solicitação de informação sobre a existência de manifestações versando sobre problemas de acessibilidade em serviços digitais públicos que impeçam ou dificultem o acesso aos referidos serviços por pessoas com deficiência ou que configurem violações a normas de acessibilidade. Em resposta, o órgão explicou que foi realizado filtro pelo assunto “acessibilidade” e filtro com o texto “acesso a serviços digitais”. Após a filtragem do assunto “acessibilidade”, foram obtidos 65 manifestações. A partir da leitura de cada uma delas, não foram encontrados resultados compatíveis com a solicitação. Após a utilização do filtro com o texto “acesso a serviços digitais”, foram encontrados 4 manifestações e a partir da leitura, apenas 2 manifestações foram compatíveis com a solicitação. As duas manifestações encontradas tratam do problema com CAPTCHA que não dispõe de áudio para que pessoas com deficiência visual tenham o devido acesso. No entanto, ambas as reclamações foram enviadas pelos membros do Projeto de Extensão da UFLA chamado “Acessibilidade Digital”, do qual a autora faz parte.

Os resultados apontam evidências preliminares da inexistência de denúncias sobre problemas de acessibilidade em sítios do governo ao Ministério Público ou às próprias ouvidorias.

4.2 Análise qualitativa: entrevistas com pessoas com deficiência e promotores de justiça

Nesta seção são apresentados os resultados alcançados a partir da análise de conteúdo das entrevistas realizadas com pessoas com deficiência e promotores de justiça. Os resultados são apresentados com base nas categorias analíticas apresentadas no Quadro 6.

Quadro 6 – Percepção dos entrevistados em relação aos fatores que influenciam na intenção do comportamento de denúncia.

Categorias	Subcategorias	Conceito norteador
Atitudes	Acesso	Os portais governamentais são pouco acessados por pessoas com deficiência.
	Cultura	Falta de uma cultura combativa. Em vez de recorrer aos órgãos fiscalizadores, muitas vezes as pessoas preferem recorrer a caminhos alternativos para demonstrar a insatisfação, como as redes sociais.
	Efeito	Descrença na efetividade da denúncia.
Controle Comportamental Percebido	Conhecimento de leis	Desconhecimento ou conhecimento superficial sobre as leis que tratam do direito de acesso às tecnologias de informação e comunicação.
	Conhecimento técnico e procedimental	O usuário pode não saber identificar que a dificuldade de navegar se trata de um problema de falta de acessibilidade e não ter o conhecimento técnico para relatar o problema em uma denúncia. Destarte, a questão do desconhecimento sobre onde e como denunciar também foi mencionado como um fator limitante.
	Consciência	Falta de consciência de que a barreira comunicacional é tão crime quanto qualquer outro tipo de barreira.
	Conhecimento MP	Desconhecimento da atuação do Ministério Público.
	Formalismo	Receio do formalismo a ser enfrentado para a realização de denúncia.

Quadro 6 – Percepção dos entrevistados em relação aos fatores que influenciam na intenção do comportamento de denúncia (Continuação).

Categorias	Subcategorias	Conceito norteador
Normas Subjetivas	Influência das pessoas	As pessoas próximas geralmente apoiam e incentivam o comportamento de denúncia e muitas vezes tomam a iniciativa de denunciar.

Fonte: Elaboração do autor (2019)

4.2.1 Entrevista com pessoas com deficiência: aspectos gerais

Neste tópico são abordados alguns aspectos gerais obtidos nas entrevistas com pessoas com deficiência. O primeiro item se refere ao que os entrevistados entendem por “sociedade acessível”. A seguir, são apresentados trechos de depoimentos de alguns entrevistados:

“Uma sociedade acessível, pra mim, é a que tenha o desenho universal. Eu não entendo muito a separação de, por exemplo, ambientes adaptados e ambientes não adaptados. Eu acho que o acesso arquitetônico ou urbanístico tem que ser a todas as pessoas independente de problemas, de deficiências visuais, ou de locomoção, ou qualquer outro tipo de deficiência ou que não tenha deficiência, ele tem que ser universal, atender a todos de modo mais igualitário possível.” (PCD01)

“Uma sociedade acessível seria aquela que todas as ações de pessoas com deficiência fossem realizadas de forma igualitária e que não houvesse barreiras tanto para se locomover, quanto para obter informação, quanto pra trabalhar, pra estudar, enfim né, todas as ações que qualquer outra pessoa, com deficiência ou não, realiza.” (PCD02)

A partir da fala deles foi possível depreender o entendimento de que sociedade acessível seria aquela em que as pessoas com deficiência vivem em condições de igualdade com as demais pessoas, tendo plena liberdade para ir e vir, sem quaisquer barreiras.

Os entrevistados foram questionados quanto à participação em instituições de apoio às pessoas com deficiência a fim de perceber o quanto essas pessoas são ativas no sentido de fiscalizarem e cobrarem seus direitos. Apenas dois responderam que participam ativamente dessas instituições, ao passo que os demais afirmaram que já participaram mas que atualmente não estão envolvidos com isso.

No que se refere à atuação dessas pessoas em denunciar violações aos seus direitos, sejam eles de qualquer natureza, dois entrevistados afirmaram que não costumam denunciar, embora

reconheçam a necessidade de serem mais ativos nesse sentido, enquanto três afirmaram que têm o hábito denunciar. No entanto, apenas um entrevistado (PCD01) demonstrou acreditar na efetividade da denúncia. Todas as pessoas com deficiência entrevistadas afirmaram que já se depararam com diversos problemas de acessibilidade na sociedade, dentre os quais destacam-se as barreiras atitudinais, arquitetônicas e urbanísticas.

4.2.2 Entrevista com Promotores de Justiça: aspectos gerais

O primeiro aspecto abordado nas entrevistas com os Promotores de Justiça diz respeito ao tempo de atuação no Ministério Público. Assim, o PJ03 ingressou em 1990, o PJ01 em 1997 e o PJ02, em 2004. Quando questionados sobre a relação com pessoas com deficiência fora do ambiente de trabalho, o PJ03 afirmou que tem um irmão com deficiência e o PJ-02 declarou ter uma tia com deficiência. Apenas o PJ01 relatou que a experiência que tem com pessoas com deficiência se limita a sua atuação no Ministério Público.

Todos os Promotores afirmaram que não tiveram qualquer tipo de formação ou curso sobre a acessibilidade Web. Os entrevistados demonstraram ter conhecimento limitado sobre o tema e criticaram a falta de capacitação nessa área, que acaba prejudicando a atuação da instituição.

Em relação aos tipos mais comuns de denúncias, os Promotores de Justiça mencionaram: dificuldade de acesso ao ensino e ao sistema público de saúde e barreiras arquitetônicas. Essa afirmação vai ao encontro da pesquisa realizada no diário oficial eletrônico do Ministério Público de Minas Gerais, a partir da qual se verificou que a maioria das manifestações sobre problemas de acessibilidade tratavam de barreiras arquitetônicas.

Por fim, em relação à atuação do Ministério Público na defesa dos direitos das pessoas com deficiência, os Promotores relataram distintas atividades exercidas pela instituição. Em uma das cidades, o Ministério Público tem atuado no sentido de promover uma cidade mais inclusiva. A proposta visa a mobilidade urbana para pessoas com deficiência, que envolve a necessidade de passeios acessíveis para locomoção da pessoa e também o transporte coletivo urbano e rodoviário acessível. Destarte, o município deverá revitalizar algumas centrais de maior fluxo de pessoas a fim de eliminar as barreiras arquitetônicas em calçadas públicas. Também atua na área de educação, a fim de garantir que a criança e adolescente com deficiência tenham o acesso à educação e sejam inseridos na rede oficial de ensino. Na área de saúde, o Ministério Público é comumente chamado

a atuar, por exemplo, na busca pela garantia de que o SUS atenda as demandas das pessoas com deficiência. Por fim, os promotores mencionaram atuação na área de defesa do patrimônio público com os Portais da Transparência, e um dos aspectos observados é justamente a acessibilidade dos sítios Web das Prefeituras, Câmaras e outros entes públicos.

Na outra cidade, o Ministério Público, em colaboração com a associação comercial, solicitou que todos os estabelecimentos comerciais sejam acessíveis não só às pessoas com deficiência, como também às gestantes, idosos, pessoas com carrinho de bebê ou com criança de colo, dentre outros. O Ministério Público atua também na promoção de transporte coletivo acessível. Em 2006, a instituição firmou um Termo de Ajuste de Conduta (TAC) prevendo o transporte porta-a-porta de pessoas com deficiência com veículos específicos. O Ministério Público também exigiu a adaptação de mais de 700 calçadas mediante a construção de rampas de acesso. As ações mencionadas são apenas uma parcela da atuação do Ministério Público na defesa dos direitos das pessoas com deficiência.

No que se refere à acessibilidade em portais governamentais, o Promotor de Justiça (PJ-03) observa a importância de no primeiro momento, proporcionar a oportunidade da autocorreção ao próprio órgão público. Assim, a pessoa lesionada deve buscar diretamente a resolução do problema, mediante denúncia ao próprio gestor ou chefe da repartição, ou na ouvidoria do órgão público. Caso não obtenha a solução do problema é que se deve buscar o Ministério Público que, como fiscal da Lei, verificará a omissão em relação à reclamação direta, o que induz a correção por meio dessa fiscalização externa. Não obstante, o Promotor de Justiça (PJ-03) observa a importância do Ministério Público efetuar uma autocrítica em relação ao cumprimento das normas de acessibilidade antes de cobrar dos outros órgãos públicos. Isso porque não se pode exigir a acessibilidade das instituições públicas enquanto o próprio Ministério Público não garantir a acessibilidade plena.

Já o Promotor de Justiça (PJ-02) sugeriu que as pessoas com deficiência comuniquem os problemas de acessibilidade em portais governamentais tanto ao Ministério Público quanto aos Conselhos de Pessoas com Deficiência, no sentido de que estes também cumpram o papel deles e sejam deliberativos a fim de compelir a entidade pública a promover a acessibilidade integral do sítio.

4.2.3 Percepções dos entrevistados dos fatores que influenciam na intenção do comportamento de denúncia

Nesta seção são abordados as percepções dos entrevistados em relação aos fatores que influenciam na intenção de comportamento de denúncia, de acordo com as categorias de análise baseadas na Teoria do Comportamento Planejado.

4.2.3.1 Atitudes

As atitudes são formadas a partir das crenças sobre o objeto da atitude e os relaciona a certos atributos. No caso das atitudes em relação ao comportamento, cada crença relaciona o comportamento a um resultado (AJZEN, 1991). O construto atitude, em relação ao comportamento, portanto, refere-se à avaliação positiva ou negativa realizada pelo indivíduo sobre determinado comportamento (AJZEN, 1985), ou seja, reflete a forma como a pessoa se sente perante um comportamento específico. Desse modo, as pessoas tendem a favorecer comportamentos que acreditam ter resultados desejáveis e ter atitudes desfavoráveis quando acreditam que as consequências são indesejáveis (AJZEN, 1991). A partir dessa categoria, a autora criou três subcategorias: acesso, cultura e efeito, os quais são explicados a seguir.

- **Acesso**

Os entrevistados mencionaram que a intenção de comportamento de denúncia está relacionada ao fato de que os portais governamentais são pouco acessados por pessoas com deficiência. Desse modo, acaba sendo incomum lidar com problemas de acessibilidade nesses sítios. Os entrevistados observaram que quando as pessoas com deficiência se deparam com esses problemas, elas preferem recorrer ao auxílio de terceiros do que requerer formalmente a garantia dos seus direitos. A seguir pode ser observado o depoimento de alguns entrevistados:

“Talvez porque eles ainda sejam pouco acessados, inclusive por pessoas que apresentam deficiência, talvez eles acessem menos, peçam pra familiares ou pessoas conhecidas.” (PCD01)

“Mas a gente sabe que muitas vezes, como não são muitas pessoas que acessam, e você sozinho não tem muita força, a gente acaba pedindo pra outra pessoa acessar pra gente.” (PCD05)

Não foram encontrados dados ou pesquisas confirmando a afirmação de que portais governamentais são pouco acessados por pessoas com deficiência. No entanto, esse fenômeno pode estar relacionado à falta de acessibilidade do governo eletrônico brasileiro, de forma que as pessoas com deficiência evitam acessá-lo ou à questão de que as informações e serviços em sítios do governo não fazem parte do cotidiano das pessoas, sendo acessados somente quando necessário.

- **Cultura**

Os entrevistados também mencionaram a falta de cultura combativa como um fator que influencia na intenção de comportamento de denúncia. Ocorre que as pessoas não buscam os meios oficiais para requerer o cumprimento de seus direitos. Muitas vezes as pessoas preferem buscar caminhos alternativos, como as redes sociais, para demonstrar a insatisfação.

“...hoje você tem uma ferramenta muito poderosa que são as redes sociais, então por exemplo, se você denuncia formalmente alguma discriminação ou alguma ausência de direito, eu acho fundamental, e se você expõe isso em redes sociais eu acho que seria também uma outra ferramenta importante né.” (PCD03)

“Não existe a cultura da denúncia, que por um lado é negativa, porque as pessoas não brigam efetivamente pelos seus direitos.” (PCD03)

“Esse talvez seja um problema cultural das pessoas efetuarem reclamações como desabafo, ao invés de encaminhar as reclamações de uma forma propositiva visando à solução do problema.” (PJ03)

“Nossa cultura de defesa dos direitos da pessoa com deficiência é muito incipiente. Então, a gente tá discutindo direitos básicos do ser humano, saúde, educação e vamos dizer também a questão da mobilidade. Então me parece ainda que essa demanda não foi nem percebida, porque ela seria um segundo passo, no sentido de utilização de bens culturais como a internet.” (PJ02)

O Promotor de Justiça (PJ-02) explicou que a cultura de defesa dos direitos das pessoas com deficiência é relativamente recente, de modo que os direitos básicos das pessoas com deficiência, como educação e saúde por exemplo, ainda não são garantidos. Assim, a promoção do acesso aos meios de comunicação e informação não é percebido enquanto prioridade. As pessoas

com deficiência ainda se deparam com desafios significativos no acesso aos direitos básicos. Nas entrevistas, todos relataram diversos problemas de acessibilidade, principalmente de natureza arquitetônica, urbanística e atitudinais.

Outrossim, de acordo com o Promotor de Justiça (PJ-03), há uma mudança na postura da sociedade no tocante à reclamação, em que as pessoas em geral, e não somente as pessoas com deficiência, utilizam as redes sociais para manifestar a insatisfação. No entanto, o promotor observa que comumente esse instrumento não visa noticiar o fato de forma propositiva para a solução do problema. Para o promotor, este é um problema cultural, em que as pessoas efetuam reclamações como desabafo, ao invés de encaminhá-las de uma forma propositiva visando à resolução do problema.

- **Efeito**

Essa categoria se refere a questões observadas em resposta a perguntas que buscavam verificar se as pessoas acreditam que a realização de denúncia promove a resolução do problema. Do total de pessoas com deficiência entrevistadas, quatro demonstraram não acreditar na efetividade da denúncia, enquanto um entrevistado acredita que a denúncia é o melhor caminho, ainda que a resposta não seja a idealizada e afirmou que já teve respostas positivas.

“Acho que ficar quieto ou ficar passivo diante de uma violação é o pior dos modos. Eu acredito que mesmo que a resposta não seja aquela que a gente imagina, acredita, idealiza, sempre vale a pena denunciar, e eu já tive respostas pessoalmente e no trabalho também.” (PCD01)

“Eu acho que não seria eficaz, eu acho que poucas denúncias seriam atendidas e seriam feitas melhorias em relação àquilo que foi denunciado.” (PCD02)

“Muitas vezes não é atendido, não é resolvido, então você pensa assim, pra que eu vou denunciar? Não vai ser resolvido mesmo.” (PCD02)

“Não adianta reclamar isso com vereador, com prefeito, com fiscal, não adianta, simplesmente é bobagem, é risco n’água, bobagem!” (PCD04)

“Formalmente eu acho que já cai nessa, de que não adianta.” (PCD04)

“Se o problema for macro, e se fizer isso de uma forma espalhafatosa dando publicidade, eles vão talvez tomar alguma atitude não pra te atender, pra eles não ficarem mal na fita. Se você colocar a boca no trombone mesmo e aquela coisa repercutir, aí resolve, pode ser que resolva, tem mais possibilidade.” (PCD04)

“Às vezes quem recebe a denúncia tem a boa intenção de passar pra frente mas sempre tem um lugar que ‘agarra’ (sic). E quando tem mais pessoas, eles só fazem quando eles se sentem pressionados... então você não consegue força suficiente pra você conseguir uma mudança. A gente acredita muito mais no que você está fazendo, que é a pesquisa.” (PCD05)

“Existe a lei, mas quem fiscaliza, quem multa, quem obriga a tirar aquilo ali? Não, ninguém faz isso, primeiro porque não tem fiscais suficientes, segundo porque não tem interesse ou desejo político... Não adiante ter leis e não ter fiscalização, não adianta ter fiscalização se não tem consequência!” (PCD04)

A maioria dos entrevistados (pessoas com deficiência) demonstrou descrença de que a denúncia promove mudanças ou melhorias em relação ao problema relatado. Os entrevistados demonstraram a percepção de que a denúncia somente é efetiva quando adquire publicidade ou quando é realizada por um amplo grupo de pessoas. Outro aspecto depreendido das entrevistas se refere à incredulidade no poder fiscalizatório e punitivo do Estado.

Alguns entrevistados afirmaram não acreditar na efetividade da denúncia tendo em vista experiências negativas ocorridas no passado. Um entrevistado, pessoa com deficiência visual (PCD-04), relatou que bateu com o rosto na lixeira e teve derrame ao redor do olho, porque a lixeira estava com altura inadequada, não correspondendo aos padrões determinados pela legislação do município. A mesma pessoa mencionou situação em que um carro permaneceu estacionado sobre da faixa de pedestre durante 5 dias, impossibilitando sua travessia na faixa. O entrevistado informou que mesmo com sucessivas ligações à insituição competente, nenhuma medida foi tomada.

Em relação aos portais governamentais, três pessoas afirmaram que já se depararam com barreiras nesses sítios e que enviaram e-mail para o órgão do próprio sítio explicando o problema encontrado e solicitando a devida correção. Esse contato foi realizado por e-mail e nenhuma das manifestações foram atendidas. O entrevistado PCD-04 também relatou situação em que, ao se deparar com problema de acessibilidade no sítio do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, enviou e-mail para diversos órgãos públicos, incluindo o próprio sítio do Ministério, contento o *print* da tela e explicações detalhadas mas foi totalmente ignorado. Outro problema relatado pelo entrevistado PCD-05 diz respeito à dificuldade em realizar cursos oferecidos na plataforma virtual do MEC, em virtude da falta de acessibilidade do mesmo. O entrevistado comunicou ao órgão sobre o problema e não obteve qualquer resposta, sendo

necessário interromper a realização do curso. Por esses motivos é que as pessoas com deficiência não acreditam na eficácia da denúncia.

Outras dificuldades foram relatadas, como a impossibilidade de entrar em lojas porque o degrau de acesso era muito alto, ou em ônibus por não conseguir subir a escada; falta de provadores adaptados; despreparo de vendedores para o atendimento de pessoas com deficiência; discriminação e comentários que levam a percepção de que a pessoa com deficiência é um problema, dentre tantos outros.

Nas entrevistas, o entrevistado PCD-05 mencionou que é preciso mudar muito a política para acreditar na efetividade da denúncia. O entrevistado afirmou que está lutando há dois anos para alterar lei municipal que discorre sobre o direito da pessoa com deficiência ter gratuidade no transporte coletivo. Isso porque a atual lei prevê a gratuidade somente para pessoas com deficiência física, excluindo as pessoas com outras deficiências. O Projeto foi entregue à Câmara e simplesmente não foi colocado em votação. Em relação ao entrevistado PD-01 que revelou acreditar na efetividade da denúncia, é importante mencionar que essa pessoa trabalha no Ministério Público, o que possivelmente influenciou em sua resposta.

O efeito da denúncia foi apontado em outros estudos como um elemento de influência no comportamento de denúncia das pessoas. Esse resultado foi obtido no trabalho de Baldrige e Veiga (2001), os quais analisaram os fatores que influenciam a pessoa com deficiência a requerer seu direito de acomodação razoável em ambiente de trabalho. Os autores afirmaram que se o indivíduo tem a percepção de que a adequação é improvável, há uma grande probabilidade do indivíduo não realizar a solicitação, tendo em vista que o indivíduo se sente desencorajado frente a resistência de seus empregadores em efetuar o pedido. Uma suposição no presente trabalho é de que as pessoas com deficiência deixam de denunciar porque acreditam que a obtenção de melhorias ou mudanças em relação ao problema relatado é improvável, em consonância com resultados com o obtido no trabalho de Baldrige e Veiga (2001).

Ademais, experiências negativas ocorridas no passado em relação ao Estado, em que não houve qualquer ação do governo visando solucionar o problema relatado, podem ser um fator que influencia negativamente na realização de denúncia. Neste trabalho, supõe-se que se as pessoas com deficiência acreditam que a denúncia não promoverá um resultado satisfatório, a probabilidade de denúncia diminui sensivelmente, corroborando os resultados obtidos na presente pesquisa.

4.2.3.2 Normas Subjetivas

As normas subjetivas estão relacionadas à pressão social percebida para realizar ou não determinado comportamento. São agrupamentos das crenças normativas acessíveis relacionadas às expectativas daqueles que são tidos como referências importantes (AJZEN, 1991). Ajzen (2002) observa que as normas subjetivas são compostas por normas injuntivas e descritivas. As normas injuntivas se referem às percepções dos grupos de referência no que se refere à aprovação ou desaprovação do comportamento e o valor que o indivíduo atribui a essas percepções, englobando as crenças normativas e a motivação em realizar o comportamento. Já as normas descritivas estão relacionadas a percepção de que os próprios grupos referência se envolvem no comportamento alvo e a motivação em executá-lo. A partir dessa categoria, a autora criou uma subcategoria: influência das pessoas.

- **Influência das pessoas**

Nesta categoria de análise, foram abordadas respostas a perguntas sobre o apoio das pessoas próximas, como família e amigos, em relação à realização de denúncia a fim de promover a garantia de seus direitos. A maioria dos entrevistados afirmou que as pessoas próximas geralmente apoiam e incentivam o comportamento de denúncia, sendo que um deles relatou que muitas vezes seus amigos e familiares tomam a iniciativa de denunciar. Apenas um entrevistado (PCD-04) declarou que a família não se manifesta a respeito. O entrevistado PCD-04 acrescentou que acredita que ainda existem famílias que reprimem as pessoas com deficiência, por sentimento de medo, proteção ou até mesmo por vergonha. Outro aspecto mencionado nas entrevistas diz respeito ao medo de realizar denúncia, tendo em vista o receio de se indispor ou ser inconveniente.

“Várias vezes eu já passei por situações que eram assim, eram situações complicadas e às vezes eu não falava nada e os meus colegas ficavam indignados.” (PCD03)

“...ela passou a brigar por mim, “Se você não vai falar nada eu vou”, ela falava.” (PCD03)

“Não, no meu caso especificamente é complicado porque eu moro sozinho... mas eu tenho um nível de conscientização maior do que a média.” (PCD04)

“Tem família inclusive que reprime ao invés de incentivar.” (PCD04)

“Eu tinha medo de me indispor, sabe essas coisas assim, você tem medo de indispor, acha que tá sendo chato, isso é uma cultura nossa brasileira né.” (PCD03)

A influência das pessoas próximas está inserida nas normas subjetivas. De modo geral, quando as pessoas relevantes para o indivíduo acreditam que o mesmo deve realizar determinado comportamento, este perceberá a pressão social para executá-lo (AJZEN, 1985). Manning (2009) observa que a pressão social inevitavelmente afeta o comportamento das pessoas.

4.2.3.3 Controle Comportamental Percebido

O comportamento, na maioria das vezes, depende não apenas do esforço individual investido, mas também do controle que o indivíduo exerce sobre outros fatores internos e externos (AJZEN, 1991). Dentre os aspectos que influenciam o comportamento humano, Ajzen (1985) menciona como fatores internos: diferenças individuais, informações, habilidades, força de vontade, emoções e compulsões; e como fatores externos: tempo e oportunidade e dependência de outras pessoas. As crenças de controle estão relacionadas à presença ou ausência de recursos e oportunidades necessários para a realização de determinado comportamento. Tais crenças podem estar fundamentadas em experiências vividas pelo próprio indivíduo ou experiências de pessoas conhecidas, informações secundárias, dentre outros aspectos que maximizam ou minimizam a dificuldade percebida para a execução do comportamento. Assim, quanto maior a crença sobre os recursos e oportunidades existentes e menores impedimentos, maior será o controle percebido sobre o comportamento. O controle comportamental percebido, juntamente com a intenção, podem ser utilizados diretamente para prever a execução comportamental (AJZEN, 1991). A partir dessa categoria, foram criadas cinco subcategorias: conhecimento de leis, conhecimento técnico e procedimental, consciência, conhecimento Ministério Público e formalismo, os quais são detalhados a seguir.

- **Conhecimento de leis**

Nessa categoria de análise, foram elencadas questões quanto ao conhecimento em relação às leis que discorrem sobre o direito de acesso de pessoas com deficiência às tecnologias de

informação e comunicação. Todos responderam conhecer seus direitos, no entanto, os entrevistados demonstraram ter um conhecimento limitado sobre as leis que tratam dessa temática. Um dos entrevistados (PCD-03) ressaltou que conhece as leis que estão mais próximas da sua realidade, ou seja, que afetam diretamente a sua vida, como a lei de cotas para pessoas com deficiência em concursos públicos.

“Não, com detalhes eu não conheço.” (PCD03)

“Eu não sei de cor não, mas eu já li, eu não lembro o número da lei mas eu já li sim, mas eu não sei de cor não. Assim, pra poder discutir, ainda não. Sei que é obrigatório.” (PCD04)

Dentre os aspectos mencionados por Ajzen (1985) que influenciam o comportamento humano, cita-se como fator interno as informações que o indivíduo possui sobre o assunto. Neste caso, os entrevistados demonstraram pouco conhecimento sobre legislação que determina que os sítios governamentais devem ser acessíveis, tampouco sobre a existência de diretrizes de acessibilidade.

- **Conhecimento técnico e procedimental**

Outro aspecto depreendido nas entrevistas refere-se ao conhecimento técnico e procedimental. O conhecimento técnico diz respeito à capacidade do usuário de saber identificar que a dificuldade de navegar se trata de um problema de acessibilidade, bem como a habilidade de descrever o problema em uma denúncia. Destarte, a questão do desconhecimento sobre onde e como denunciar também foi mencionado nas entrevistas como um fator limitante.

“... o usuário comum não vai saber nem relatar isso se ele quiser, ele vai saber lá o que que é etiqueta, o que é botão nomeado, o que é indicador gráfico, o que que faltou. Ele não vai saber tecnicamente, ele é usuário, ele não vai saber o que que tá acontecendo, por que ele não tá conseguindo, se é incompetência dele, se é o equipamento dele que é ruim, ou se é o leitor de tela, ou o projeto não foi desenvolvido dentro das técnicas de acessibilidade.” (PCD04)

“... às vezes nem identifica aquilo como inacessibilidade, pra ele é normal, faz parte da paisagem.” (PCD04)

“Desconhecimento das pessoas não saberem que podem denunciar isso.” (PCD03)

A questão do desconhecimento técnico e jurídico pode estar relacionada à carência de divulgação e conscientização em relação às questões de acessibilidade Web. O Promotor de Justiça (PJ-03) mencionou a importância de se propor a discussão desse tema, a fim de levar essa problemática ao conhecimento da sociedade. Isso também demonstra a necessidade de maior divulgação sobre o papel das instituições de controle e sobre como a população pode ter acesso a esses serviços. Vale ressaltar que, de acordo com Willians *et al.* (2008), a maioria das pessoas com deficiência atribuem as dificuldades na execução de suas atividades à sua limitação física, sensorial ou intelectual e não às barreiras sociais. Assim, as pessoas podem atribuir a dificuldade de navegar em portais governamentais às suas limitações biológicas e não aos problemas no próprio sítio.

- **Consciência**

A falta de consciência das pessoas com deficiência de que os problemas de acessibilidade às tecnologias de informação e comunicação são tão graves quanto qualquer outro problema de acessibilidade, também foi um fator mencionado nas entrevistas. Pode-se observar que as pessoas têm uma tendência a se incomodar com barreiras arquitetônicas, atitudinais, transporte e urbanística, mas não percebem ou não se incomodam com os problemas de acessibilidade aos meios de comunicação.

“... a gente ainda não tem esse hábito de denunciar, como você falou que não encontrou denúncias, a gente não tem ainda, não foi formado na nossa consciência ainda essa coisa de que da mesma forma que eu posso denunciar uma placa que tá no lugar errado eu posso denunciar um *site* que eu preciso acessar.” (PCD05)

“Então a gente não tem ainda a consciência de que a barreira comunicacional ela é tão crime quanto uma barreira arquitetônica.” (PCD05)

Essa informação remete aos dados coletados no diário oficial eletrônico do Ministério Público de Minas Gerais, que mostraram ausência de qualquer manifestação envolvendo sobre a questão da acessibilidade web. A questão da consciência também está relacionada com o aspecto cultural. Conforme já mencionado, a busca do acesso aos meios de comunicação e informação ainda não é percebida enquanto prioridade.

Outro aspecto abordado nas entrevistas diz respeito à necessidade de conscientização coletiva, a fim de expor publicamente que os problemas existem. O entrevistado PCD-04 afirmou que antes de ficar cego, não conhecia os problemas que uma pessoa com deficiência se depara diariamente. A pessoa que não tem deficiência e que não convive com alguém com deficiência, não tem contato direto e frequente com as problemáticas das pessoas com deficiência. Diante disso, é extremamente relevante promover a conscientização coletiva.

- **Conhecimento sobre o Ministério Público**

Os Promotores acreditam que a falta de conhecimento das pessoas em relação às atribuições do Ministério Público pode ser um fator que limite a realização de denúncias. As pessoas desconhecem onde, como e para quem denunciar esse tipo de problema. Esse campo ainda é novo e desconhecido por eles.

“Eu acho que a população ainda não descobriu o Ministério Público relativamente a essa atuação. O Ministério Público ainda não se apresentou à sociedade como deveria, é até uma falha institucional.” (PJ01)

“Acontece que muitas vezes as pessoas não conhecem o que faz o Ministério Público, confunde muitas vezes com o Judiciário, com polícia, e não procuram a Promotoria pra denunciar essas situações, pra trazer esses problemas. E pelo contrário, quanto mais a gente receber essas denúncias, melhor vai ser a atuação. Então eu acho que precisa sim ter uma melhora quantitativa de relacionamento da sociedade civil, conselhos e Ministério Público.” (PJ02)

Dentre os principais âmbitos práticos de atuação do Ministério Público para a defesa dos direitos difusos e coletivos de pessoas com deficiência, destaca-se a fiscalização e implementação das condições de acessibilidade previstas sobretudo no Decreto nº 5.296/04 e posteriormente na Lei Brasileira de Inclusão, Lei nº 13.146/15. Os Promotores de Justiça PJ-02 e PJ-03 afirmaram que o desconhecimento em relação a essa atribuição do Ministério Público está relacionada a inexistência de divulgação e publicidade a fim de orientar a população nesse sentido.

- **Formalismo**

Esse item está relacionado ao acanhamento em realizar denúncia em virtude do formalismo que existe no setor público. Existe a percepção de que a realização de denúncia envolve um processo moroso, trabalhoso e sem expectativas de êxito. Assim, o receio da burocracia e da morosidade desmotivam as pessoas a denunciar formalmente os problemas de acessibilidade. Outrossim, o Promotor de Justiça PJ-03 observa que a própria estrutura física dos locais, que demandam vestimenta formal para acesso ao Ministério Público ou ao fórum, às vezes inibe a participação da pessoa.

“Aí entra o medo da burocracia, de ter despesa, de ocupar o tempo dele, né, ou de não ser atendido. Eu achava que devia ser mais desburocratizado. Simplesmente você relatar por e-mail ou no próprio *site* se tivesse onde comunicar, você comunicava.” (PCD04)

“Então, tudo isso, você fala, pô, o tempo que eu vou gastar fazendo isso e tendo esse problema eu tento resolver de uma forma mais simples.” (PCD03)

“Eu vejo ainda que é muito incipiente o conhecimento em relação aos órgãos públicos, quaisquer que sejam eles, talvez em relação quando se fala Ministério Público, um certo acanhamento em relação ao formalismo que existe por parte dos operadores do direito.” (PJ03)

“... mas vai dar trabalho, alguém vai fazer isso por mim, algum dia. Comodismo, ignorância no sentido de ignorar, desconhecimento, preguiça.” (PCD04)

Diante disso, observa-se que as pessoas com deficiência acreditam que os procedimentos na Administração Pública são morosos e pouco efetivos. Dessa forma, as pessoas acabam optando por outras soluções mais rápidas, como auxílio de terceiros ou reclamação nas redes sociais, por exemplo.

4.3 Análise quantitativa: aplicação de questionário com pessoas com deficiência

Nesta seção são apresentados os resultados da Modelagem de Equações Estruturais dos dados obtidos dos questionários respondidos por pessoas com deficiência, a qual buscou identificar o peso dos construtos analisados sobre a intenção de comportamento de denúncia de problemas de acessibilidade em portais governamentais. Na sequência, é apresentada a descrição e caracterização

da amostra desta pesquisa e por fim, a análise descritiva das respostas obtidas com a aplicação do questionário.

4.3.1 Avaliação dos modelos de mensuração

A fim de assegurar a confiabilidade e validade do modelo proposto, é necessário a realização de alguns testes. Assim, a seguir apresentam-se as análises realizadas no *software Smart PLS* sobre o modelo obtido a partir da análise das respostas dadas ao questionário respondido por pessoas com deficiência, com 134 respostas válidas, quais sejam: consistência interna do modelo, através dos indicadores *Alpha de Cronbach*, *Rho_a* e Confiabilidade Composta; validade convergente (cargas externas e variância média extraída); validade discriminante (critério Fornell Larcker e razão heterotraço-monotraço) e estatísticas de colinearidade (fator de inflação de variância).

4.3.1.1 Consistência Interna e carga fatorial

Primeiramente, foi analisada a consistência interna do modelo. Para isso, foram utilizados três indicadores de confiabilidade composta, quais sejam: *Alpha de Cronbach*, *Rho_a* e Confiabilidade Composta. A análise de confiabilidade está relacionada à capacidade das questões em explicar as variáveis, sendo que o *alpha de Cronbach* é uma medida conservadora, por resultar em valores relativamente mais baixos, e a confiabilidade composta tende a superestimar a confiabilidade, cujos valores apresentados são mais altos. Assim, ao avaliar a confiabilidade da consistência interna das medidas, deve-se considerar os valores situados entre os dois indicadores (HAIR *et al.*, 2017).

O indicador *Alpha de Cronbach* fornece estimativa de confiabilidade com base na intercorrelação das variáveis observáveis, variando de 0 a 1, sendo que valores mais altos indicam maior nível de confiabilidade (HAIR *et al.*, 2017). Hair *et al.* (2017) observam que valores de confiabilidade de 0,60 a 0,70 são aceitáveis em pesquisas exploratórias e valores entre 0,70 e 0,90 podem ser considerados satisfatórios. O autor acrescenta que a alta confiabilidade de um construto demonstra a presença de consistência interna, ou seja, que todas as medidas consistentemente

reproduzem o mesmo construto latente. Pode-se observar na Tabela 3 que todos os indicadores apresentam valor superior ou igual à 0,7, sendo considerados satisfatórios.

Tabela 3 –Índice inicial de confiabilidade dos construtos de acordo com Alpha de Cronbach, Confiabilidade Composta e Rho_a.

Construto	α	Confiabilidade Composta	Rho_A
Atitudes	0,830	0,867	0,834
Normas Subjetivas	0,744	0,700	0,728
Controle Comportamental Percebido	0,753	0,821	0,834
Intenção	0,902	0,923	0,906

Fonte: Elaboração do autor (2019) no *software* SmartPLS.

Em seguida, foi realizada a análise das cargas externas, conforme demonstra Tabela 4, que consiste na relação entre o indicador e sua respectiva variável latente, sendo que quanto maior seu valor, mais adequado é o modelo.

Tabela 4 – Índice inicial das cargas externas dos indicadores das variáveis.

	Atitudes	Normas Subjetivas	Controle Comportamental Percebido	Intenção
Q1	[0,594]			
Q2	[0,582]			
Q3	[0,530]			
Q4	0,694			
Q5	0,674			
Q6	[0,581]			
Q7	0,746			
Q8	0,650			
Q9	[0,553]			
Q10	0,667			
Q11		0,685		
Q12		0,675		
Q13		0,718		
Q14		0,725		
Q15		0,672		
Q16		[0,234]		

Tabela 4 – Índice inicial das cargas externas dos indicadores das variáveis (Continuação).

Atitudes	Normas Subjetivas	Controle Comportamental Percebido	Intenção
Q17	[0,140]		
Q18	[0,056]		
Q19	[-0,009]		
Q20		[0,559]	
Q21		0,740	
Q22		0,679	
Q23		0,695	
Q24		[-0,394]	
Q25		[0,420]	
Q26		[0,590]	
Q27		0,725	
Q28		[0,519]	
Q29		[0,748]	
Q30			0,824
Q31			0,847
Q32			0,836
Q33			0,844
Q34			0,799
Q35			0,667
Q36			0,742

Fonte: Elaboração do autor (2019) no *software* SmartPLS.

Hair *et al.* (2017) afirma que as cargas externas devem ser estatisticamente expressivas, sendo o valor ideal da carga externa igual ou superior a 0,708. No entanto, as cargas externas entre 0,40 e 0,70 somente devem ser excluídas se levar a um aumento da confiabilidade composta ou a VME acima do limite proposto pela literatura, e se a sua remoção afetar a validade do conteúdo. No entanto, indicadores abaixo de 0,40 devem ser obrigatoriamente eliminados.

Na Tabela 4 pode-se observar expressiva quantidade de questões com valor inferior à 0,708. No entanto, tendo em vista que este trabalho tem caráter exploratório, que os valores de confiabilidade estão acima do limite proposto pela literatura e que a exclusão de todos os indicadores abaixo de 0,708 comprometeria o modelo, optou-se por eliminar as questões que tiveram carga externa inferior a 0,6, as quais estão destacadas na Tabela 4.

Dessa forma, as variáveis Q1, Q2, Q3, Q6 e Q9 do construto atitudes, as variáveis Q16, Q17, Q18 e Q19, do construto normas subjetivas e as variáveis Q20, Q24, Q25, Q26 e Q28 do

construto controle comportamental percebido foram retiradas da análise. Ao todo, foram eliminadas 14 variáveis, conforme demonstra a Tabela 5.

Tabela 5 – Índice final das cargas externas dos indicadores das variáveis.

	Atitudes	Normas Subjetivas	Controle Comportamental Percebido	Intenção
Q4	0,767			
Q5	0,711			
Q7	0,765			
Q8	0,721			
Q10	0,695			
Q11		0,684		
Q12		0,666		
Q13		0,726		
Q14		0,733		
Q15		0,678		
Q21			0,820	
Q22			0,691	
Q23			0,727	
Q27			0,806	
Q29			0,785	
Q30				0,827
Q31				0,851
Q32				0,836
Q33				0,839
Q34				0,796
Q35				0,665
Q36				0,743

Fonte: Elaboração do autor (2019) no *software* SmartPLS.

A partir da exclusão desses itens, uma nova análise de consistência interna foi realizada. Os resultados são apresentados na Tabela 6, em que é possível depreender as alterações nos valores. Não obstante, todos os valores permanecem superiores a 0,7, sendo considerados satisfatórios.

Tabela 6 –Índice final de confiabilidade dos construtos de acordo com Alpha de Cronbach, Confiabilidade Composta e Rho_a.

Construto	α	Confiabilidade Composta	Rho_A	Considerar na MEE?
Atitudes	0,786	0,852	0,790	Sim
Normas Subjetivas	0,740	0,826	0,737	Sim
Controle Comportamental Percebido	0,824	0,877	0,826	Sim
Intenção	0,902	0,923	0,907	Sim

Fonte: Elaboração do autor (2019) no *software* SmartPLS.

4.3.1.2 Validade convergente – Variância Média Extraída

Após a análise de consistência interna e das cargas externas, foi utilizado o indicador de Variância Média Extraída – VME (do inglês *average variance extracted* – AVE), o qual possibilita a compreensão do grau de convergência de uma variável. A validade convergente consiste na mensuração do quanto os indicadores de um construto convergem uma elevada proporção de variância comum (Hair *et al.*, 2017). Fornell e Larcker (1981) afirmam que o grau da VME deve ser maior ou igual a 0,5. Hair *et al.* (2017) reiteram essa informação, observando que uma VME igual ou superior a 0,5 indica que o construto explica mais da metade da variância de seus indicadores, ao passo que uma VME inferior a 0,5 indica que existe mais variância no erro dos itens do que na variância explicada pelo construto. A Tabela 7 mostra a Variância Média Extraída do modelo.

Tabela 7 – Variância Média Extraída.

Construto	Variância Média Extraída
Atitudes	0,536
Normas Subjetivas	0,487
Controle Comportamental Percebido	0,589
Intenção	0,634

Fonte: Elaboração do autor (2019) no *software* SmartPLS.

Observa-se que somente a variável Normas Subjetivas não atingiu o valor de 0,5, mas chegou a valor próximo, com 0,487. Tendo em vista que essa pesquisa é de caráter exploratório e que a eliminação do construto normas subjetivas comprometeria o modelo, optou-se por manter

esse construto.

4.3.1.3 Validade Discriminante

A validade discriminante consiste na avaliação do grau que um determinado construto é de fato diferente do outro, determinando que um construto é único e captura fenômenos não representados por outros construtos no modelo (HAIR *et al.*, 2017). O primeiro método de análise utilizado foi o critério Fornell-Larcker, o qual estabelece uma comparação da raiz quadrada dos valores da VME com as correlações das variáveis latentes, sendo que raiz quadrada de VME de cada construção deve ser maior que sua correlação mais alta com qualquer outro construto. Busca-se verificar se o construto partilha de mais variações com seus próprios indicadores do que com outro construto. Na Tabela 8 pode-se observar que os números em negrito são superiores aos demais do mesmo bloco, demonstrando que a raiz quadrada do VME (representada pelo número em negrito) é maior em relação às correlações das outras variáveis. A partir disso, é possível observar que cada variável latente do modelo explica melhor a variância do seu próprio indicador do que a variância de outras variáveis latentes.

Tabela 8 – Validade discriminante: critério Fornell Larcker.

	Atitudes	Controle Comportamental Percebido	Intenção	Normas Subjetivas
Atitudes	0,732			
Controle Comportamental Percebido	0,461	0,767		
Intenção	0,438	0,470	0,796	
Normas Subjetivas	0,239	0,171	0,403	0,698

Fonte: Elaboração do autor (2019) no *software* SmartPLS.

Foi utilizado também o critério Heterotraço-Monotraço - HTMT (do inglês, *Heterotrait-Monotrait*), proposto por Henseler, Ringle e Sarstedt (2015). O critério HTMT consiste na média das correlações de indicadores dos construtos que medem distintos construtos e a média das correlações dos indicadores dentro do mesmo construto, sendo que valores próximos a 1 indicam

falta de validade discriminante. Hair *et al.* (2017) observam que o limite para o nível do HTMT é discutível, variando entre 0,85 e 0,90.

Tabela 9 - Validade discriminante: critério heterotraço-monotraço.

	Atitudes	Controle Comportamental Percebido	Intenção	Normas Subjetivas
Atitudes				
Controle Comportamental Percebido	0.545			
Intenção	0.511	0.545		
Normas Subjetivas	0.354	0.225	0.471	

Fonte: Elaboração do autor (2019) no *software* SmartPLS.

A Tabela 9 apresenta os valores adquiridos pelo critério HTMT, em que todos os valores estão abaixo do limite proposto pro Hair *et al.* (2017).

4.3.1.4 Estatísticas de Colinearidade (VIF)

Na sequência, realizou-se a análise de validade interna através do VIF – fator de inflação de variância (do inglês - *variance inflation factor*). O VIF analisa o impacto das variáveis independentes sobre o erro padrão de um coeficiente de regressão. Através deste indicador é possível detectar problemas de multicolinearidade. Para isso, o valor VIF deve ser inferior a 5 para todos os indicadores (HAIR *et al.*, 2017).

Tabela 10 – Fator de inflação de variância.

	Intenção
Atitudes	1.313
Controle Comportamental Percebido	1.276
Normas Subjetivas	1.066

Fonte: Elaboração do autor (2019) no *software* SmartPLS.

Na Tabela 10, é possível observar que todos os construtos estão bem abaixo do valor limite de VIF. Diante disso, observa-se que os testes de consistência interna, validade convergente e validade discriminante estão dentro dos parâmetros requeridos para a análise do modelo estrutural.

4.3.2 Avaliação dos Resultados do Modelo Estrutural

Primeiramente, verificou-se o p-valor referentes às hipóteses de que cada um dos construtos exerça influência na variável resposta de intenção comportamental, que consiste na probabilidade de se detectar uma estatística de teste igual ou maior ao encontrado. Trata-se do nível de significância, sendo comumente utilizado o valor de 5% como limite máximo para indicar significância estatística (HAIR *et al.*, 2017), o qual foi aplicado neste trabalho. Todos os construtos apresentaram níveis abaixo do limite.

Por conseguinte, foi verificado o NFI – índice de ajuste normado (do inglês, *normed fit index*), que consiste em índice de ajuste incremental e assume valores entre 0 e 1, sendo que um modelo com ajuste perfeito tem valor NFI igual a 1, mas acima de 0,90 são considerados com bom ajuste (HAIR *et al.*, 2009). Não obstante, o NFI do modelo proposto neste trabalho foi de 0,577. Trata-se de valor abaixo do estabelecido pela literatura, mas por se tratar de pesquisa exploratória é considerado um valor aceitável.

Também foi verificado o peso de cada caminho (β) das variáveis independentes em relação à variável dependente, sendo o peso de atitudes 0,221, normas subjetivas 0,296 e controle comportamental percebido 0,318. Observa-se que o construto que teve maior peso em relação à

intenção de denúncia foi o controle comportamental percebido, seguido de normas subjetivas e por último, as atitudes.

Por fim, foi analisado o coeficiente de determinação R^2 para verificar a qualidade do ajuste do modelo, o qual mede o grau que uma variável dependente é explicada pelas variáveis independentes ou preditoras (HAIR *et al.*, 2017). O coeficiente R^2 varia entre 0 e 1, sendo que quanto maior o valor de R^2 , melhor a predição da variável dependente. No modelo proposto neste trabalho, existem três variáveis exógenas ou variáveis independentes (atitudes, normas subjetivas e controle comportamental percebido) e uma variável endógena ou variável independente (intenção). Nesta pesquisa, o R^2 do modelo foi de 0,366, demonstrando que os construtos explicam em torno de 36% da intenção de denúncia de problemas de acessibilidade em sítios do governo. Chin (1998) observa que o coeficiente R^2 maior ou igual a 33% e menor que 67% é considerado um resultado moderado.

Na Tabela 11, pode-se observar o peso de cada caminho (β) das variáveis independentes em relação à variável dependente; o p-valor de cada construto bem como o coeficiente de determinação R^2 .

Tabela 11 – Construtos determinantes na intenção de denúncia de problemas de acessibilidade em sítios do governo.

Hipótese Relacionada ao Construto	Construto	β	p-valor	R^2
H1	Atitudes	0,221	0,003	-
H2	Normas Subjetivas	0,296	0,000	-
H3	Controle Comportamental Percebido	0,318	0,001	-
	Intenção	-	-	0.366

Fonte: Elaboração do autor (2019) no *software* SmartPLS.

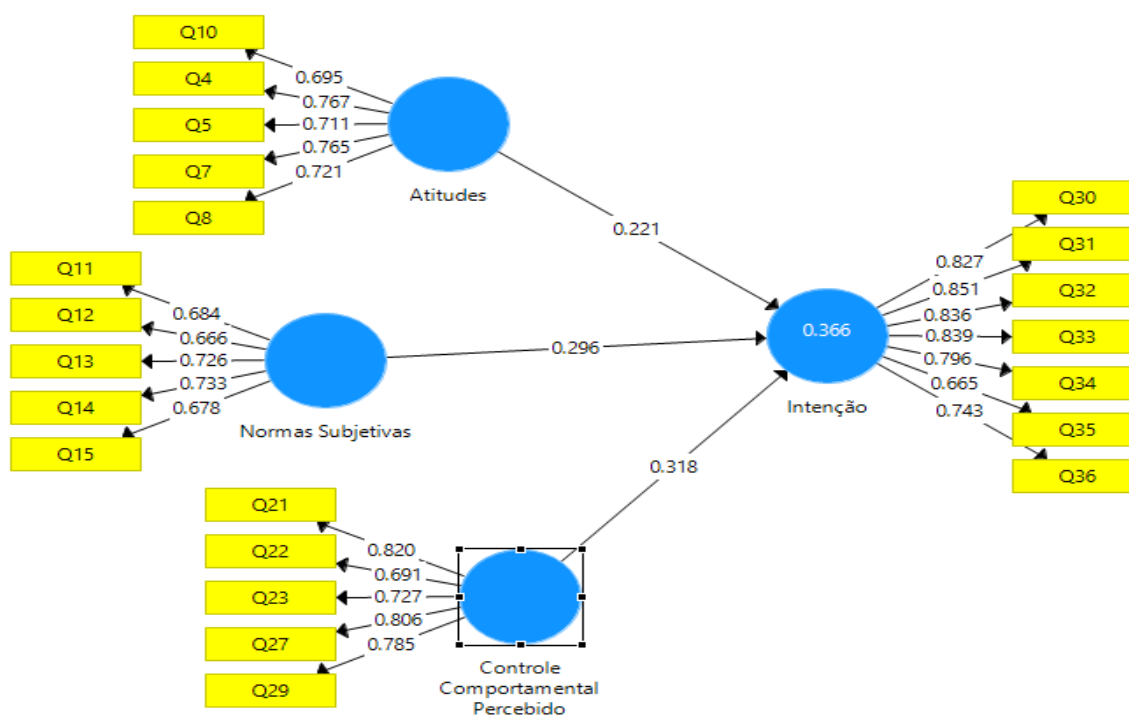
4.3.3 Estimação do Modelo de Caminhos

Os dados foram exportados para o *software* SmartPLS, o qual possibilitou a organização dos dados de acordo com os construtos da Teoria do Comportamento Planejado e elaboração do diagrama de caminhos. Hair *et al.* (2017) definem diagrama de caminhos como a reprodução visual

de um modelo e da totalidade de relações entre os construtos do modelo. Nesse caso, trata-se da representação visual do Modelo de Equações Estruturais, realizado com base na Teoria do Comportamento Planejado, a qual demonstra o grau de relação entre os construtos e determina a força da relação de causa e efeito entre os mesmos.

A Figura 5 representa o modelo, no qual foram estabelecidas as relações entre os construtos (representado pelos círculos) e suas respectivas variáveis medidas (representado pelos retângulos). Hair *et al.* (2017) observam a existência de dois tipos de relação entre os construtos: dependência e correlação. As setas retas presentes na Figura 5 demonstram as relações de dependência, ou seja, o impacto de um construto sobre o outro ou sobre uma variável. Assim, as setas direcionam o efeito antecedente para o resultado, demonstrando a relação de causalidade entre os mesmos. Não obstante, observa-se a presença de construtos exógenos e endógenos, em que o construto endógeno atua como variável dependente, ao passo que os construtos exógenos atuam como variáveis independentes (Hair *et al.*, 2017).

Figura 5 – Diagrama de caminhos do modelo de pesquisa.



Fonte: Elaboração do autor (2019) no *software* SmartPLS.

4.3.4 Análise descritiva

Nesta seção, apresentam-se os resultados descritivos das respostas em cada questão do questionário. O questionário ficou disponível para respostas entre os meses de setembro de 2018 e janeiro de 2019. Nesse período, 153 pessoas responderam ao questionário. No entanto, após a análise dos dados coletados, foram excluídos 19 questionários. Destes questionários excluídos, 15 respostas foram eliminadas tendo em vista que não eram pessoas com deficiência e portanto, não faziam parte do público-alvo e foram eliminados mais 4 questionários considerados inválidos. Assim, essa pesquisa contou com 134 respostas válidas, as quais são analisadas a seguir.

4.3.4.1 Descrição e caracterização da amostra

O questionário foi divulgado através do e-mail, Whatsapp, facebook e telefone. Foram enviados aproximadamente 100 e-mails para pessoas com deficiência de localidades diversas, contendo informações sobre a pesquisa bem como o link do questionário. Em relação ao Whatsapp, foram contactadas aproximadamente 1000 pessoas, por meio do envio de áudio explicando sobre a pesquisa e o link do questionário. Muitas pessoas que receberam o questionário por WhatsApp entraram em contato com a pesquisadora para relatar dificuldades em acessá-lo, solicitando uma forma alternativa para participar da pesquisa. Muitas dessas pessoas acabaram concordando em realizar a pesquisa por telefone.

O número total de respostas obtidas foi de 153. Do total de respostas, 15 foram excluídas tendo em vista que não eram pessoas com deficiência e portanto, não faziam parte do público-alvo. Também foram excluídos 4 questionários considerados inválidos. Diante disso, a pesquisa contou com 134 respostas válidas.

4.3.4.1.1 Idade dos participantes

Dentre os 134 participantes, 24 afirmaram ter até 25 anos, representando 17,9% dos participantes; 34 pessoas afirmaram ter idade entre 26 e 33 anos, compreendendo 25,4% dos respondentes; 46 pessoas disseram ter idade entre 34 e 45 anos, correspondendo a 34,3%; 27 pessoas responderam ter faixa etária entre 46 e 60 anos, equivalente à 20,1% dos participantes e

apenas 3 pessoas apresentaram idade superior a 60 anos, representando 2,3% do total de respostas válidas. Observa-se que a faixa etária que representou o maior número de respostas está entre 34 e 45 anos. Essas informações podem ser observadas na Tabela 12

Tabela 12 – Distribuição dos participantes de acordo com a idade.

Faixa etária	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Até 25 anos	24	17,9
Entre 26 e 33 anos	34	25,4
Entre 34 e 45 anos	46	34,3
Entre 46 e 60 anos	27	20,1
Maior que 60 anos	3	2,3
Total	134	100

Fonte: Elaboração do autor (2019).

4.3.4.1.2 Distribuição geográfica dos participantes

Em relação à distribuição geográfica dos participantes, somente não foram obtidas respostas nos estados do Acre, Amazonas, Mato Grosso do Sul, Rondônia, Tocantins, Maranhão e Distrito Federal. Os demais estados contaram com pelo menos um participante. O estado de São Paulo obteve a maior quantidade de participantes, com 40 respostas, representando 29,9% do total de respostas válidas, seguido de Minas Gerais com 27 respostas (20,1%) e Rio de Janeiro com 14 participantes (10,4%). A Tabela 13 apresenta as informações sobre a distribuição geográfica dos participantes.

Tabela 13 – Distribuição dos participantes por cada Estado.

Estado	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Alagoas	3	2,2
Amapá	1	0,7
Bahia	4	3,0
Ceará	3	2,2
Espírito Santo	2	1,5
Goiás	2	1,5
Mato Grosso	3	2,2
Minas Gerais	27	20,1
Pará	1	0,7
Paraíba	2	1,5

Tabela 13 – Distribuição dos participantes por cada Estado (Continuação).

Estado	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Paraná	7	5,2
Pernambuco	2	1,5
Piauí	1	0,7
Rio de Janeiro	14	10,4
Rio Grande do Norte	4	3,0
Rio Grande do Sul	7	5,2
Roraima	1	0,7
Santa Catarina	7	5,2
São Paulo	40	29,9
Sergipe	3	2,2
Total	134	100

Fonte: Elaboração do autor (2019).

4.3.4.1.3 Estado civil dos participantes

No que se refere ao estado civil dos participantes, 80 pessoas afirmaram ser solteiras, correspondendo à 59,7% dos participantes. Não obstante, 34 participantes disseram ser casados (25,4%), 11 eram divorciados (8,2%), 8 afirmaram estar em união estável (6%) e apenas 1 respondeu ser viúvo (0,7%). Essas informações estão expostas na Tabela 14.

Tabela 14 – Distribuição dos participantes de acordo com o estado civil.

Estado civil dos participantes	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Solteiro(a)	80	59,7
Casado(a)	34	25,4
Divorciado(a)	11	8,2
Em união estável	8	6,0
Viúvo(a)	1	0,7
Total	134	100

Fonte: Elaboração do autor (2019).

4.3.4.1.4 Escolaridade dos participantes

Em relação à escolaridade dos participantes, a maior parte concluiu o ensino médio (50 participantes, correspondendo à 37,3%), seguido de ensino superior completo, o qual corresponde a 34 respondentes (25,4%) e especialização completa (22 participantes, equivalente à 16,4%). Um

total de 6 participantes disseram ter ensino fundamental incompleto (4,5%), 13 concluíram o ensino fundamental (9,7%), 7 respondentes afirmaram ter mestrado completo (5,2%), e 2 possuem doutorado completo (1,5%). Essas informações estão disponíveis na Tabela 15.

Tabela 15 – Distribuição dos participantes de acordo com a escolaridade.

Escolaridade dos participantes	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Ensino fundamental incompleto	6	4,5
Ensino fundamental completo	13	9,7
Ensino médio completo	50	37,3
Superior completo	34	25,4
Especialização completa	22	16,4
Mestrado completo	7	5,2
Doutorado completo	2	1,5
Total	134	100

Fonte: Elaboração do autor (2019).

4.3.4.1.5 Sexo dos participantes

No que se refere ao sexo dos participantes, a maioria é do sexo masculino, representado por 83 respostas, equivalendo a 61,9% das respostas válidas. Já as respostas das mulheres representaram 38,1%, correspondendo a 51 respostas, conforme descrito na Tabela 16.

Tabela 16 – Distribuição dos participantes por sexo.

Sexo	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Feminino	51	38,1
Masculino	83	61,9
Total	134	100

Fonte: Elaboração do autor (2019).

4.3.4.1.6 Tipo de deficiência dos participantes

Quanto ao tipo de deficiência, a maior parte dos participantes era de pessoas com deficiência visual, o qual corresponde a 85,1% do total de respostas, referente à 114 participantes.

Na sequência, 15 participantes eram pessoas com deficiência motora, equivalente a 11,2%, seguido de 3 participantes com deficiência auditiva (2,2%) e por último, 2 participantes com deficiência visual e auditiva (1,5%). A Tabela 17 contém as informações sobre o tipo de deficiência dos participantes.

Tabela 17 – Distribuição dos participantes por tipo de deficiência.

Deficiência	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Deficiência auditiva	3	2,2
Deficiência visual	114	85,1
Deficiência motora	15	11,2
Deficiência visual e auditiva	2	1,5
Total	134	100

Fonte: Elaboração do autor (2019).

4.3.4.1.7 Participação de associação ou grupo de pessoas com deficiência

Os participantes foram questionados quanto à participação de associações e/ou grupos que representam os interesses de pessoas com deficiência. A maior parte dos participantes afirmaram que participam de associações de pessoas com deficiência, compreendendo 82 participantes (61,2%), ao passo que 52 participantes afirmaram que não participam, equivalente a 38,8%, conforme representado na Tabela 18.

Tabela 18 – Participa de associação ou grupo de pessoas com deficiência.

Participa de associação ou grupo de pessoas com deficiência	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Sim	82	61,2
Não	52	38,8
Total	134	100

Fonte: Elaboração do autor (2019).

4.3.4.1.8 Nível de habilidade para operar computadores dos participantes

Os participantes também foram questionados quanto ao nível de habilidade para operar computadores. Assim, 32 pessoas disseram ter nível avançado para operar computadores,

equivalente a 23,9%, 62 participantes afirmaram ter nível intermediário, correspondendo a 46,3% do total de respostas válidas e 40 responderam nível básico (29,9%). Essas informações estão disponíveis na Tabela 19.

Tabela 19 – Distribuição dos participantes por nível de habilidade para operar computadores.

Nível de habilidade para operar computadores	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Básico	40	29,9
Intermediário	62	46,3
Avançado	32	23,9
Total	134	100

Fonte: Elaboração do autor (2019).

4.3.4.1.9 Frequência que os participantes utilizam a internet

No que se refere à frequência que os participantes utilizam a internet, 129 participantes afirmaram acessar a internet ao menos uma vez ao dia (96,3%), correspondendo à maioria dos participantes. Na sequência, 4 pessoas disseram utilizar ao menos uma vez por semana (3%) e apenas 1 participante respondeu que acessa ao menos uma vez ao mês, correspondendo a 0,7%. A Tabela 20 contém as informações sobre a frequência com que os participantes utilizam a internet.

Tabela 20 – Distribuição dos participantes por frequência que utilizam a internet.

Frequência que utilizam a internet	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Ao menos uma vez ao dia	129	96,3
Ao menos uma vez por semana	4	3,0
Ao menos uma vez ao mês	1	0,7
Total	134	100

Fonte: Elaboração do autor (2019).

4.3.4.1.10 Frequência que os participantes utilizam sítios do governo

Na sequência, os participantes foram questionados quanto à frequência que utilizam sítios Web do governo. Assim, 21 participantes afirmaram acessar ao menos uma vez ao dia (15,7%), 34 responderam ao menos uma vez por semana (25,4%), 37 participantes disseram utilizar sítios

do governo ao menos uma vez ao mês (27,6%), 31 responderam ao menos uma vez ao ano (23,1%) e 11 pessoas afirmaram que nunca acessam sítios do governo (8,2%). Essas informações estão expressas na Tabela 21.

Tabela 21 – Distribuição dos participantes por frequência que utilizam sítios do governo.

Frequência que utilizam sítios do governo	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Ao menos uma vez ao dia	21	15,7
Ao menos uma vez por semana	34	25,4
Ao menos uma vez ao mês	37	27,6
Ao menos uma vez por ano	31	23,1
Nunca	11	8,2
Total	134	100

Fonte: Elaboração do autor (2019).

4.3.4.1.11 Nível de dificuldade ao acessar sítios do governo

Em relação ao nível de dificuldade para acessar sítios do governo, a maioria dos respondentes afirmaram ser difícil (46 participantes, correspondendo a 34,3% das respostas). Não obstante, 3 participantes afirmaram ser muito fácil (2,2%), 24 pessoas afirmaram ser fácil (17,9%), 43 participantes (equivalente à 32,1%) disseram ser neutro e 18 respondentes acham muito difícil (13,4%). A Tabela 22 contém detalhes sobre essas informações.

Tabela 22 – Distribuição dos participantes por nível de dificuldade em acessar sítios do governo.

Nível de dificuldade em acessar sítios do governo	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Muito fácil	3	2,2
Fácil	24	17,9
Neutro	43	32,1
Difícil	46	34,3
Muito difícil	18	13,4
Total	134	100

Fonte: Elaboração do autor (2019).

4.3.4.1.12 Sítios do governo possuem recursos de acessibilidade Web

No que se refere à opinião sobre a frequência com que sítios do governo oferecem recursos de acessibilidade Web, a maioria dos respondentes afirmaram que às vezes esses sítios do governo oferecem recursos de acessibilidade (75 participantes, correspondendo a 56% das respostas). Não obstante, 13 participantes responderam nunca (9,7%), 26 pessoas responderam quase nunca (19,4%), 16 disseram quase sempre (11,9%) e 4 afirmaram sempre (3%). Essas informações estão expostas na Tabela 23.

Tabela 23 – Frequência que os sítios do governo oferecem recursos de acessibilidade Web.

Frequência que os sítios do governo oferecem recursos de acessibilidade Web	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Nunca	13	9,7
Quase nunca	26	19,4
Às vezes	75	56,0
Quase sempre	16	11,9
Sempre	4	3,0
Total	134	100

Fonte: Elaboração do autor (2019).

4.3.4.1.13 Necessidade do auxílio de terceiros para navegar em sítios do governo

Quanto à necessidade do auxílio de terceiros para navegar em sítios do governo, 18 pessoas responderam que nunca precisam do auxílio (13,4%), 12 participantes afirmaram quase nunca (9%), 54 disseram às vezes (40,3%), 37 participantes responderam quase sempre (27,6%) e 13 respondentes (9,7%) sempre precisam do auxílio de terceiros para navegar em sítios do governo, conforme demonstra a Tabela 24.

Tabela 24 –Distribuição dos participantes pela necessidade do auxílio de terceiros para acessar sítios do governo.

Necessidade do auxílio de terceiros para acessar sítios do governo	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Nunca	18	13,4
Quase nunca	12	9,0
Às vezes	54	40,3
Quase sempre	37	27,6
Sempre	13	9,7
Total	134	100

Fonte: Elaboração do autor (2019).

4.3.4.1.14 Importância da discussão sobre acessibilidade em sítios do governo

Os participantes também foram questionados quanto sua percepção em relação à importância de se discutir sobre acessibilidade em sítios do governo. Assim, 132 participantes acreditam que é importante discutir a temática, compreendendo 98,5% das respostas, ao passo que 2 participantes não acham importante (1,5%). Essas informações estão expostas na Tabela 25.

Tabela 25 – Importância da discussão sobre acessibilidade em sítios do governo.

Importância da discussão sobre acessibilidade em sítios do governo	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Sim	132	98,5
Não	2	1,5
Total	134	100

Fonte: Elaboração do autor (2019).

4.3.4.1.15 Experiência do participante de denúncia à ouvidoria de falta de acessibilidade em sítios do governo

Quanto à experiência dos participantes em relação à denúncia à ouvidoria sobre a falta de acessibilidade em sítios do governo, a maioria afirmou que nunca realizou denúncia (96 participantes, compreendendo 71,6% das respostas), ao passo que 26 participantes afirmaram que

já denunciaram (19,4%) e 12 respondentes disseram que não recordam se já denunciaram (9%). Essas informações estão disponíveis na Tabela 26.

Tabela 26 – Distribuição dos participantes pela denúncia à ouvidora pela falta de acessibilidade em sítios do governo.

Denúncia à ouvidoria pela falta de acessibilidade em sítios do governo	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Sim	26	19,4
Não	96	71,6
Não me lembro	12	9,0
Total	134	100

Fonte: Elaboração do autor (2019).

4.3.4.1.16 Experiência do participante de denúncia ao Ministério Público de falta de acessibilidade em sítios do governo

Por fim, os participantes foram questionados quanto à experiência de denúncia ao Ministério Público sobre a falta de acessibilidade em sítios do governo. A maioria afirmou que nunca realizou denúncia (116 participantes, compreendendo 86,6% das respostas), ao passo que 8 participantes afirmaram que já denunciaram ao Ministério Público (6%) e 10 respondentes disseram que não recordam se já denunciaram (7,5%). Essas informações estão disponíveis na Tabela 27.

Tabela 27 – Distribuição dos participantes pela denúncia ao Ministério Público pela falta de acessibilidade em sítios do governo.

Denúncia ao Ministério Público pela falta de acessibilidade em sítios do governo	Frequência Absoluta	Frequência Relativa (%)
Sim	8	6,0
Não	116	86,6
Não me lembro	10	7,5
Total	134	100

Fonte: Elaboração do autor (2019).

4.3.5 Respostas das questões principais do Questionário

O questionário foi composto por 36 afirmativas baseadas nos construtos da Teoria do Comportamento Planejado, as quais foram respondidas conforme a escala Likert (1932), a partir da variação de 1 a 5, com as seguintes opções: concordo totalmente; concordo; nem concordo nem discordo; discordo; discordo totalmente. A partir dessas opções, os respondentes puderam manifestar o grau de concordância em relação a cada item. No questionário, foi mantido o uso da palavra *site*, por ser mais comumente utilizado do que o termo *sítio*, mais frequentemente utilizado no âmbito de documentos governamentais.

A seguir, são apresentados os histogramas das afirmativas com as suas distribuições organizadas de acordo com os construtos aos quais elas foram relacionadas na análise fatorial.

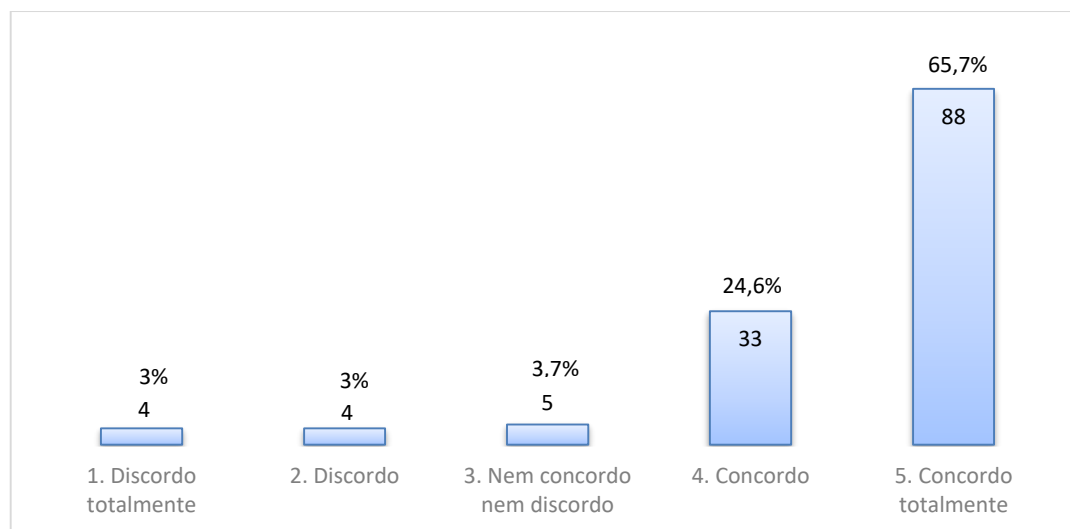
4.3.5.1 Afirmativas do construto Atitudes

Q1. Eu acredito que é importante fazer denúncias às próprias ouvidorias dos sites governamentais quando estes tem problemas de acessibilidade

Em relação à Q1, observa-se uma tendência geral dos participantes em concordar com a afirmativa, em que 88 respondentes disseram que concordam totalmente com a questão, correspondendo a 65,7%, enquanto 33 pessoas responderam que concordam com a afirmativa, equivalente a 24,6% das respostas. Não obstante, 5 participantes afirmaram que não concordam nem discordam da afirmativa (3,7%), 4 pessoas responderam que discordam (3%) e 4 respondentes disseram que discordam totalmente da afirmativa, correspondendo a 3% das respostas. A média das respostas ficou em 4,47 e o desvio padrão 0,931.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 6.

Figura 6 – Distribuição das respostas da afirmativa Q1 - “Eu acredito que é importante fazer denúncias às próprias ouvidorias dos *sites* governamentais quando estes tem problemas de acessibilidade”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

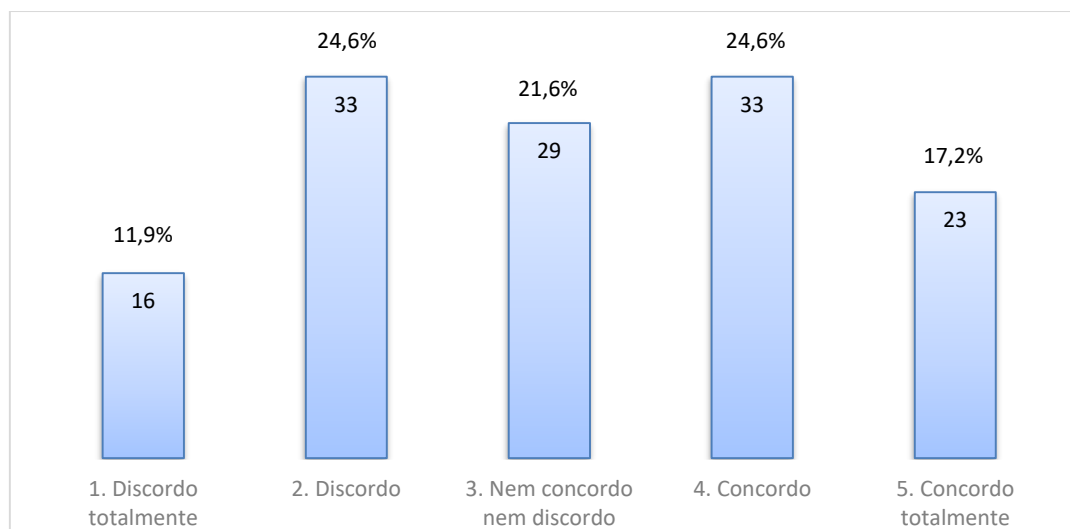
A somatória das percentagens das opções de concordância foi de 90,3% das respostas válidas. Diante disso, a afirmativa Q1 demonstrou que a maioria dos participantes acreditam que é importante fazer denúncias às próprias ouvidorias dos sítios governamentais quando estes apresentam problemas de acessibilidade.

Q2- Fazer denúncias sobre problemas de acessibilidade nos *sites* governamentais à ouvidoria surte efeitos para a solução desses problemas

Em relação à crença de que a denúncia às ouvidorias sobre problemas em sítios governamentais surte efeitos para a solução desses problemas, 16 participantes responderam que discordam totalmente da afirmativa, correspondendo a 11,9% das respostas e 33 pessoas discordaram da Q2, representando 24,6% das respostas. Não obstante, 29 pessoas disseram que nem concordam nem discordam da afirmativa, equivalente a 21,6%, 33 participantes afirmaram que concordam, representando 24,6% e 24 respondentes concordaram totalmente com a afirmativa, correspondendo à 17,2% das respostas. A média das respostas ficou em 3,10 e o desvio padrão 1,288.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 7.

Figura 7 – Distribuição das respostas da afirmativa Q2 - “Fazer denúncias sobre problemas de acessibilidade nos *sites* governamentais à ouvidoria surte efeitos para a solução desses problemas”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

A somatória das porcentagens das opções de concordância foi de 41,8%. Ao se comparar as respostas obtidas na Q1 e Q2, observa-se que quantidade expressivamente maior de pessoas revelou concordar com a afirmativa Q1. Assim, depreende-se que embora um número relevante de pessoas acreditem que é importante fazer denúncias às próprias ouvidorias dos sítios governamentais quando encontram problemas de acessibilidade, na prática muitos desses respondentes demonstraram que não acreditam na efetividade dessas denúncias para a resolução do problema.

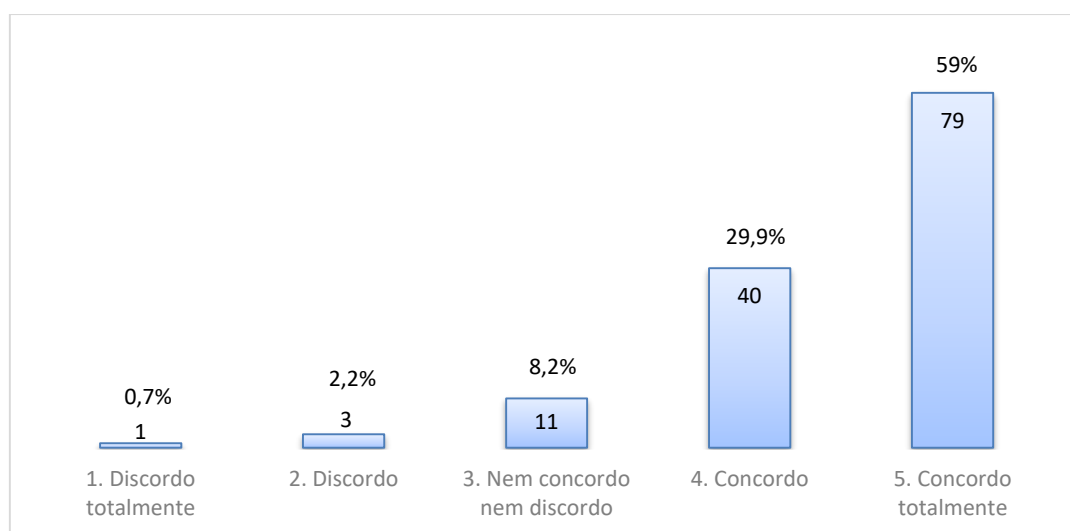
Q3. Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando um *site* governamental tem problemas de acessibilidade

Na afirmativa Q3, a maioria dos participantes demonstraram concordar que é importante denunciar ao Ministério Público os problemas de acessibilidade em sítios governamentais, sendo que 79 respondentes disseram que concordam totalmente com a questão, correspondendo a 59%, enquanto 40 pessoas responderam que concordam com a afirmativa, equivalente a 29,9% das respostas. Não obstante, 11 participantes afirmaram que não concordam nem discordam da afirmativa (8,2%), 3 pessoas responderam que discordam (2,2%) e 1 respondente disse que

discorda totalmente da afirmativa, correspondente à 0,7% das respostas. A média das respostas ficou em 4,44 e o desvio padrão 0,80.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 8.

Figura 8 – Distribuição das respostas da afirmativa Q3 - “Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando um *site* governamental tem problemas de acessibilidade”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

A somatória das porcentagens das opções de concordância foi de 88,9% das respostas válidas. Diante disso, a afirmativa Q3 demonstrou que a maioria dos participantes acreditam que é importante fazer denúncia ao Ministério Público dos sítios governamentais quando estes apresentam problemas de acessibilidade. Observa-se a semelhança com as respostas obtidas na afirmativa Q1, de forma que as pessoas com deficiência acham importante denunciar tanto na ouvidoria do próprio sítio quanto ao Ministério Público.

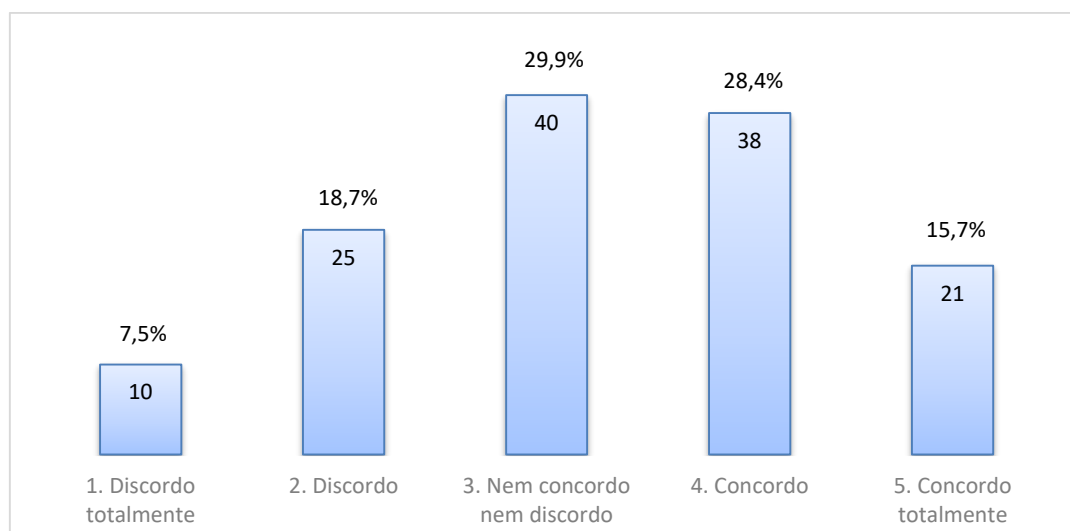
Q4. Fazer denúncias dos problemas de acessibilidade nos *sites* governamentais ao Ministério Público surte efeitos para a solução desses problemas

Em relação à crença de que a denúncia ao Ministério Público sobre problemas em sítios governamentais surte efeitos para a solução desses problemas, a maioria dos participantes demonstraram indecisão, ou seja, escolheram a opção 3 - Nem concordo nem discordo,

compreendendo 40 pessoas, equivalente a 29,9% das respostas. Não obstante, 10 pessoas afirmaram que discordam totalmente da afirmativa, correspondendo a 7,5% das respostas, 25 participantes disseram que discordam (18,7%), 38 participantes concordaram com a afirmativa (28,4%) e 21 respondentes concordaram totalmente, compreendendo 15,7% das respostas. A média das respostas ficou em 3,26 e o desvio padrão 1,156.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 9.

Figura 9 – Distribuição das respostas da afirmativa Q4 - “Fazer denúncias dos problemas de acessibilidade nos *sites* governamentais ao Ministério Público surte efeitos para a solução desses problemas”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

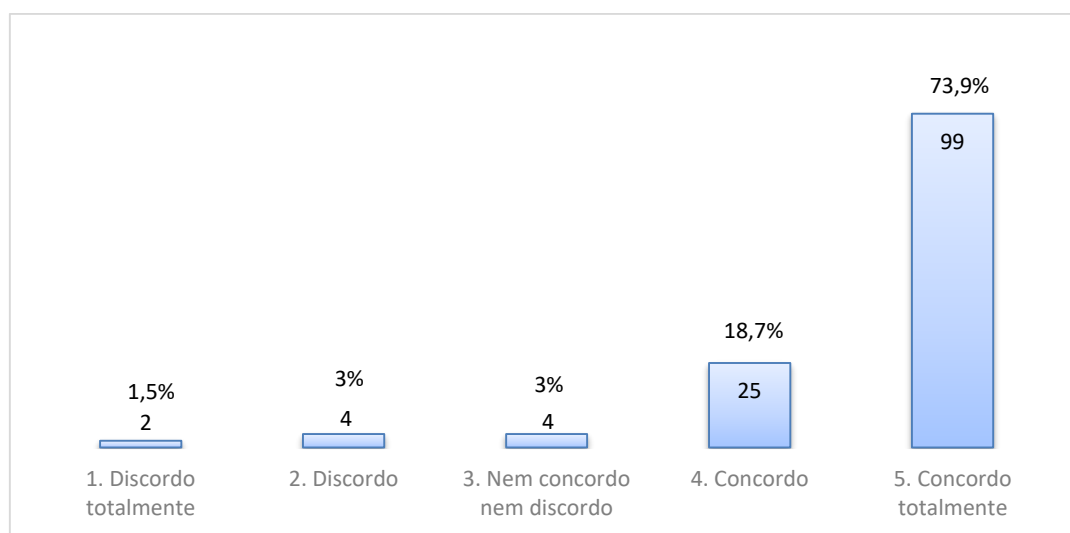
A somatória das porcentagens das opções de concordância na Q4 foi de 44,1% das respostas válidas. Ao se comparar as respostas obtidas na Q3 e Q4, observa-se que quantidade expressivamente maior de pessoas revelou concordar com a afirmativa Q3. Assim, embora um número relevante de pessoas acreditem que é importante fazer denúncias ao Ministério Público da falta de acessibilidade nos sítios governamentais, na prática muitos desses respondentes demonstraram que não acreditam na efetividade dessas denúncias para a resolução do problema.

Q5. Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando os estabelecimentos públicos têm barreiras arquitetônicas (como a falta de banheiros adaptados, elevadores adaptados, rampas e piso tátil, por exemplo)

A opção 5 – Concordo totalmente, foi predominante na Q5, com 99 participantes, compreendendo 73,9% das respostas, seguido da opção 4 – Concordo, com 25 respondentes, equivalente à 18,7% das respostas. A somatória das porcentagens das opções de concordância foi de 92,6%. Não obstante, 4 participantes demonstraram indecisão ao escolher a opção 3 – Nem concordo nem discordo (3%), 4 pessoas responderam que discordam da afirmativa Q5, correspondendo a 3% das respostas e 2 participantes discordaram totalmente da afirmativa, equivalente a 1,5% do total de respostas válidas. A média das respostas ficou em 4,60 e o desvio padrão 0,814.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 10.

Figura 10 – Distribuição das respostas da afirmativa Q5 - “Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando os estabelecimentos públicos têm barreiras arquitetônicas”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

A partir das respostas obtidas na Q5, pode-se observar que a maioria dos participantes acreditam na importância de fazer denúncias ao Ministério Público quando os estabelecimentos públicos têm barreiras arquitetônicas. Os resultados obtidos na Q5 são semelhantes aos resultados

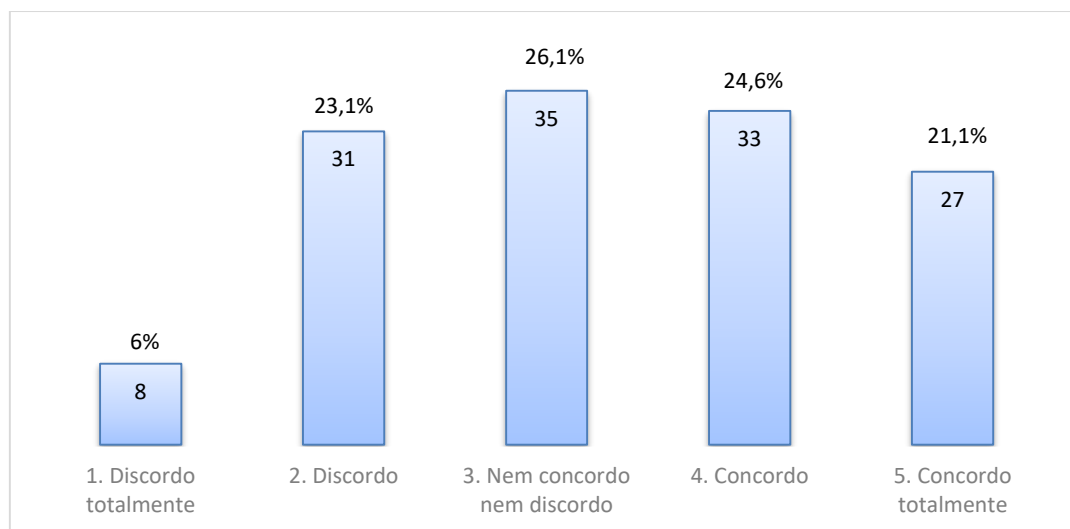
obtidos na Q1 e Q3, demonstrando que as pessoas com deficiência acreditam na importância de se denunciar os problemas de acessibilidade. No entanto, vale ressaltar que a somatória das porcentagens das opções de concordância da Q5 foi relativamente maior em relação à Q1 e Q3, revelando que as pessoas com deficiência acham mais importante denunciar problemas de acessibilidade arquitetônica ao Ministério Público do que problemas de acessibilidade em sítios governamentais (seja denunciando ao Ministério Público ou à ouvidoria).

Q6. Fazer denúncias sobre problemas de acessibilidade arquitetônica nos estabelecimentos públicos surte efeitos para a solução desses problemas

No que se refere à crença de que a realização de denúncia sobre problemas de acessibilidade arquitetônica nos estabelecimentos públicos surte efeitos para a solução desses problemas, a maioria dos participantes se demonstraram indecisos, em que 35 pessoas afirmaram que não concordam nem discordam da afirmativa, correspondendo a 26,1% das respostas. Não obstante, 33 participantes escolheram a opção 4 – Concordo, equivalente à 24,6%, 27 pessoas disseram que concordam totalmente, sendo 21,7%. Um número de 31 participantes afirmaram que discordam da Q6, correspondendo a 21,1% e 8 pessoas discordaram totalmente da afirmativa, compreendendo 6% das respostas. A média das respostas ficou em 3,30 e o desvio padrão 1,202.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 11.

Figura 11 – Distribuição das respostas da afirmativa Q6 - “Fazer denúncias sobre problemas de acessibilidade arquitetônica nos estabelecimentos públicos surte efeitos para a solução desses problemas”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

Assim como os resultados obtidos na Q2 e Q4, os participantes demonstraram opinião dividida em relação à crença de que a realização de denúncia surte efeito para a resolução do problema. No entanto, quando se compara a somatória das porcentagens das opções de concordância de Q2, Q4 e Q6, esta última é a que obteve o maior percentual, com 45,7% das respostas. Assim, quando comparado com a Q2 e Q4, depreende-se que as pessoas com deficiência acreditam mais na efetividade de denúncias ao Ministério Público sobre barreiras arquitetônicas em estabelecimentos públicos do que em relação aos problemas de acessibilidade em sítios do governo (seja denunciando ao Ministério Público ou à ouvidoria).

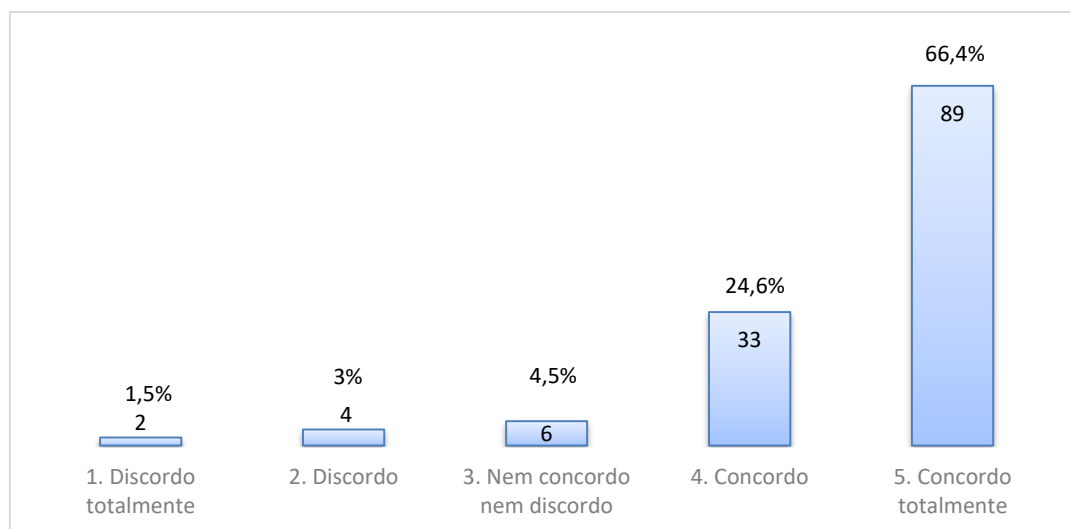
Outrossim, ao se comparar as respostas obtidas na Q5 e Q6, observa-se que quantidade expressivamente maior de pessoas revelou concordar com a afirmativa Q5. Assim, embora um número relevante de pessoas acreditem que é importante fazer denúncias ao Ministério Público de barreiras arquitetônicas em estabelecimentos públicos, na prática muitos desses respondentes demonstraram que não acreditam na efetividade dessas denúncias para a resolução do problema.

Q7. Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando os espaços públicos têm barreiras urbanísticas (como a falta de acessibilidade em calçadas)

A opção 5 – Concordo totalmente, foi predominante na Q7, com 89 participantes, compreendendo 66,4% das respostas, seguido da opção 4 – Concordo, com 33 respondentes, equivalente a 24,6% das respostas. Não obstante, 6 participantes escolheram a opção 3 – Nem concordo nem discordo (4,5%), 4 pessoas responderam que discordam da afirmativa Q7, correspondendo a 3% das respostas e 2 participantes discordaram totalmente da afirmativa, equivalente à 1,5% do total de respostas válidas. A média das respostas ficou em 4,51 e o desvio padrão 0,838.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 12.

Figura 12 – Distribuição das respostas da afirmativa Q7 - “ Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando os espaços públicos têm barreiras urbanísticas”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

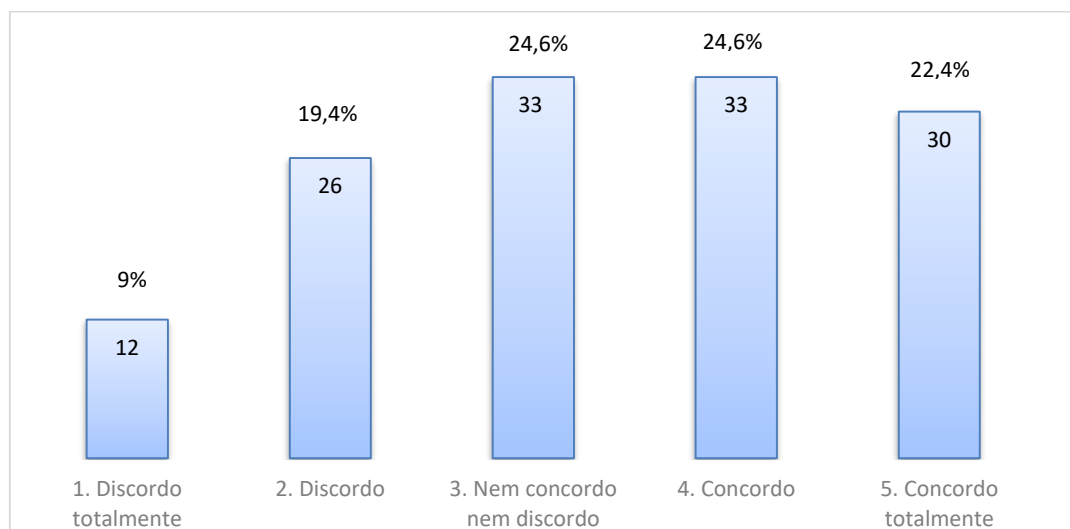
A somatória das porcentagens das opções de concordância foi de 91%, demonstrando uma tendência geral dos participantes em concordar com a afirmativa. Desse modo, semelhante à Q3 e Q5, as pessoas com deficiência acreditam na importância de denunciar os problemas de acessibilidade ao Ministério Público.

Q8. Fazer denúncias sobre problemas de acessibilidade urbanística nos espaços públicos surte efeito para a solução desses problemas

Na Q8 observou-se uma distribuição hegemônica das respostas. Com exceção da opção 1 – Discordo totalmente, que ficou um pouco abaixo com 12 respostas (9%), as opções 3 – Nem concordo nem discordo e opção 4 – Concordo tiveram 33 respostas cada uma, compreendendo 24,6% dos participantes em cada uma das opções mencionadas, e a opção 5 – Concordo totalmente contou com 30 respostas, equivalente a 22,4% das respostas válidas. Já a opção 2 – Discordo, contou com 26 respostas, equivalente a 19,4% dos participantes. A média das respostas ficou em 3,32 e o desvio padrão 1,266.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 13.

Figura 13 – Distribuição das respostas da afirmativa Q8 - “Fazer denúncias sobre problemas de acessibilidade urbanística nos espaços públicos surte efeito para a solução desses problemas”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

A partir das respostas obtidas na Q8, foi possível observar uma distribuição hegemônica das respostas (com exceção da opção 1 – Discordo totalmente). Resultado semelhante foi obtido nas questões Q2, Q4 e Q6. No entanto, quando se compara a somatória do percentual de concordância de Q2, Q4, Q6 e Q8, esta última é a que obteve o maior percentual, com 47% das respostas. Assim, quando comparado com a Q2, Q4, e Q6, depreende-se que as pessoas com

deficiência acreditam mais na efetividade de denúncias ao Ministério Público sobre barreiras urbanísticas em estabelecimentos públicos do que em relação aos problemas de acessibilidade arquitetônica em espaços públicos ou problemas de acessibilidade em sítios do governo (seja denunciando ao Ministério ou à ouvidoria).

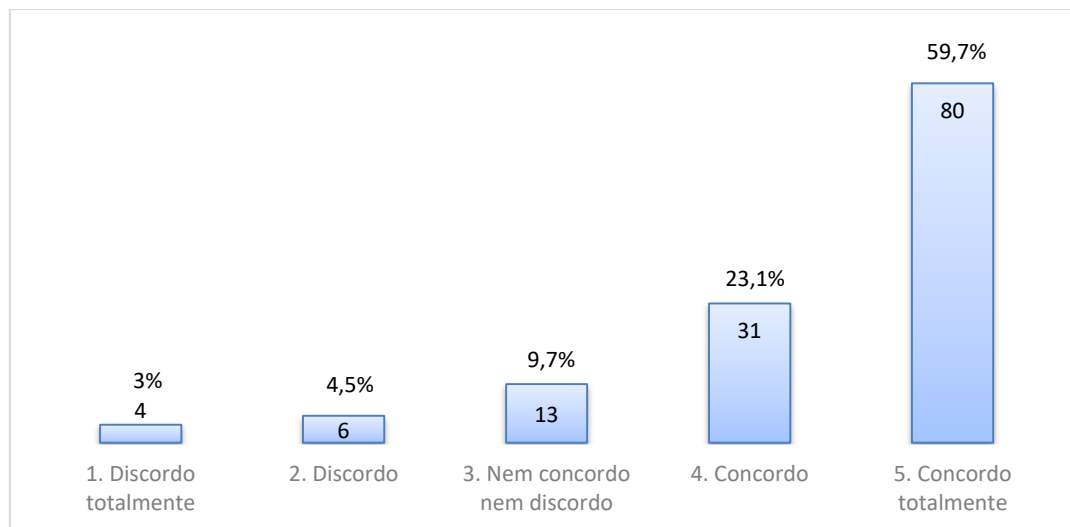
Outrossim, ao se comparar as respostas obtidas na Q7 e Q8, observa-se que quantidade expressivamente maior de pessoas revelou concordar com a afirmativa Q7. Assim, embora um número relevante de pessoas acreditem que é importante fazer denúncias ao Ministério Público de barreiras urbanísticas nos espaços públicos, na prática muitos desses respondentes demonstraram que não acreditam na efetividade dessas denúncias para a resolução do problema.

Q9. Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando me deparo com barreiras atitudinais, quando as pessoas me tratam como se eu fosse um problema

Na afirmativa Q9, a maioria dos participantes demonstraram concordar que é importante denunciar ao Ministério Público as barreiras atitudinais, sendo que 80 respondentes disseram que concordam totalmente com a questão, correspondendo a 59,7%, enquanto 31 pessoas responderam que concordam com a afirmativa, equivalente a 23,1% das respostas. Não obstante, 13 participantes afirmaram que não concordam nem discordam da afirmativa (9,7%), 6 pessoas responderam que discordam (4,5%) e 4 respondentes disseram que discordam totalmente da afirmativa, correspondente à 3% das respostas. A média das respostas ficou em 4,32 e o desvio padrão 1,023.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 14.

Figura 14 – Distribuição das respostas da afirmativa Q9 - “ Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando me deparo com barreiras atitudinais, quando as pessoas me tratam como se eu fosse um problema”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

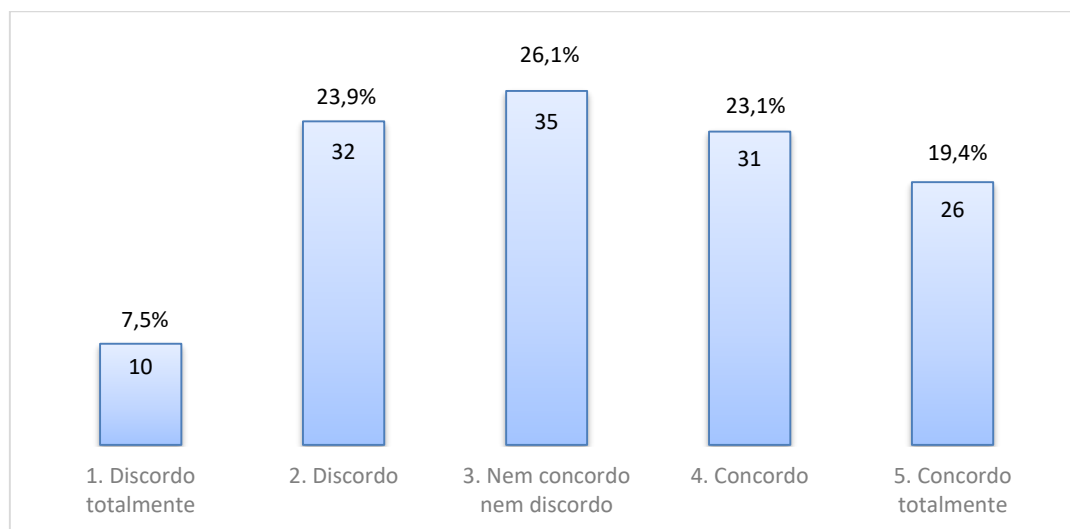
A somatória das porcentagens das opções de concordância foi de 82,8%, demonstrando uma tendência geral dos participantes em concordar com a afirmativa. Desse modo, semelhante à Q3, Q5 e Q7, as pessoas com deficiência acreditam na importância de denunciar os problemas de acessibilidade ao Ministério Público.

Q10. Fazer denúncias sobre barreiras atitudinais surte efeitos para a resolução desses problemas

Em relação à crença de que a denúncia ao Ministério Público sobre barreiras atitudinais surte efeitos para a solução desses problemas, a maioria dos participantes escolheram a opção 3 - Nem concordo nem discordo, compreendendo 35 pessoas, equivalente a 26,1% das respostas. Não obstante, 10 pessoas afirmaram que discordam totalmente da afirmativa, correspondendo a 7,5% das respostas, 32 participantes disseram que discordam (23,9%), 31 participantes concordaram com a afirmativa (23,1%) e 26 respondentes concordaram totalmente, compreendendo 19,4% das respostas. A média das respostas ficou em 3,23 e o desvio padrão 1,226.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 15.

Figura 15 – Distribuição das respostas da afirmativa Q10 - “Fazer denúncias sobre barreiras atitudinais surte efeitos para a resolução desses problemas”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

A partir das respostas obtidas na Q10, foi possível observar uma distribuição hegemônica das respostas (com exceção da opção 1 – Discordo totalmente), demonstrando opinião diversificada dos participantes com relação à crença na efetividade da denúncia ao Ministério Público de barreiras urbanísticas. A somatória do percentual de concordância na Q10 foi de 42,5%. Quando se compara a somatória do percentual de concordância de Q2, Q4, Q6, Q8 e Q10, a Q8 é a que obteve o maior percentual, com 47,8% das respostas. Assim, depreende-se que as pessoas com deficiência acreditam mais na efetividade de denúncias ao Ministério Público sobre barreiras urbanísticas em estabelecimentos públicos do que em relação aos problemas de acessibilidade em sítios do governo (seja denunciando ao Ministério ou à ouvidoria), problemas de acessibilidade arquitetônica em espaços públicos ou barreiras atitudinais.

Outrossim, ao se comparar as respostas obtidas na Q9 e Q10, observa-se que quantidade expressivamente maior de pessoas revelou concordar com a afirmativa Q9. Assim, embora um número relevante de pessoas acreditem que é importante fazer denúncias ao Ministério Público de barreiras atitudinais, na prática muitos desses respondentes demonstraram que não acreditam na efetividade dessas denúncias para a resolução do problema.

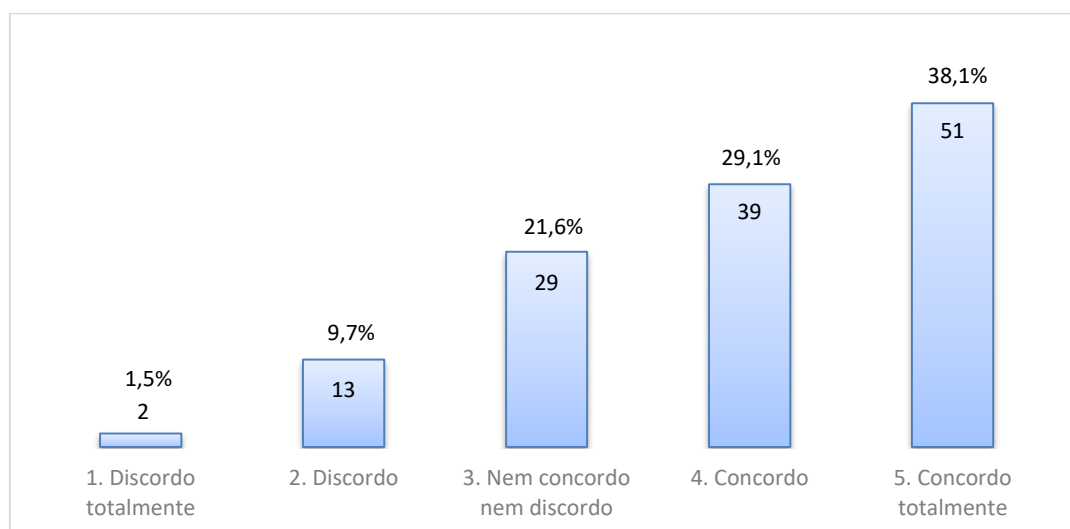
4.3.5.2 Afirmativas do construto Normas Subjetivas

Q11. As pessoas mais próximas de mim acreditam que devo denunciar problemas de acessibilidade em *sites* do governo quando estes me atrapalham

A afirmativa Q11 demonstrou que a maioria dos participantes acreditam totalmente que as pessoas mais próximas pensam que se deve denunciar os problemas de acessibilidade em sítios do governo, compreendendo 51 respondentes (38,1%). Em seguida, 39 participantes afirmaram que concordam com a afirmativa, correspondendo a 29,1% das respostas, seguido de 29 pessoas que responderam que nem concordam nem discordam, equivalente a 21,6%. Em relação aos participantes que discordaram da afirmativa, 13 pessoas afirmaram que discordam, compreendendo 9,7% das respostas, ao passo que 2 participantes discordaram totalmente da afirmativa, correspondendo a 1,5% das respostas. A média das respostas ficou em 3,93 e o desvio padrão 1,059.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 16.

Figura 16 – Distribuição das respostas da afirmativa Q11 - “As pessoas mais próximas de mim acreditam que devo denunciar problemas de acessibilidade em *sites* do governo quando estes me atrapalham”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

A somatória das porcentagens das opções de concordância foi de 67,2%, demonstrando uma tendência geral dos participantes em concordar com a afirmativa. Assim, pode-se depreender que

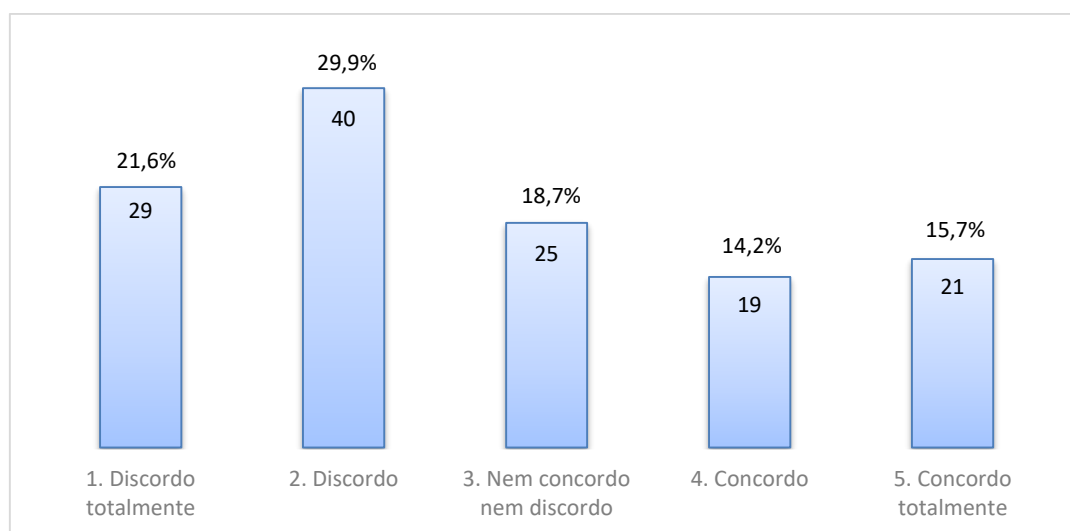
a maioria dos respondentes acreditam que as pessoas próximas pensam que a pessoa com deficiência deve denunciar os problemas de acessibilidade em sítios governamentais.

Q12. Em assuntos relacionados à garantia dos meus direitos, eu acho que devo seguir o que as pessoas mais próximas de mim pensam

A maioria dos participantes revelaram que não concordam com a afirmativa Q12, em que 40 participantes discordaram da afirmativa, compreendendo 29,9% das respostas e 29 pessoas discordaram totalmente da afirmativa, correspondendo a 21,6% das respostas válidas. Destarte, 25 pessoas nem concordaram nem discordaram com a afirmativa (18,7%), ao passo que 19 participantes afirmaram que concordam (14,2%) e 21 participantes concordaram totalmente com a afirmativa, correspondendo a 15,2% das respostas. A média das respostas ficou em 2,72 e o desvio padrão 1,368.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 17.

Figura 17 – Distribuição das respostas da afirmativa Q12 - “Em assuntos relacionados a garantia dos meus direitos, eu acho que devo seguir o que as pessoas mais próximas de mim pensam”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

A somatória das porcentagens das opções de discordância foi de 51,5%, representando mais da metade do total de respostas válidas. Desse modo, é possível observar na afirmativa Q12 que a

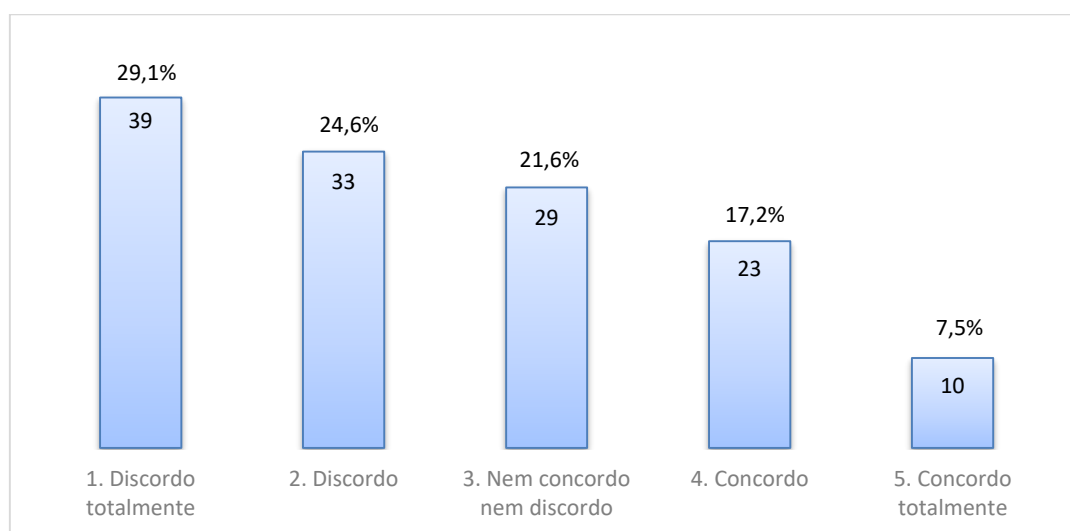
maioria das pessoas com deficiência não são influenciadas pelo que as pessoas próximas pensam em relação à garantia de seus direitos.

Q13. Quando as pessoas mais próximas de mim encontram problemas de acessibilidade em *sites* do governo, elas denunciam ao próprio órgão pela ouvidoria

A afirmativa Q13 demonstrou que a maioria dos participantes acreditam que as pessoas próximas não denunciam os problemas de acessibilidade em sítios do governo à ouvidoria do próprio órgão. Assim, 39 participantes escolheram a opção 1 – Discordo totalmente, correspondendo a 29,1%, seguido de 33 pessoas que selecionaram a opção 2 – Discordo, compreendendo 24,6% das respostas. Destarte, 29 participantes escolheram a opção 3 – Nem concordo nem discordo, sendo 21,6% das respostas, 23 pessoas selecionaram a opção 4 – Concordo, correspondendo a 17,2% e por fim, 10 participantes elegeram a opção 5 – Concordo totalmente, equivalente a 7,5% das respostas válidas. A média das respostas nessa afirmativa foi de 2,49 e o desvio padrão 1,279.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 18.

Figura 18 – Distribuição das respostas da afirmativa Q13 - “Quando as pessoas mais próximas de mim encontram problemas de acessibilidade em *sites* do governo, elas denunciam ao próprio órgão pela ouvidoria”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

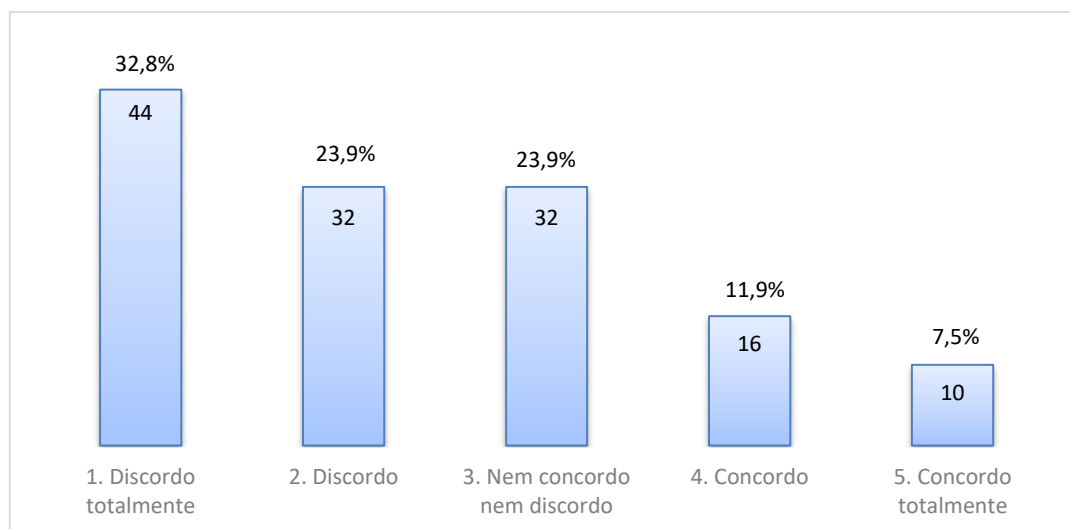
A somatória das porcentagens das opções de discordância foi de 53,7%, além de 21,6% dos respondentes que demonstraram indecisão em relação à afirmativa. Diante disso, é possível depreender que a maioria dos participantes acreditam que as pessoas próximas não denunciam os problemas de acessibilidade em sítios do governo à ouvidoria do próprio órgão.

Q14. Quando as pessoas mais próximas de mim encontram problemas de acessibilidade em *sites* do governo, elas denunciam ao Ministério Público

A afirmativa Q14 demonstrou que a maioria dos participantes acreditam que as pessoas próximas não denunciam os problemas de acessibilidade em sítios do governo ao Ministério Público. Assim, 44 participantes escolheram a opção 1 – Discordo totalmente, correspondendo a 32,8%, seguido de 32 pessoas que selecionaram a opção 2 – Discordo, compreendendo 23,9% das respostas. Destarte, 32 participantes escolheram a opção 3 – Nem concordo nem discordo, sendo 23,9% das respostas, 16 pessoas selecionaram a opção 4 – Concordo, correspondendo à 11,9% e por fim, 10 participantes elegeram a opção 5 – Concordo totalmente, equivalente a 7,5% das respostas válidas. A média das respostas nessa afirmativa foi de 2,37 e o desvio padrão 1,261.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 19.

Figura 19 – Distribuição das respostas da afirmativa Q14 - “ Quando as pessoas mais próximas de mim encontram problemas de acessibilidade em *sites* do governo, elas denunciam ao Ministério Público”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

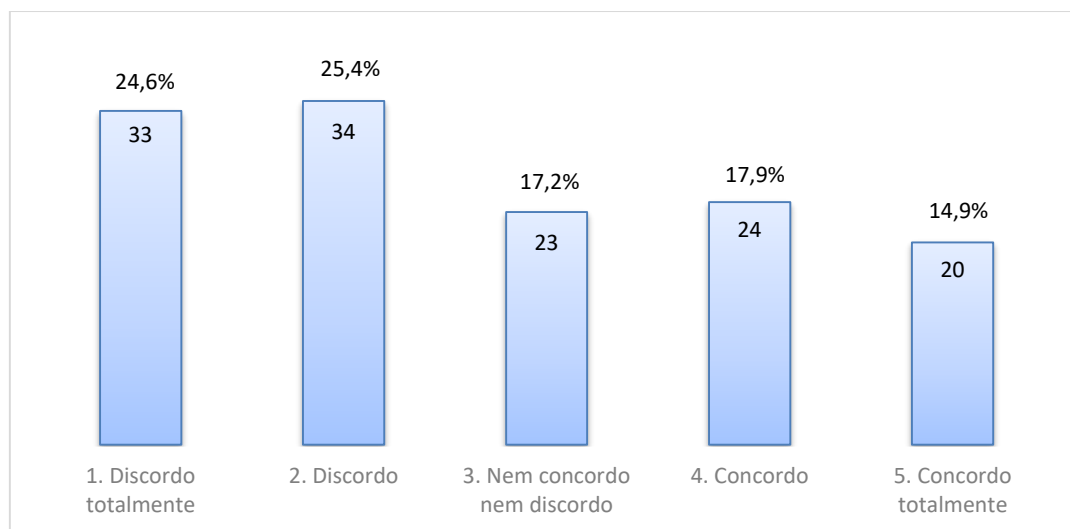
A partir das respostas obtidas na Q14, é possível depreender que a maioria dos participantes acreditam que as pessoas próximas não denunciam os problemas de acessibilidade em sítios do governo ao Ministério Público. Ao se comparar as respostas obtidas na Q13 e Q14, observa-se que a somatória das porcentagens das opções de discordância nesta última foi maior do que na primeira, compreendendo 56,7% das respostas. Assim, quantidade maior de pessoas demonstrou acreditar que as pessoas próximas não denunciam ao Ministério Público.

Q15. Em questões relacionadas a garantia dos meus direitos, eu quero agir da mesma forma que as pessoas mais próximas de mim

A partir das respostas obtidas na Q15, observa-se que a maioria dos respondentes não querem agir da mesma forma que as pessoas próximas no que se refere a garantia de seus direitos. Assim, 33 participantes discordaram totalmente da afirmativa, correspondendo a 24,6% das respostas e 34 pessoas discordaram da afirmativa. Destarte, 23 pessoas nem concordaram nem discordaram com a afirmativa (17,2%), ao passo que 24 participantes afirmaram que concordam (17,9%) e 20 participantes concordaram totalmente com a Q15, correspondendo a 14,9% das respostas. A média das respostas ficou em 2,73 e o desvio padrão 1,399.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 20.

Figura 20 – Distribuição das respostas da afirmativa Q15 – “Em questões relacionadas a garantia dos meus direitos, eu quero agir da mesma forma que as pessoas mais próximas de mim”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

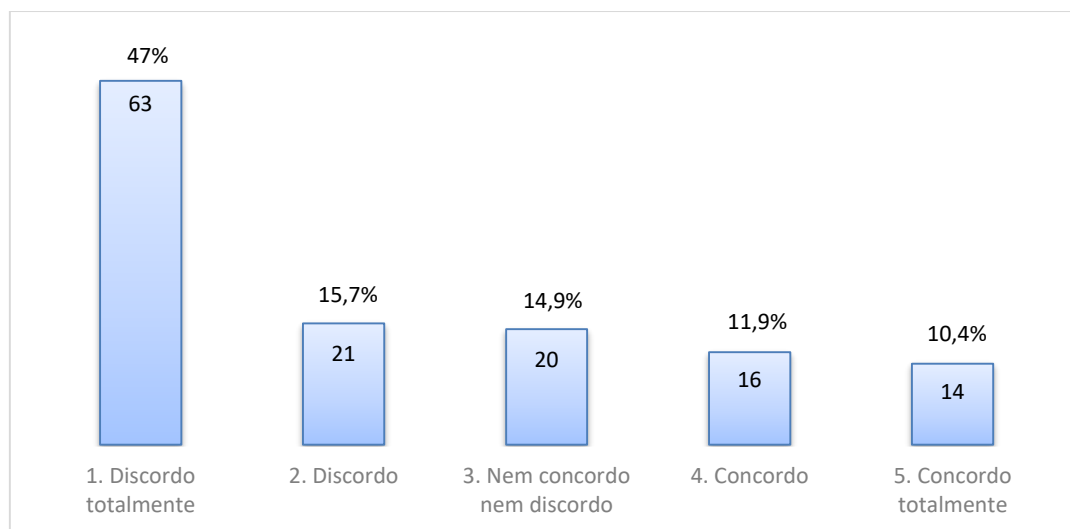
Os resultados obtidos na Q15 é semelhante aos resultados da Q12, tendo em vista o alto percentual de discordância em relação às afirmativas. Diante disso, observa-se uma tendência geral dos participantes em discordar das afirmativas que tratam sobre a influência que as pessoas próximas exercem sobre o comportamento de denúncia.

Q16. Acho que se eu fizer denúncia de problemas de acessibilidade em *sites* do governo, as pessoas afetadas pela denúncia podem querer me prejudicar (medo de retaliação)

Na Q16, a maioria dos participantes afirmou que discordam totalmente da afirmativa, correspondendo a 64 respondentes (47%), seguido de 21 participantes que discordaram (15,7%). Na sequência, 20 pessoas disseram que não concordam nem discordam (14,9%), 16 participantes concordaram com a afirmativa (11,9%) e 17 pessoas concordaram totalmente com a afirmativa (10,4%). A média das respostas ficou em 2,23 e o desvio padrão 1,414.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 21.

Figura 21 – Distribuição das respostas da afirmativa Q16 – “Acho que se eu fizer denúncia de problemas de acessibilidade em *sites* do governo, as pessoas afetadas pela denúncia podem querer me prejudicar”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

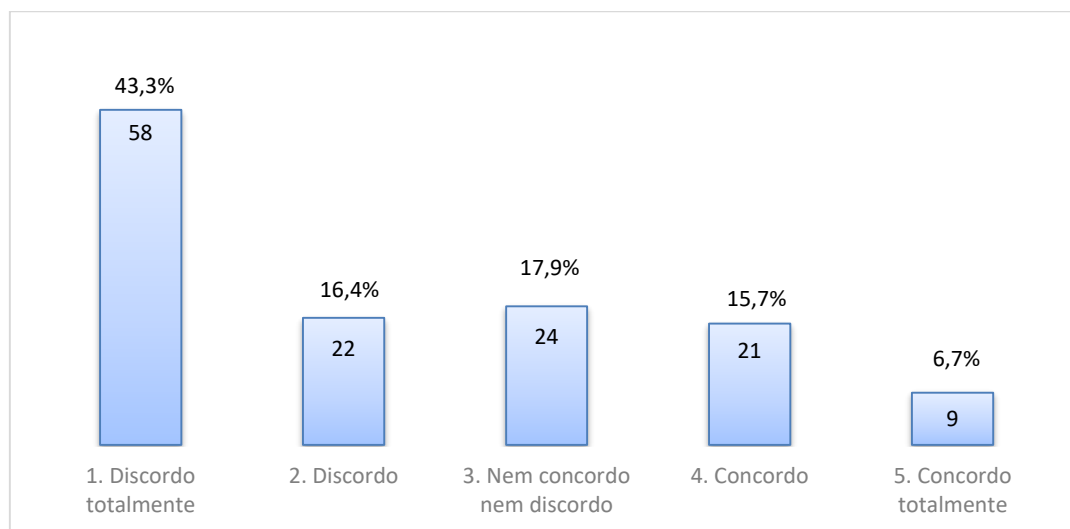
A somatória de porcentagens das opções de discordância chegou à 62,7%, demonstrando que a maioria dos respondentes não tem receio de serem prejudicadas pelas pessoas afetadas pela denúncia.

Q17. Em questões relacionadas ao medo de fazer denúncias, levo muito em conta a reação das pessoas que serão afetadas

A afirmativa Q17 demonstrou que a maioria dos participantes não consideram a reação das pessoas afetadas pela denúncia. Assim, 58 participantes escolheram a opção 1 – Discordo totalmente, correspondendo à 43,3%, seguido de 22 pessoas que selecionaram a opção 2 – Discordo, compreendendo 16,4% das respostas. Destarte, 24 participantes escolheram a opção 3 – Nem concordo nem discordo, sendo 17,9% das respostas, 21 pessoas selecionaram a opção 4 – Concordo, correspondendo a 15,7% e por fim, 9 participantes elegeram a opção 5 – Concordo totalmente, equivalente a 6,7% das respostas válidas. A média das respostas nessa afirmativa foi de 2,26 e o desvio padrão 1,337.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 22.

Figura 22 – Distribuição das respostas da afirmativa Q17 – “Em questões relacionadas ao medo de fazer denúncias, levo muito em conta a reação das pessoas que serão afetadas”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

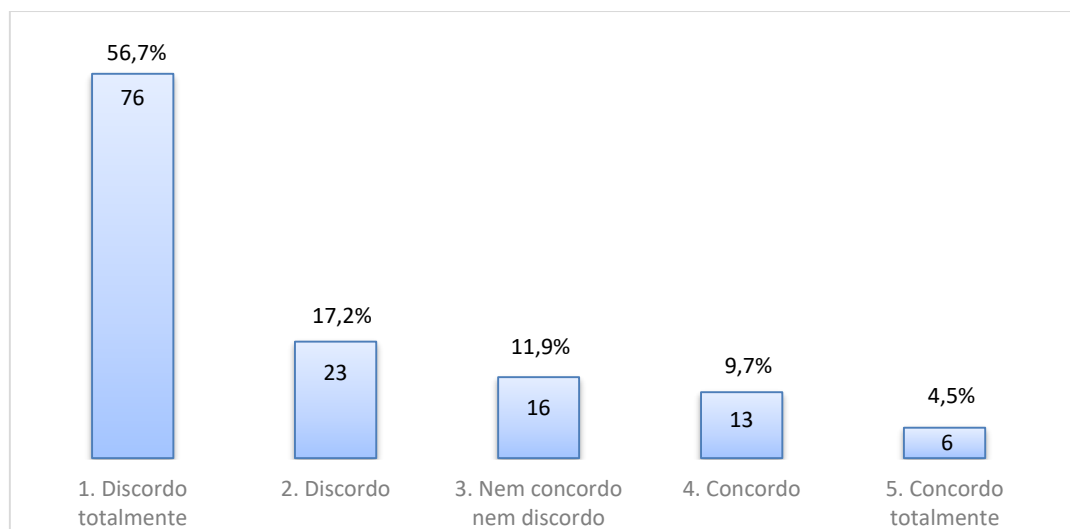
Na Q17 o somatório das porcentagens das opções de discordância foi de 59,7%, demonstrando que mais da metade dos participantes não consideram a reação das pessoas afetadas pela denúncia para a realização da mesma.

Q18. Acho que se eu fizer denúncia sobre problemas de acessibilidade em *sites* do governo, eu posso prejudicar a pessoa responsável pelo problema de acessibilidade

Na Q18, a somatória de participantes que discordaram da afirmativa foi de 73,9%, em que 56,7% discordaram totalmente da afirmativa, correspondendo a 76 pessoas, e 17,2% discordaram da Q18, compreendendo 23 participantes. Destarte, 16 pessoas nem concordaram nem discordaram da afirmativa (11,9%), ao passo que 13 participantes afirmaram que concordam (9,7%) e 6 participantes concordaram totalmente com a Q18, correspondendo a 4,5% das respostas. A média das respostas ficou em 1,88 e o desvio padrão 1,214.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 23.

Figura 23 – Distribuição das respostas da afirmativa Q18 – “Acho que se eu fizer denúncia sobre problemas de acessibilidade em *sites* do governo, eu posso prejudicar a pessoa responsável pelo problema de acessibilidade”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

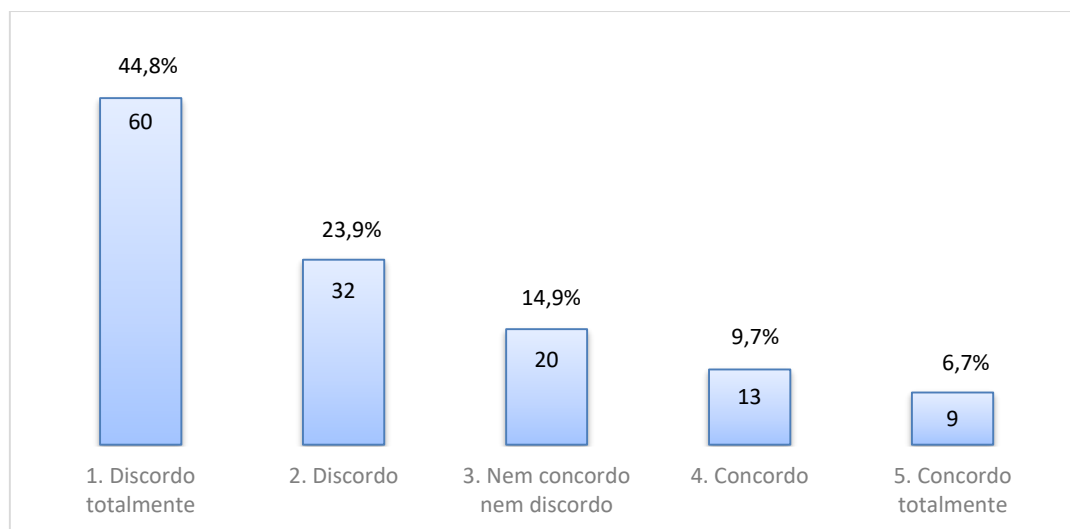
Tendo em vista as respostas obtidas na Q18, depreende-se que a maioria das pessoas com deficiência não estão preocupadas de que a realização de denúncia possa prejudicar a pessoa responsável pelo problema de acessibilidade.

Q19. Em questões relacionadas ao medo de fazer denúncias, levo muito em conta as consequências para a pessoa afetada pela denúncia

A afirmativa Q19 demonstrou que a maioria dos participantes não consideram as consequências para as pessoas afetadas pela denúncia. Assim, 60 participantes escolheram a opção 1 – Discordo totalmente, correspondendo a 44,8%, seguido de 32 pessoas que selecionaram a opção 2 – Discordo, compreendendo 23,9% das respostas. Destarte, 20 participantes escolheram a opção 3 – Nem concordo nem discordo, sendo 14,9% das respostas, 13 pessoas selecionaram a opção 4 – Concordo, correspondendo a 9,7% e por fim, 9 participantes elegeram a opção 5 – Concordo totalmente, equivalente à 6,7% das respostas válidas. A média das respostas nessa afirmativa foi de 2,10 e o desvio padrão 1,262.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 24.

Figura 24 – Distribuição das respostas da afirmativa Q19 – “Em questões relacionadas ao medo de fazer denúncias, levo muito em conta as consequências para a pessoa afetada pela denúncia”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

Na Q19 a somatória das porcentagens das opções de discordância foi de 68,7%, demonstrando que a maioria dos participantes não consideram as consequências para as pessoas afetadas pela denúncia.

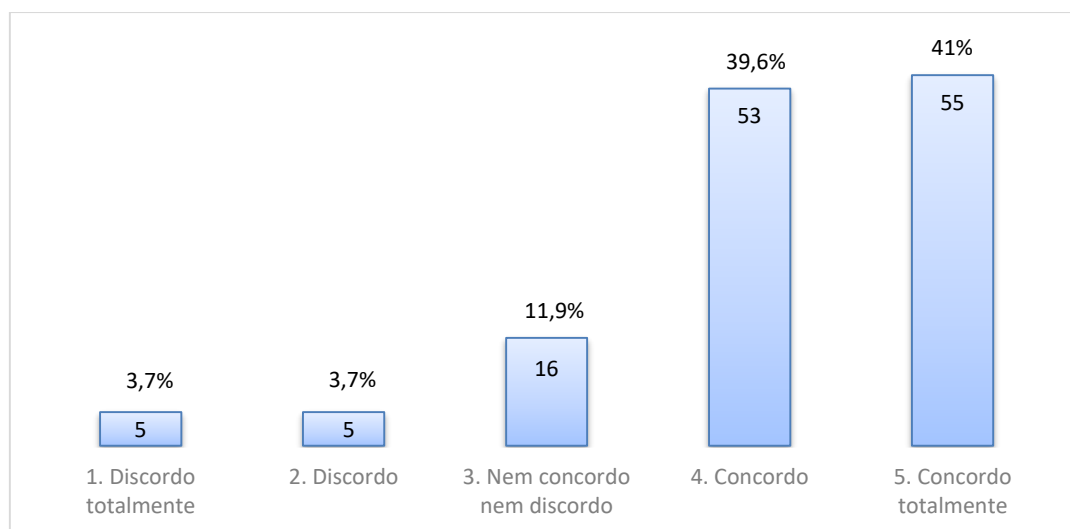
4.3.5.3 Afirmativas do construto Controle Comportamental Percebido

Q20. Quando encontrar um problema de acessibilidade em um *site* do governo, acho que serei capaz de explicar do que ele se trata em uma denúncia

Em relação à Q20, observou-se uma tendência geral dos participantes em concordar com a afirmativa, em que 55 respondentes disseram que concordam totalmente com a questão, correspondendo a 41%, enquanto 53 pessoas responderam que concordam com a afirmativa, equivalente à 39,6% das respostas. Não obstante, 16 participantes afirmaram que não concordam nem discordam da afirmativa (11,9%), 5 pessoas responderam que discordam (3,7%) e 5 respondentes disseram que discordam totalmente da afirmativa, correspondendo a 3,7% das respostas. A média das respostas ficou em 4,10 e o desvio padrão 1,006.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 25.

Figura 25 – Distribuição das respostas da afirmativa Q20 – “Quando encontrar um problema de acessibilidade em um *site* do governo, acho que serei capaz de explicar do que ele se trata em uma denúncia”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

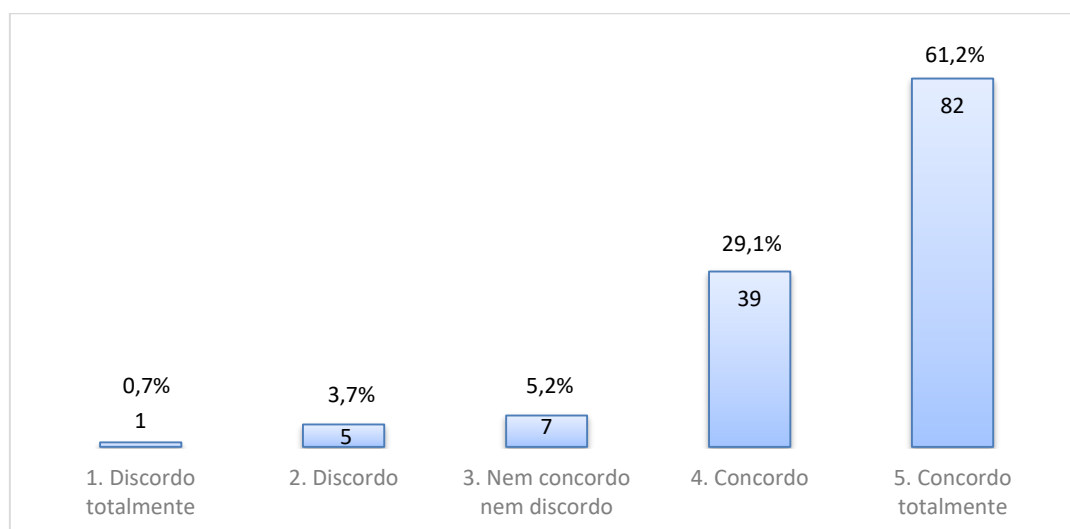
A somatória das porcentagens das opções de concordância na Q20 foi de 80,6%. Diante disso, observa-se que a maioria dos participantes acreditam que são capazes de explicar em que consiste o problema de acessibilidade em sítio do governo em uma denúncia.

Q21. Saber descrever bem um problema de acessibilidade em *sites* do governo me auxiliaria a fazer uma denúncia

Em relação à crença de que saber descrever bem um problema de acessibilidade em sítios do governo é um fator relevante para a realização da mesma, 82 participantes responderam que concordam totalmente com a afirmativa, correspondendo a 61,2% das respostas e 39 pessoas concordaram com a Q21, representando 29,1% das respostas. Não obstante, 7 pessoas disseram que nem concordam nem discordam da afirmativa, equivalente a 5,2%, 5 participantes afirmaram que discordam, representando 3,7% e 1 respondente discordou totalmente da afirmativa, correspondendo a 0,7% das respostas. A média das respostas ficou em 4,46 e o desvio padrão 0,819.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 26.

Figura 26 – Distribuição das respostas da afirmativa Q21 – “Saber descrever bem um problema de acessibilidade em *sites* do governo me auxiliaria a fazer uma denúncia”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

Pode-se observar que a maioria dos participantes acreditam que saber descrever bem um problema de acessibilidade em sítios do governo auxiliaria a fazer uma denúncia, sendo um fator relevante para a realização da mesma. A somatória das porcentagens de opção de concordância foi de 90,3% das respostas. Uma quantidade maior de pessoas expressou concordância na afirmativa Q21 em relação à Q20. Assim, algumas pessoas demonstraram que embora acreditem ser importante saber descrever bem um problema de acessibilidade em sítios do governo, na prática essas pessoas não se sentem habilitadas a fazê-lo.

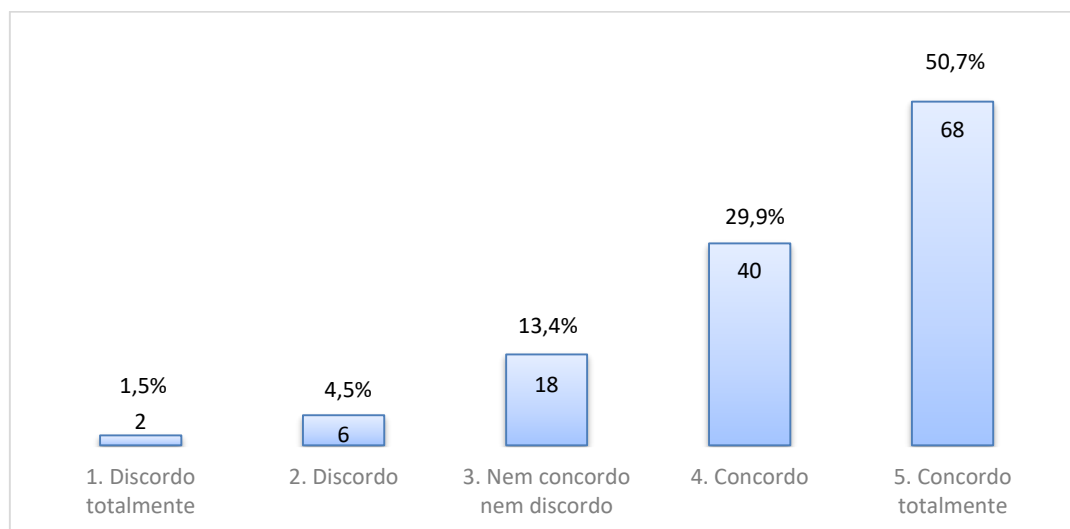
Q22. Quando um *site* do governo violar a lei de acessibilidade, acho que serei capaz de reconhecer que ele deve ser denunciado

A afirmativa Q22 demonstrou que ampla maioria dos participantes acreditam que são capazes de reconhecer quando um sítio do governo viola a lei de acessibilidade, devendo ser denunciado. Assim, 68 participantes responderam que concordam totalmente com a afirmativa, correspondendo a 50,7% das respostas e 40 pessoas concordaram com a Q22, representando 29,9% das respostas. Não obstante, 18 pessoas disseram que nem concordam nem discordam da afirmativa, equivalente à 13,4%, 6 participantes afirmaram que discordam, representando 4,5% e 2 respondentes discordaram totalmente da afirmativa, correspondendo a 1,5% das respostas. A

média das respostas ficou em 4,24 e o desvio padrão 0,951.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 27.

Figura 27 – Distribuição das respostas da afirmativa Q22 – “Quando um *site* do governo violar a lei de acessibilidade, acho que serei capaz de reconhecer que ele deve ser denunciado”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

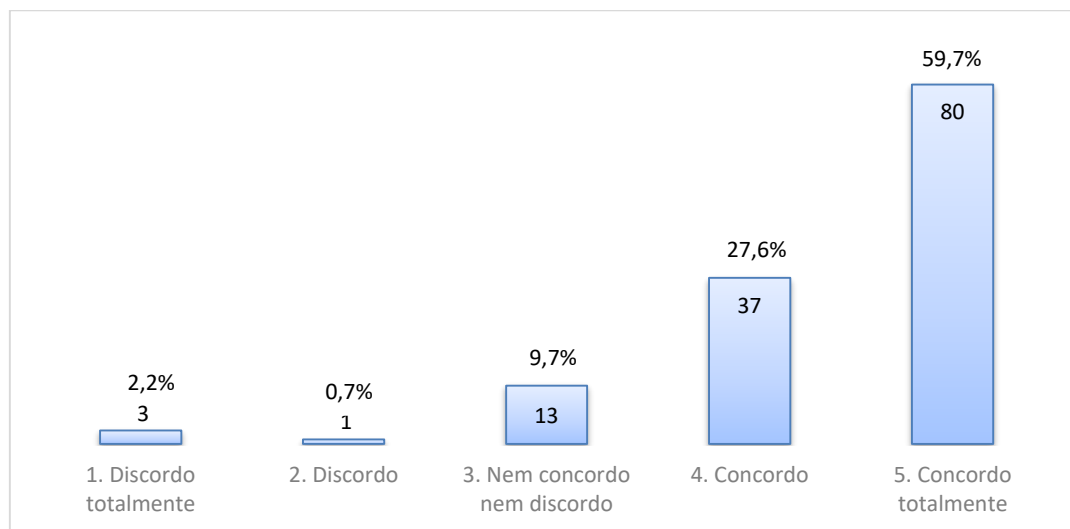
O somatório das porcentagens das opções de concordância na Q22 foi de 80,6%, semelhante ao resultado obtido na Q20, demonstrando que a maioria dos participantes se consideram habilitados a realizar denúncia de problemas de acessibilidade Web.

Q23. Saber identificar quando um problema de acessibilidade em *site* do governo viola a lei me auxiliaria a fazer uma denúncia

Em relação à Q23, observou-se uma tendência geral dos participantes em concordar com a afirmativa, em que 80 respondentes disseram que concordam totalmente com a questão, correspondendo a 59,7%, enquanto 37 pessoas responderam que concordam com a afirmativa, equivalente a 27,6% das respostas. Não obstante, 13 participantes afirmaram que não concordam nem discordam da afirmativa (9,7%), uma pessoa respondeu que discorda (0,7%) e 3 respondentes disseram que discordam totalmente da afirmativa, correspondendo a 2,2% das respostas. A média das respostas ficou em 4,42 e o desvio padrão 0,87.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 28.

Figura 28 – Distribuição das respostas da afirmativa Q23 – “Saber identificar quando um problema de acessibilidade em *site* do governo viola a lei me auxiliaria a fazer uma denúncia”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

Pode-se observar que a maioria dos participantes acreditam que saber identificar que o problema de acessibilidade em sítios do governo viola a lei é um fator relevante para a realização da mesma. O somatório das porcentagens de opção de concordância foi de 87,3% das respostas. Uma quantidade maior de pessoas expressou concordância na afirmativa Q23 em relação à Q22. Assim, algumas pessoas demonstraram que embora acreditem ser importante saber identificar que o problema de acessibilidade em sítios do governo viola a lei, na prática essas pessoas não se sentem habilitadas a fazê-lo.

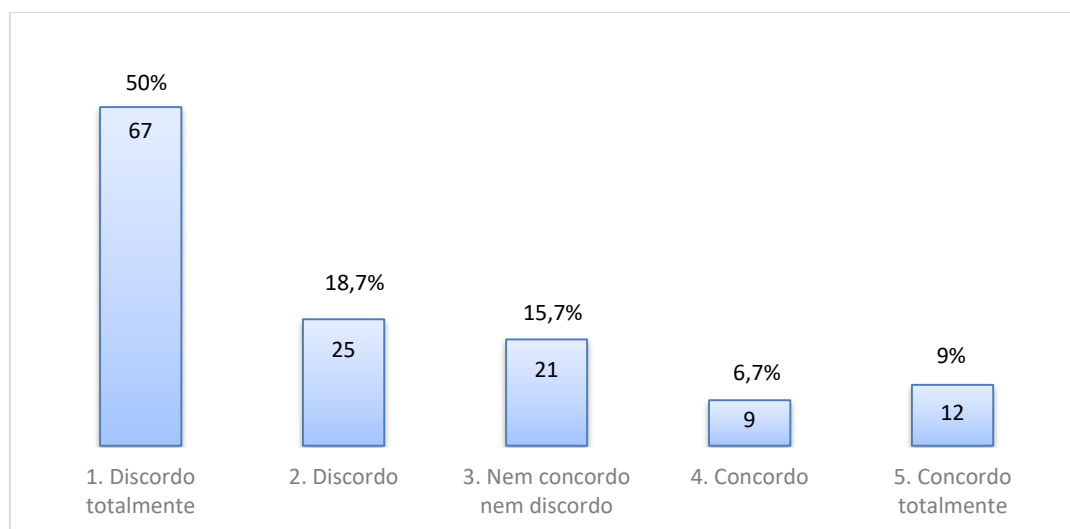
Q24. Acho que terei preguiça de denunciar um problema de acessibilidade em *site* do governo

A afirmativa Q24 demonstrou que a maioria dos participantes não tem preguiça de denunciar um problema de acessibilidade em sítio do governo. Assim, 67 participantes escolheram a opção 1 – Discordo totalmente, correspondendo a 50%, seguido de 25 pessoas que selecionaram a opção 2 – Discordo, compreendendo 18,1% das respostas. Destarte, 21 participantes escolheram a opção 3 – Nem concordo nem discordo, sendo 15,7% das respostas, 9 pessoas selecionaram a opção 4 – Concordo, correspondendo a 6,7% e por fim, 12 participantes elegeram a opção 5 –

Concordo totalmente, equivalente a 9% das respostas válidas. A média das respostas nessa afirmativa foi de 2,06 e o desvio padrão 1,319.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 29.

Figura 29 – Distribuição das respostas da afirmativa Q24 – “Acho que terei preguiça de denunciar um problema de acessibilidade em *site* do governo”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

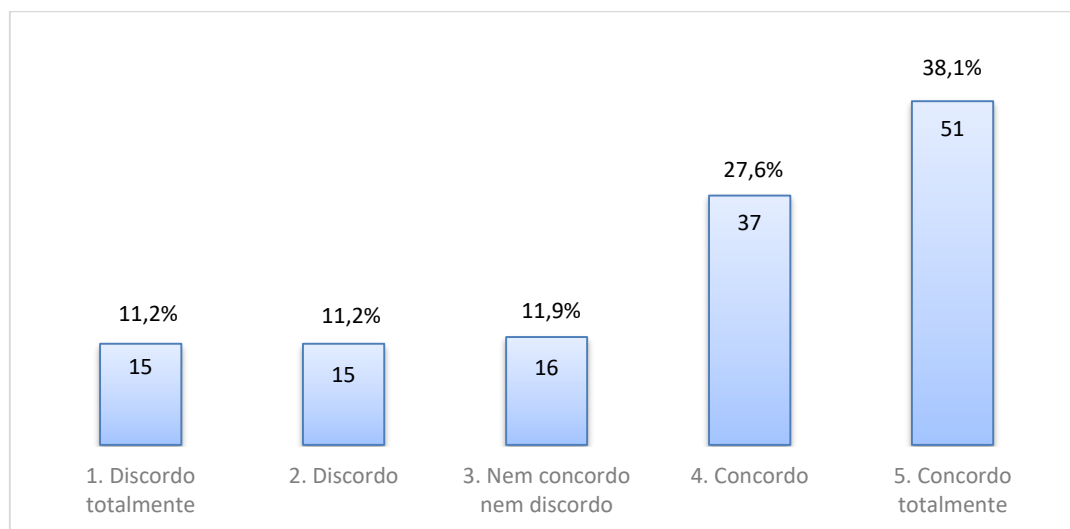
A partir dos resultados da Q24, observa-se que a maioria dos participantes não tem preguiça de denunciar os problemas de acessibilidade em sítios do governo.

Q25. Saber lutar contra a preguiça me auxiliaria a fazer uma denúncia

Em relação à Q25, 51 participantes responderam que concordam totalmente com a afirmativa, correspondendo a 38,1% das respostas e 37 pessoas concordaram com a Q25, representando 27,6% das respostas. Não obstante, 16 pessoas disseram que nem concordam nem discordam da afirmativa, equivalente à 11,9%, 15 participantes afirmaram que discordam, representando 11,2% e 15 respondentes discordaram totalmente da afirmativa, correspondendo a 11,2% das respostas. A média das respostas ficou em 3,70 e o desvio padrão 1,371.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 30.

Figura 30 – Distribuição das respostas da afirmativa Q25 – “Saber lutar contra a preguiça me auxiliaria a fazer uma denúncia”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

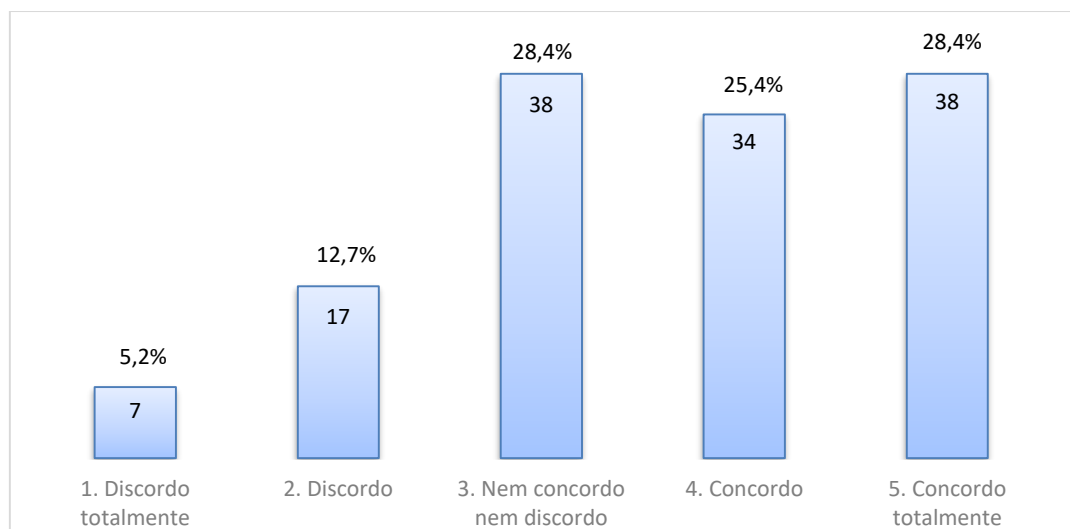
A afirmativa Q25 demonstrou que ampla maioria dos participantes concordam que saber lutar contra a preguiça auxilia a fazer a denúncia.

Q26. Acho que serei capaz de lidar com as burocracias para fazer uma denúncia de um problema de acessibilidade em *site* do governo

No que se refere às burocracias para realização de denúncia de problema de acessibilidade em *site* do governo, a maioria respondeu que é capaz de lidar com as burocracias, em que 38 participantes responderam que concordam totalmente com a afirmativa (28,4%) e 34 pessoas disseram que concordam (25,4%). No entanto, a quantidade de pessoas que se demonstraram indecisos também foi relevante, em que 38 participantes escolheram a opção 3 – Nem concordo nem discordo, representando 28,4% das respostas. Na sequência, 17 participantes discordaram da afirmativa (12,7%) e 7 pessoas discordaram totalmente da questão (5,2%). A média das respostas ficou em 3,59 e o desvio padrão 1,178.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 31.

Figura 31 – Distribuição das respostas da afirmativa Q26 – “Acho que serei capaz de lidar com as burocracias para fazer uma denúncia de um problema de acessibilidade em *site* do governo”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

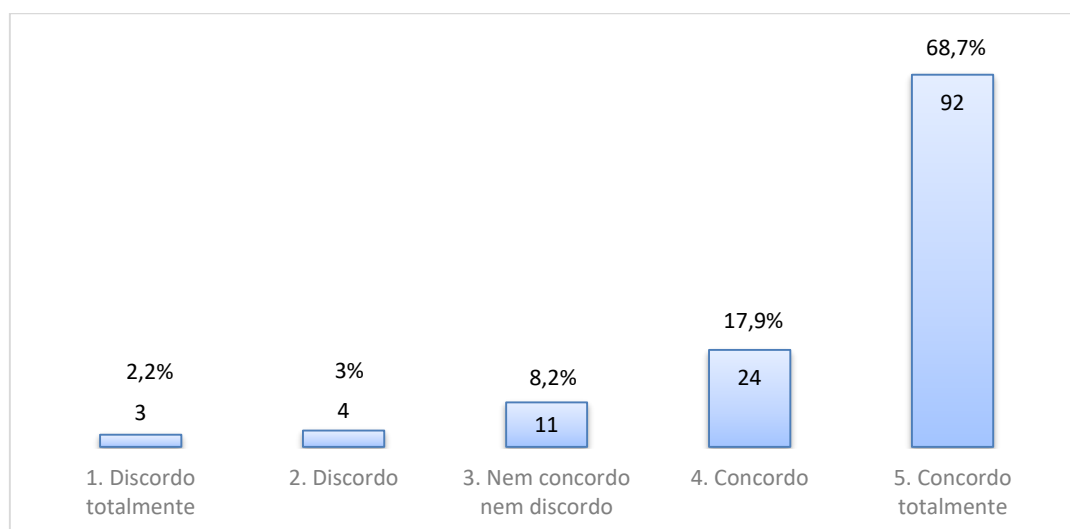
O somatório das porcentagens da opção de concordância foi de 53,8%. Observa-se que embora a maioria das pessoas com deficiência se consideram capazes de lidar com as burocracias para a realização de denúncia, quantidade relevante de pessoas se demonstrou indecisa.

Q27. Saber como funciona todo o processo de denunciar me auxiliaria a fazer uma denúncia

A opção 5 – Concordo totalmente, foi predominante na Q27, com 92 participantes, compreendendo 68,7% das respostas, seguido da opção 4 – Concordo, com 24 respondentes, equivalente a 17,9% das respostas. A somatória das porcentagens das opções de concordância foi de 86,6%. Não obstante, 11 participantes demonstraram indecisão ao escolher a opção 3 – Nem concordo nem discordo (8,2%), 4 pessoas responderam que discordam da afirmativa Q27, correspondendo à 3% das respostas e 3 participantes discordaram totalmente da afirmativa, equivalente a 2,2% do total de respostas válidas. A média das respostas ficou em 4,48 e o desvio padrão 0,932.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 32.

Figura 32 – Distribuição das respostas da afirmativa Q27 – “Saber como funciona todo o processo de denunciar me auxiliaria a fazer uma denúncia”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

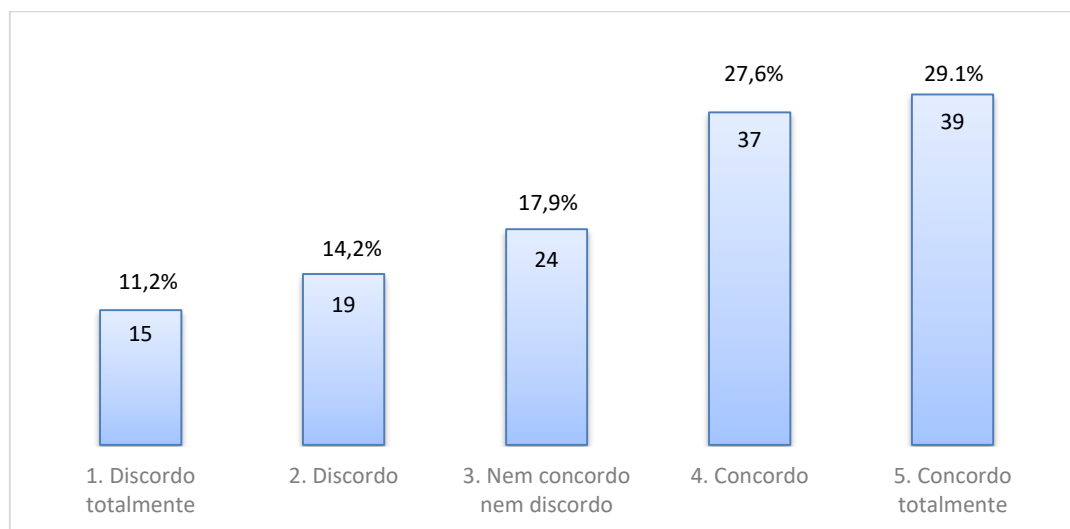
Pode-se observar que a maioria dos participantes acreditam que saber como funciona todo o processo de denúncia é um fator relevante para a realização da mesma. Uma quantidade maior de pessoas expressou concordância na afirmativa Q27 em relação à Q26. Assim, algumas pessoas demonstraram que embora acreditem ser importante saber como funciona todo o processo de denunciar o problema de acessibilidade em sítios do governo, na prática essas pessoas não se sentem habilitadas a lidar com essas burocracias.

Q28. Acho que serei capaz de identificar o local para fazer denúncia de um problema de acessibilidade em *site* do governo

Também na Q28 a opção 5- Concordo totalmente, foi a mais escolhida pelos participantes, com 29,1%. A opção 4 – Concordo, foi a segunda mais escolhida, com 27,6% dos participantes. Todos esses participantes acreditam, seja totalmente, seja parcialmente, que são capazes de identificar o local para fazer denúncia de um problema de acessibilidade em sítio do governo. Apenas 11,2% dos participantes discordaram totalmente da afirmativa e os que discordaram representou 14,2%. Por fim, 17,9% dos participantes nem concordaram e nem discordaram da afirmativa. A média das respostas nessa afirmativa foi de 3,49 e o desvio padrão 1,342.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 33.

Figura 33 – Distribuição das respostas da afirmativa Q28 – “Acho que serei capaz de identificar o local para fazer denúncia de um problema de acessibilidade em *site* do governo”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

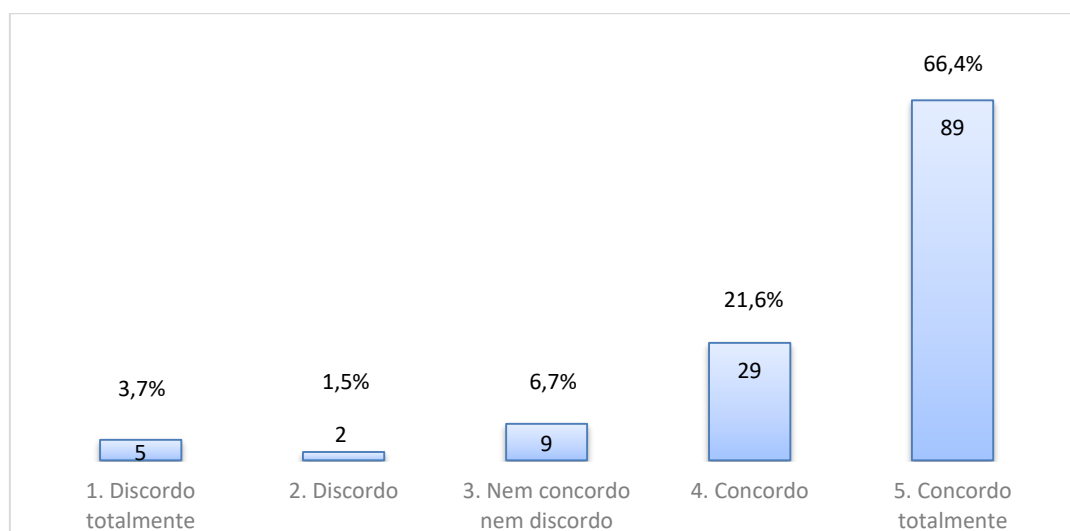
A partir das respostas da Q28, depreende-se que a maioria dos participantes acreditam que são capazes de identificar o local para fazer denúncia de um problema de acessibilidade em sítios do governo. O somatório das porcentagens de opção de concordância na Q28 foi de 56,71% das respostas.

Q29. Saber onde posso fazer uma denúncia me auxiliaria a registrá-la

A opção 5 – Concordo totalmente, foi predominante na Q29, com 89 participantes, compreendendo 66,4% das respostas, seguido da opção 4 – Concordo, com 29 respondentes, equivalente a 21,6% das respostas. O somatório das porcentagens das opções de concordância foi de 88%. Não obstante, 9 participantes demonstraram indecisão ao escolher a opção 3 – Nem concordo nem discordo (6,7%), 2 pessoas responderam que discordam da afirmativa Q27, correspondendo à 1,5% das respostas e 5 participantes discordaram totalmente da afirmativa, equivalente à 3,7% do total de respostas válidas. A média das respostas ficou em 4,46 e o desvio padrão 0,963.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 34.

Figura 34 – Distribuição das respostas da afirmativa Q29 – “Saber onde posso fazer uma denúncia me auxiliaria a registrá-la”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

Pode-se observar que a maioria dos participantes acreditam que saber onde fazer uma denúncia é um fator relevante para a realização da mesma. Quantidade maior de pessoas expressou concordância na afirmativa Q29 em relação à Q28. Assim, algumas pessoas demonstraram que embora acreditem ser importante saber onde fazer uma denúncia de problemas de acessibilidade em sítios do governo, na prática essas pessoas desconhecem essa informação.

4.3.5.4 Afirmativas do construto Intenção

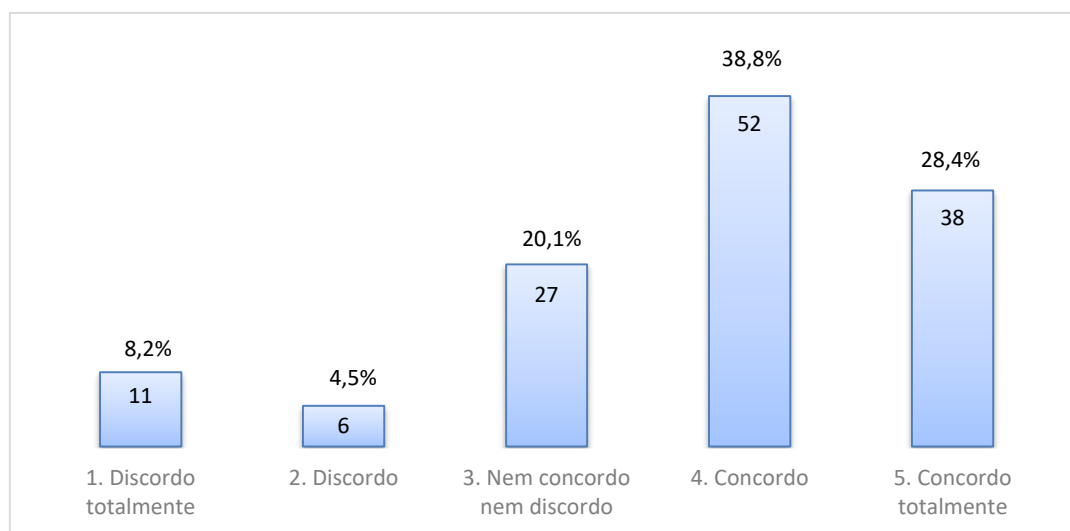
Q30. Eu pretendo, nos próximos 30 dias, buscar conhecer melhor como funciona todo o processo de denúncia de problemas de acessibilidade em *sites* do governo

A afirmativa Q30 demonstrou que a maioria dos participantes pretendem buscar conhecer melhor como funciona todo o processo de denúncia de problemas de acessibilidade em sítios do governo nos 30 dias seguintes à realização da pesquisa. Assim, 38 respondentes disseram que concordam totalmente com a questão, correspondendo a 28,4% enquanto 52 pessoas responderam que concordam com a afirmativa, equivalente a 38,8% das respostas. Não obstante, 27 participantes afirmaram que não concordam nem discordam da afirmativa (20,1%), 6 pessoas responderam que

discordam (4,5%) e 11 respondentes disseram que discordam totalmente da afirmativa, correspondendo a 8,2% das respostas. A média das respostas ficou em 3,75 e o desvio padrão 1,161.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 35.

Figura 35 – Distribuição das respostas da afirmativa Q30 – “Eu pretendo, nos próximos 30 dias, buscar conhecer melhor como funciona todo o processo de denúncia de problemas de acessibilidade em *sites* do governo”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

A Q30 demonstrou uma tendência dos participantes em buscar conhecer melhor como funciona todo o processo de denúncia de problemas de acessibilidade em sítios do governo, revelando que a pesquisa influenciou positivamente nessa questão. O somatório das porcentagens das opções de concordância foi de 67,2% das respostas válidas.

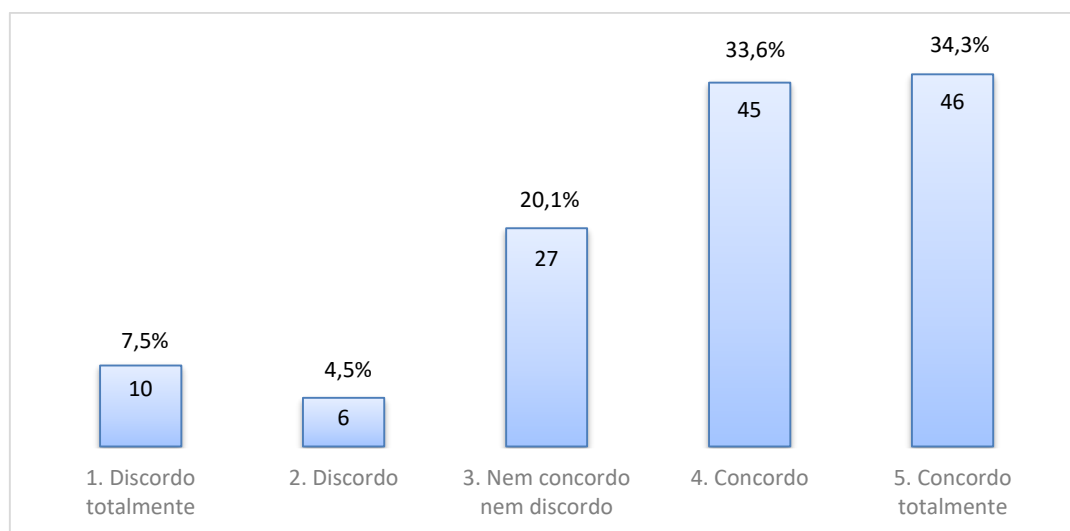
Q31. Eu pretendo, nos próximos 30 dias, buscar conhecer melhor as leis que tratam sobre meus direitos de acessibilidade aos *sites* do governo para poder fazer denúncia

A opção 5 – Concordo totalmente, foi predominante na Q31, com 46 participantes, compreendendo 34,3% das respostas, seguido da opção 4 – Concordo, com 45 respondentes, equivalente a 33,6% das respostas. Não obstante, 27 participantes demonstraram indecisão ao escolher a opção 3 – Nem concordo nem discordo (20,1%), 6 pessoas responderam que discordam da afirmativa Q31, correspondendo a 4,5% das respostas e 10 participantes discordaram totalmente

da afirmativa, equivalente a 7,5% do total de respostas válidas. A média das respostas ficou em 3,83 e o desvio padrão 1,173.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 36.

Figura 36 – Distribuição das respostas da afirmativa Q31 – “Eu pretendo, nos próximos 30 dias, buscar conhecer melhor as leis que tratam sobre meus direitos de acessibilidade aos *sites* do governo para poder fazer denúncia”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

Na Q31, observa-se que a maioria dos participantes pretendem buscar conhecer melhor as leis que tratam sobre os direitos de acessibilidade aos sítios do governo nos 30 dias seguintes à realização da pesquisa, sugerindo que a pesquisa influenciou positivamente nessa questão. A somatória das porcentagens das opções de concordância foi de 67,9% das respostas válidas, bastante próximo do resultado obtido na Q30.

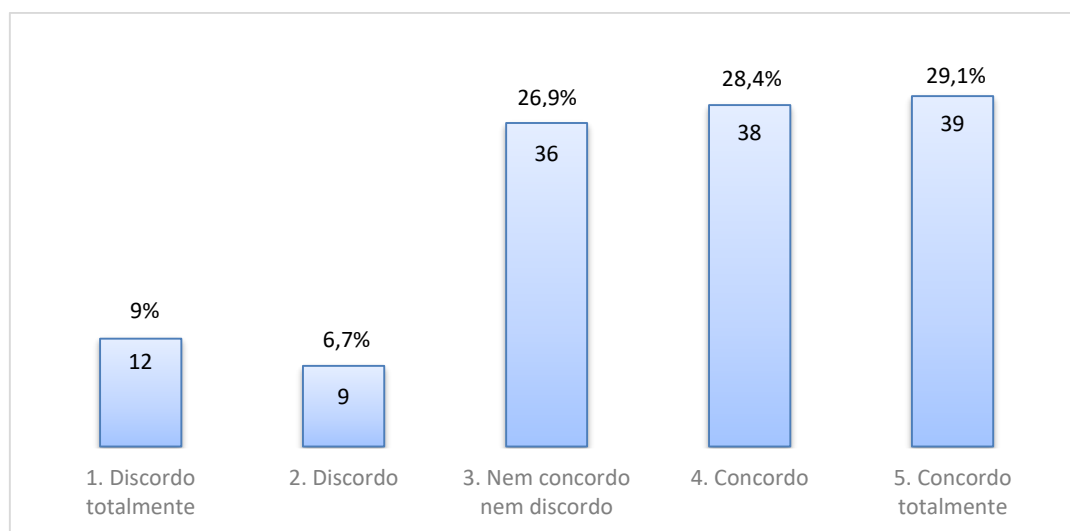
Q32. Eu pretendo, nos próximos 30 dias, buscar conhecer melhor que falhas técnicas estão por trás dos problemas de acessibilidade para poder fazer denúncia sobre *sites* do governo

Em relação à Q32, observou-se uma tendência geral dos participantes em concordar com a afirmativa, em que 39 respondentes disseram que concordam totalmente com a questão, correspondendo a 29,1%, enquanto 38 pessoas responderam que concordam com a afirmativa, equivalente a 28,4% das respostas. Não obstante, 36 participantes afirmaram que não concordam

nem discordam da afirmativa (26,9%), 9 pessoas responderam que discordam (6,7%) e 12 respondentes disseram que discordam totalmente da afirmativa, correspondendo à 9% das respostas. A média das respostas ficou em 3,62 e o desvio padrão 1,225.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 37.

Figura 37 – Distribuição das respostas da afirmativa Q32 – “Eu pretendo, nos próximos 30 dias, buscar conhecer melhor que falhas técnicas estão por trás dos problemas de acessibilidade para poder fazer denúncia sobre *sites* do governo”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

Embora a Q32 tenha apresentado quantidade expressiva de pessoas indecisas, ou seja, que nem discordaram nem concordaram da afirmativa, a maioria dos participantes demonstraram que pretendem buscar conhecer melhor as falhas técnicas que estão por trás dos problemas de acessibilidade para poder fazer denúncia. O somatório das porcentagens das opções de concordância foi de 57,5% das respostas válidas, sendo relativamente menor em relação ao resultado obtido na Q30 e Q31.

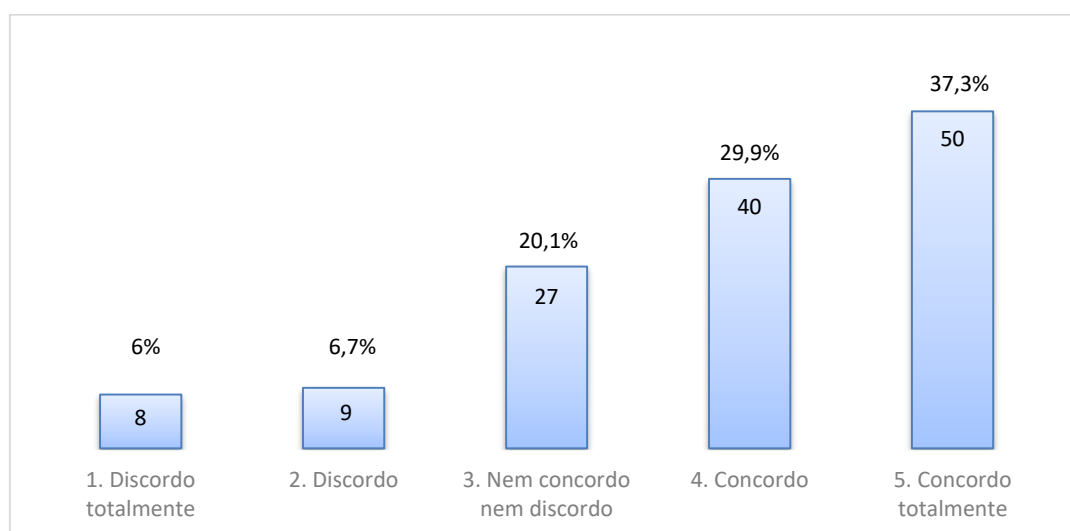
Q33. Eu pretendo, nos próximos 30 dias, influenciar as pessoas próximas de mim a denunciar os problemas de acessibilidade nos *sites* do governo às ouvidorias dos próprios órgãos

A afirmativa Q33 demonstrou que a maioria dos participantes pretendem influenciar as pessoas próximas a denunciar os problemas de acessibilidade nos sítios do governo às ouvidorias

dos próprios órgãos nos 30 dias seguintes à realização da pesquisa. Assim, 50 respondentes disseram que concordam totalmente com a questão, correspondendo a 37,3% enquanto 40 pessoas responderam que concordam com a afirmativa, equivalente a 29,9% das respostas. Não obstante, 27 participantes afirmaram que não concordam nem discordam da afirmativa (20,1%), 9 pessoas responderam que discordam (6,7%) e 8 respondentes disseram que discordam totalmente da afirmativa, correspondendo a 6% das respostas. A média das respostas ficou em 3,86 e o desvio padrão 1,171.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 38.

Figura 38 – Distribuição das respostas da afirmativa Q33 – “Eu pretendo, nos próximos 30 dias, influenciar as pessoas próximas de mim a denunciar os problemas de acessibilidade nos *sites* do governo às ouvidorias dos próprios órgãos”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

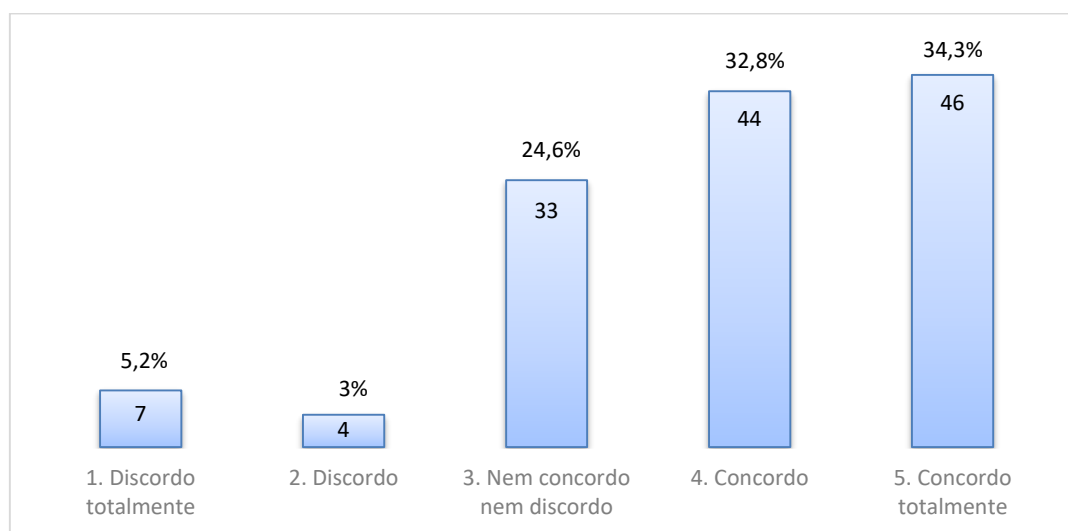
A partir das respostas obtidas na Q33, depreende-se que a maioria dos participantes pretendem influenciar as pessoas próximas a denunciar os problemas de acessibilidade nos sítios do governo às ouvidorias dos próprios órgãos nos 30 dias seguintes à realização da pesquisa, revelando que a pesquisa influenciou positivamente nessa questão. O somatório das porcentagens das opções de concordância foi de 67,2% das respostas válidas, semelhante ao resultado obtido na Q30 e Q31.

Q34. Eu pretendo, nos próximos 30 dias, influenciar as pessoas próximas de mim a denunciar os problemas de acessibilidade nos sites do governo ao Ministério Público

Em relação à Q34, observou-se uma tendência geral dos participantes em concordar com a afirmativa, em que 46 respondentes disseram que concordam totalmente com a questão, correspondendo a 34,3%, enquanto 44 pessoas responderam que concordam com a afirmativa, equivalente a 32,8% das respostas. Não obstante, 33 participantes afirmaram que não concordam nem discordam da afirmativa (24,6%), 4 pessoas responderam que discordam (3%) e 7 respondentes disseram que discordam totalmente da afirmativa, correspondendo à 5,2% das respostas. A média das respostas ficou em 3,88 e o desvio padrão 1,083.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 39.

Figura 39 – Distribuição das respostas da afirmativa Q34 – “Eu pretendo, nos próximos 30 dias, influenciar as pessoas próximas de mim a denunciar os problemas de acessibilidade nos sites do governo ao Ministério Público”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

A partir das respostas obtidas na Q34, depreende-se que a maioria dos participantes pretendem influenciar as pessoas próximas a denunciar os problemas de acessibilidade nos sites do governo ao Ministério Público nos 30 dias seguintes à realização da pesquisa, revelando que a pesquisa influenciou positivamente nessa questão. O somatório das porcentagens das opções de

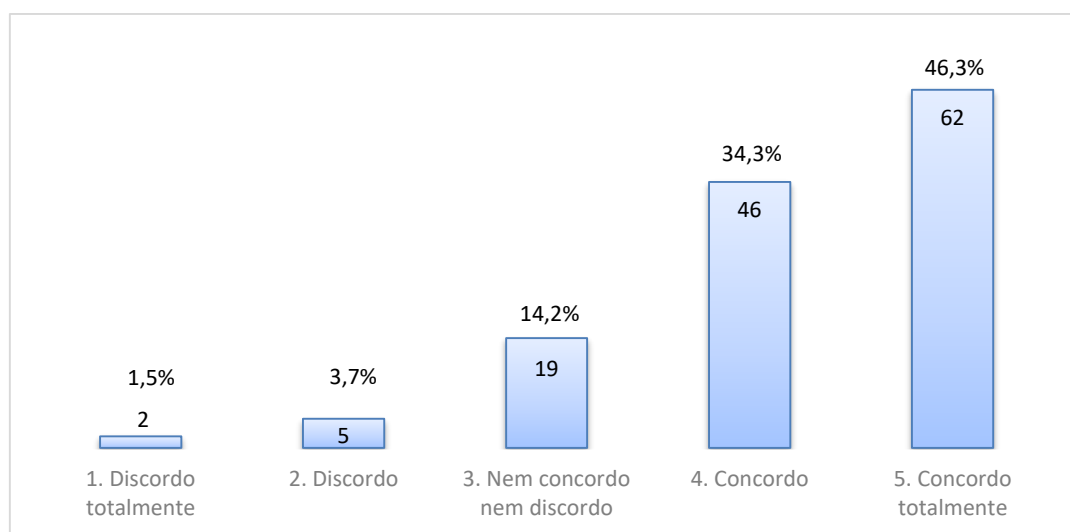
concordância foi de 67,1% das respostas válidas, semelhante aos resultados obtidos na Q30, Q31 e Q33.

Q35. Eu pretendo denunciar problemas de acessibilidade nos *sites* do governo às ouvidorias dos próprios órgãos assim que encontrar algum

A afirmativa Q35 demonstrou que a maioria dos participantes pretendem denunciar problemas de acessibilidade nos sítios do governo às ouvidorias dos próprios órgãos assim que encontrar algum. Assim, 62 respondentes disseram que concordam totalmente com a questão, correspondendo a 46,3% enquanto 46 pessoas responderam que concordam com a afirmativa, equivalente a 34,3% das respostas. Não obstante, 19 participantes afirmaram que não concordam nem discordam da afirmativa (14,2%), 5 pessoas responderam que discordam (3,7%) e 2 respondentes disseram que discordam totalmente da afirmativa, correspondendo a 1,5% das respostas. A média das respostas ficou em 4,20 e o desvio padrão 0,924.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 40.

Figura 40 – Distribuição das respostas da afirmativa Q35 – “Eu pretendo denunciar problemas de acessibilidade nos *sites* do governo às ouvidorias dos próprios órgãos assim que encontrar algum”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

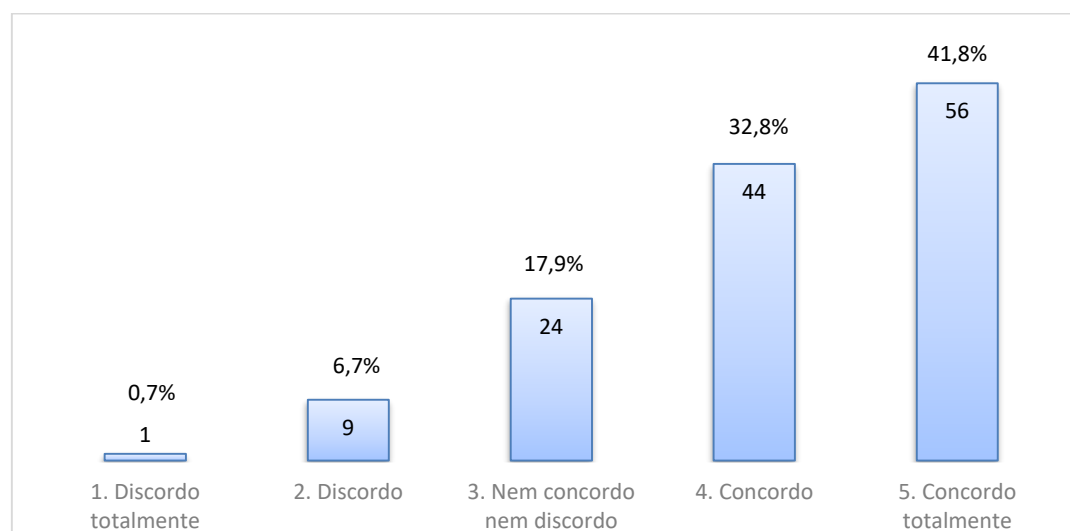
A partir das respostas obtidas na Q35, depreende-se que a maioria dos participantes pretendem denunciar problemas de acessibilidade nos sítios do governo às ouvidorias dos próprios órgãos assim que encontrar algum. O somatório das percentagens das opções de concordância foi de 80,6% das respostas válidas.

Q36. Eu pretendo denunciar problemas de acessibilidade nos *sites* do governo ao Ministério Público assim que encontrar algum

Em relação à Q36, observou-se uma tendência geral dos participantes em concordar com a afirmativa, em que 56 respondentes disseram que concordam totalmente com a questão, correspondendo a 41,8%, enquanto 44 pessoas responderam que concordam com a afirmativa, equivalente a 32,8% das respostas. Não obstante, 24 participantes afirmaram que não concordam nem discordam da afirmativa (17,9%), 9 pessoas responderam que discordam (6,7%) e um respondente disse que discorda totalmente da afirmativa, correspondendo a 0,7% das respostas. A média das respostas ficou em 4,08 e o desvio padrão 0,966.

O histograma com a distribuição desta afirmativa está ilustrado na Figura 41.

Figura 41 – Distribuição das respostas da afirmativa Q36 – “Eu pretendo denunciar problemas de acessibilidade nos *sites* do governo ao Ministério Público assim que encontrar algum”.



Fonte: Elaboração do autor (2019).

A partir das respostas obtidas na Q36, depreende-se que a maioria dos participantes pretendem denunciar problemas de acessibilidade nos sítios do governo ao Ministério Público assim que encontrar algum. A somatória das porcentagens das opções de concordância foi de 74,6% das respostas válidas. Outrossim, ao se comparar as respostas obtidas na Q35 e Q36, observa-se que quantidade maior de pessoas revelou concordar com a afirmativa Q35, demonstrando que as pessoas estão mais tendenciosas a denunciar às ouvidorias dos próprios sítios do que ao próprio Ministério Público.

5. DISCUSSÃO

Neste capítulo, são apresentadas as principais discussões relacionadas ao estudo realizado, com a discussão das implicações, achados e limitações do estudo.

5.1 Avaliação dos construtos da Teoria do Comportamento Planejado e a influência sobre a intenção de denúncia: análise de conteúdo das entrevistas e análise descritiva dos questionários

O objetivo principal deste trabalho foi de identificar os elementos que influenciam na intenção de comportamento de denúncia por pessoas com deficiência em relação a problemas de acessibilidade em sítios do governo. Para isso, utilizou-se a Teoria do Comportamento Planejado, composta pelas variáveis atitudes, normas subjetivas e controle comportamental percebido. A partir disso, foi realizada a pesquisa qualitativa, baseada nas entrevistas, e pesquisa quantitativa, baseada na aplicação de questionário.

Na pesquisa qualitativa, foi realizada análise de conteúdo, tendo como categorias as variáveis da TCP e as subcategorias que foram criadas a partir da análise dos elementos observados nas entrevistas. A partir dessa classificação, foi possível nortear a elaboração do questionário para obtenção de dados quantitativos. Após a aplicação do questionário, foi realizada a análise descritiva das questões e, por fim, a análise do modelo de equações estruturais.

Neste seção são discutidos os resultados obtidos na análise qualitativa e quantitativa, tendo como pressuposto as categorias dispostas no Quadro 7. Primeiramente, é realizada uma discussão relacionando às percepções dos entrevistados (pessoas com deficiência e Promotores de Justiça) e as respostas obtidas no questionário, com ênfase na análise descritiva das respostas. Na sequência, há a discussão sobre os fatores que influenciam na intenção de comportamento de denúncia a partir dos resultados da análise do modelo de equações estruturais.

Quadro 7 - Classificação dos fatores relacionados à intenção de denúncia de problemas de acessibilidade em sítios do governo.

Categorias	Subcategorias
Atitudes	Acesso
	Cultura
	Efeito
Normas Subjetivas	Influência das pessoas
Controle Comportamental Percebido	Conhecimento de leis
	Conhecimento técnico e procedimental
	Consciência
	Conhecimento MP
	Formalismo

Elaboração do autor (2019).

5.1.1 Atitudes

O primeiro aspecto depreendido nas pesquisas qualitativa e quantitativa diz respeito ao acesso de pessoas com deficiência aos portais governamentais. Nas entrevistas, afirmou-se que os portais governamentais são pouco acessados por pessoas com deficiência. Não obstante, na pesquisa quantitativa, 96% dos participantes afirmaram que acessam a internet diariamente, ao passo que apenas 40% dos respondentes demonstraram maior frequência em relação ao uso de sítios do governo (15,7% disseram utilizar ao menos uma vez ao dia e 25,4% responderam que utilizavam ao menos uma vez por semana).

Uma possível explicação para a questão dos sítios do governo serem pouco acessados por pessoas com deficiência pode estar relacionada à própria falta de acessibilidade do governo eletrônico brasileiro, de forma que as pessoas com deficiência podem evitar acessá-lo. Outra possível explicação se refere ao fato de que as informações e serviços em sítios do governo não fazem parte do cotidiano das pessoas, sendo acessados somente quando necessário (por exemplo, em época de declaração de imposto de renda em que as pessoas acessam o sítio da Receita Federal).

A questão da baixa frequência do acesso aos portais governamentais por pessoas com deficiência remete aos estudos sobre adoção de governo eletrônico. Carter e Bélanger (2004) realizaram um estudo sobre a adoção de governo eletrônico nos Estados Unidos, e apontaram a

facilidade de uso percebida, compatibilidade e confiabilidade enquanto elementos que influenciam na intenção dos cidadãos em usar um serviço de governo eletrônico. Na mesma linha, Lin, Fofanah e Liang (2011), realizaram um estudo sobre a aceitação de governo eletrônico em Gâmbia e adaptaram o Modelo de Aceitação de Tecnologia (do inglês, *Technology Acceptance Model* – TAM) para a realidade do país, utilizando como construtos a influência da qualidade do sistema, qualidade da informação, utilidade percebida, facilidade de uso percebida e atitude sobre a adoção do governo eletrônico.

Destaca-se dentre os construtos mencionados a facilidade de uso, que diz respeito ao quanto uma inovação é vista pelo adotante como relativamente difícil de usar e entender (CARTER; BÉLANGER, 2004). Não obstante, o fato dos sítios governamentais não serem acessíveis às pessoas com deficiência pode ser visto pelo adotante como um aspecto que dificulta a utilização da TIC, sendo um fator que influencia na adoção de sítios governamentais.

Também foi mencionado pelos entrevistados que muitas vezes eles preferem o auxílio de terceiros do que requerer formalmente a garantia dos seus direitos. Na análise quantitativa, apenas 22,4% dos respondentes afirmaram que nunca ou quase nunca precisam do auxílio de terceiros para acessar sítios do governo.

Uma possível explicação para essa questão é relacionada ao receio que as pessoas têm de procedimentos formais da Administração Pública a serem enfrentados no caso da realização de denúncia, os quais são percebidos como trabalhosos e com pouca ou nenhuma expectativa de êxito. Assim, a opção pelo auxílio de terceiros, por envolver “solução” imediata e rápida, acaba sendo preferida por pessoas com deficiência. No entanto, é importante ressaltar que quando o usuário não requer formalmente os seus direitos, seja denunciando nas ouvidorias, seja denunciando ao Ministério Público, esse comportamento implica na permanência desses problemas de acessibilidade, os quais continuarão prejudicando diversos usuários com deficiência.

Outro aspecto abordado nas entrevistas refere-se à falta de cultura combativa. Notou-se que as pessoas não recorrem aos meios oficiais para requerer o cumprimento de seus direitos, sendo que muitas vezes essas pessoas preferem buscar caminhos alternativos, como as redes sociais, para demonstrar a insatisfação. Em relação à pesquisa quantitativa, 71,6% dos respondentes nunca realizaram denúncia às ouvidorias sobre problemas de acessibilidade em sítios do governo. Ainda mais pessoas responderam nunca ter denunciado problemas de acessibilidade em sítios do governo ao Ministério Público, correspondendo a 86,6% dos participantes. No entanto, apenas 20,1% dos

respondentes consideram que acessar sítios do governo é muito fácil ou fácil, e somente 14,9% afirmaram que os sítios do governo sempre ou quase sempre oferecem recursos de acessibilidade Web. Pode-se observar que os dados são contraditórios, pois ao mesmo tempo que os respondentes disseram que os sítios do governo não são acessíveis, a maioria afirma nunca ter denunciado.

Destarte, esses dados remetem aos resultados obtidos na pesquisa realizada no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público de Minas Gerais, mencionado anteriormente. Um Promotor de Justiça explicou que isso está relacionada à questão da cultura de defesa dos direitos da pessoa com deficiência, a qual é muito incipiente. Ocorre que ainda são discutidos direitos básicos da pessoa com deficiência, como saúde, educação e a questão da mobilidade. Desse modo, essa demanda ainda não foi nem percebida porque ela seria um segundo passo, no sentido da utilização de bens culturais, como a internet. Assim, a promoção do acesso aos meios de comunicação e informação ainda não é percebida enquanto prioridade por pessoas com deficiência.

O último aspecto abordado no construto atitudes refere-se à crença na efetividade da denúncia. Nas entrevistas, pode-se observar que a maioria dos entrevistados (pessoas com deficiência) demonstrou descrença de que a denúncia promove mudanças ou melhorias em relação ao problema relatado, devido à incredulidade no poder fiscalizatório e punitivo do Estado. Alguns entrevistados afirmaram não acreditar na efetividade da denúncia tendo em vista experiências negativas ocorridas no passado, como a inércia do Estado frente a manifestação proposta. Alguns entrevistados acreditam que a denúncia somente é efetiva quando adquire publicidade ou quando é realizada por um amplo grupo de pessoas.

Na análise quantitativa, percebe-se que a maioria das pessoas com deficiência acreditam que é importante denunciar os problemas e barreiras de acessibilidade ao Ministério Público, ou à própria ouvidoria, nos casos de acessibilidade em sítios do governo. No entanto, menos da metade dos respondentes acreditam na efetividade das denúncias de problemas de acessibilidade, seja esse problema de natureza arquitetônica, urbanística, Web ou atitudinal. Não obstante, ao se comparar as questões, no que se refere à crença da importância de se denunciar problemas de acessibilidade, o tema que obteve maior percentual de concordância foi acessibilidade arquitetônica, seguido de acessibilidade urbanística, acessibilidade em sítios do governo, e por último, importância de se denunciar barreiras atitudinais. No que se refere à crença da efetividade da denúncia, o tema que obteve maior percentual de concordância foi acessibilidade urbanística nos estabelecimentos públicos, seguido de acessibilidade arquitetônica, acessibilidade em sítios do governo, quando a

denúncia é ao Ministério Público, barreiras atitudinais e por último, acessibilidade em sítios do governo quando a denúncia é na própria ouvidoria.

O efeito da denúncia foi apontado em outros estudos como um elemento de influência no comportamento de denúncia/manifestação das pessoas. Esse resultado foi obtido no trabalho de Baldrige e Veiga (2001), os quais investigaram os fatores que influenciam a pessoa com deficiência a requerer seu direito de acomodação razoável, previsto na *Americans with Disabilities Act*. Dentre os resultados obtidos na pesquisa, os autores mencionam a crença do cumprimento da adequação como um fator que influencia no requerimento. Os autores afirmam que se o indivíduo tem a percepção de que a adequação é improvável, há uma grande probabilidade do indivíduo não realizar a solicitação, tendo em vista que o indivíduo se sente desencorajado frente a resistência de seus empregadores em efetuar o pedido. Outro aspecto mencionado pelos autores diz respeito à utilidade percebida da acomodação, ou seja, a percepção dos benefícios concretos do requerimento de acomodação.

Uma suposição no presente trabalho é de que as pessoas com deficiência deixam de denunciar porque acreditam que a obtenção de melhorias ou mudanças em relação ao problema relatado é improvável, em consonância com resultados com o obtido no trabalho de Baldrige e Veiga (2001). Não obstante, experiências negativas ocorridas no passado em relação ao Estado, em que não houve qualquer ação do governo visando solucionar o problema relatado, podem ser um fator que influencia negativamente na realização de denúncia. Na seção de resultados são descritas diversas situações de inércia do Estado.

Cita-se também o trabalho de East (2000), o qual analisou o comportamento de reclamação do consumidor. O autor afirma que a intenção de reclamar está associada às crenças de resultado, referente aos ganhos e perdas obtidas com a reclamação. Neste trabalho, supõe-se que se as pessoas com deficiência acreditam que a denúncia não promoverá um resultado satisfatório, a probabilidade de denúncia diminui sensivelmente, corroborando os resultados obtidos na presente pesquisa.

Por fim, observa-se que algumas questões discutidas nesta seção foram eliminadas na realização da análise do modelo de equações estruturais, tendo em vista terem apresentado pouca explicação da variância deste construto.

5.1.2 Normas Subjetivas

Na pesquisa qualitativa, a maioria dos entrevistados afirmou que as pessoas próximas geralmente apoiam e incentivam o comportamento de denúncia de problemas de acessibilidade. Não obstante, um dos entrevistados mencionou que muitas vezes seus amigos e familiares tomam a iniciativa de denunciar.

Já na pesquisa quantitativa, a maioria dos respondentes (67,2%) acreditam que as pessoas próximas apoiam o comportamento de denúncia dos problemas de acessibilidade em sítios governamentais. No entanto, apenas 29,9% concordam que em questões relacionadas à garantia dos seus direitos, deve-se seguir o que as pessoas mais próximas pensam. No que se refere às pessoas próximas serem ativas em denunciar problemas de acessibilidade em sítios do governo, apenas 24,7% já haviam denunciado às ouvidorias e 19,4% já haviam denunciado ao Ministério Público. Não obstante, apenas 32,8% acreditam que devem agir da mesma forma que as pessoas mais próximas.

Destarte, na pesquisa quantitativa, a maioria dos respondentes demonstraram não ter receio de serem prejudicadas pelas pessoas afetadas pela denúncia, tampouco consideram a reação das pessoas afetadas pela denúncia para a realização da mesma. Outrossim, a maioria das pessoas com deficiência não estão preocupadas de que a realização de denúncia possa prejudicar a pessoa responsável pelo problema de acessibilidade e não consideram as consequências para as pessoas afetadas pela denúncia. Desse modo, supõe-se que as pessoas com deficiência não deixam de denunciar por receio de retaliação ou pelo medo de prejudicar alguém.

Em relação às normas subjetivas, Feng e Wu (2005) observaram que os enfermeiros que acreditavam que as outras pessoas queriam que eles reportassem a suspeita de abuso infantil se mostravam mais propensos ao comportamento de relatar o abuso. Baldrige e Veiga (2001) verificaram que a obrigação social percebida é maior quando o indivíduo acredita que as pessoas pensam que ele deve defender seus direitos. Isso pode ser explicado tendo em vista que o requerimento de acomodação razoável é visto enquanto uma continuação do ativismo na defesa dos direitos das pessoas com deficiência, os quais foram conquistados arduamente. Destarte, tem-se a expectativa de que vão auxiliar a pavimentar o caminho para que outras pessoas possam fazer pedidos semelhantes. Da mesma forma, a denúncia de problemas de acessibilidade em sítios do

governo pode ser visto pela população com deficiência como uma forma de auxiliar pedidos futuros e dar sequência à conquista dos direitos das pessoas com deficiência.

Por fim, observa-se que algumas questões discutidas nesta seção foram eliminadas na realização da análise do modelo de equações estruturais, tendo em vista terem apresentado pouca explicação da variância do construto.

5.1.3 Controle Comportamental Percebido

O primeiro aspecto depreendido nas entrevistas refere-se ao conhecimento das leis que tratam dos direitos de acessibilidade aos sítios do governo. Embora todos os entrevistados tenham afirmado que conhecem seus direitos previstos em lei, ao longo da fala deles foi possível perceber que esse conhecimento é limitado. Foi possível observar que as pessoas entrevistadas têm maior conhecimento das leis que estão mais próximas da sua realidade e que afetam diretamente a sua vida. Já na pesquisa quantitativa, 80,6% dos respondentes afirmaram que são capazes de reconhecer que um problema de acessibilidade em sítio do governo viola a lei e deve ser denunciado e 87,3% acreditam que saber identificar que o problema de acessibilidade em sítio do governo viola a lei é um fator relevante para a realização da mesma.

Outro aspecto percebido nas entrevistas foi a questão da falta de conhecimento técnico para identificar que a dificuldade de navegar se trata de um problema de acessibilidade, tendo em vista o desconhecimento das normas técnicas de acessibilidade. Pode ocorrer também que, embora o usuário saiba que se trata de um problema de acessibilidade, não há o conhecimento necessário para relatar o problema em uma denúncia. Destarte, a questão do desconhecimento sobre onde e como denunciar também foi mencionado nas entrevistas como um fator limitante.

Não obstante, na pesquisa quantitativa, 80,6% dos participantes acreditavam que eram capazes de explicar do que se trata o problema de acessibilidade em sítios do governo em uma denúncia, e 90,3% acreditam que saber descrever bem um problema de acessibilidade em sítios do governo é um fator relevante para a realização da mesma. Observa-se que algumas pessoas demonstraram que embora acreditem ser importante saber descrever bem um problema de acessibilidade em sítios do governo, na prática essas pessoas não se sentem habilitadas a fazê-lo. Ademais, aproximadamente 20% dos participantes discordaram ou se demonstraram indecisos em

relação à capacidade de explicar do que se trata o problema de acessibilidade em sítios do governo em uma denúncia.

Assim, em relação ao conhecimento técnico ou legal referente à acessibilidade em sítios do governo, observa-se que as informações que o indivíduo possui sobre o assunto influenciam o comportamento humano (AJZEN, 1985). Destarte, Natan, Hanukayev e Fares (2011) observaram em sua pesquisa que a falta de compreensão adequada dos enfermeiros sobre o conceito de violência influencia no comportamento de relatar a violência cometida contra eles no local de trabalho. Outrossim, no trabalho de Feng e Wu (2005), o conhecimento foi a variável que mais contribuiu em explicar a intenção dos enfermeiros de relatar abuso infantil, reforçando as possíveis relações desses fatores com os achados do presente estudo.

A questão do desconhecimento técnico e jurídico pode estar relacionada à carência de divulgação e conscientização em relação às questões de acessibilidade Web. Um Promotor de Justiça mencionou a importância de se propor a discussão desse tema, a fim de levar essa problemática ao conhecimento da sociedade. Isso também demonstra a necessidade de maior divulgação sobre o papel das instituições de controle e sobre como a população pode ter acesso a esses serviços.

Outro aspecto abordado durante as entrevistas diz respeito à falta de consciência das pessoas com deficiência de que os problemas de acessibilidade às tecnologias de informação e comunicação são tão graves quanto qualquer outro problema de acessibilidade. Como mencionado anteriormente, observa-se uma tendência das pessoas com deficiência em se incomodar com barreiras arquitetônicas, transporte e urbanística, mas não perceberem ou não se incomodarem com os problemas de acessibilidade a tecnologias e aos meios de comunicação.

Outrossim, na pesquisa qualitativa foi possível perceber a visão das pessoas de que a realização de denúncia envolve um processo moroso, trabalhoso e sem expectativas de êxito. Assim, o receio da burocracia e da morosidade desmotiva as pessoas a denunciarem formalmente os problemas de acessibilidade. A própria estrutura dos locais, que demandam vestimenta formal para acesso ao Ministério Público ou ao fórum, às vezes inibe a participação da pessoa. Não obstante, apenas 53,8% dos participantes se consideram capazes de lidar com as burocracias para a realização de denúncia. No entanto, 86,6% acreditam que saber como funciona todo o processo de denúncia é um fator relevante para a realização da mesma.

Observa-se que essa foi a questão da pesquisa quantitativa sobre o controle comportamental percebido que obteve o menor percentual de opções de concordância. Uma possível explicação se refere à questão das disfunções burocráticas, que tornam a Administração Pública lenta, rígida e pouco eficiente. Esses fatores tornam os procedimentos na Administração Pública extremamente morosos. Dessa forma, as pessoas acabam optando por outras medidas mais rápidas, como auxílio de terceiros, por exemplo.

Essa questão do formalismo enquanto elemento que influencia na intenção de comportamento de denúncia também foi encontrada no trabalho de Natan, Hanukayev e Fares (2011), que verificou que os enfermeiros estão mais propensos a relatar a agressão sofrida verbalmente, por ser mais fácil e por levar menos tempo do que relatórios escritos. Estes, por sua vez, exigem a busca de formulário específico e a necessidade de explicar o problema de forma clara e adequada, o que demanda tempo e trabalho.

Destarte, na pesquisa quantitativa, 56,7% dos participantes acreditam que são capazes de identificar o local para fazer denúncia de um problema de acessibilidade em sítio do governo e 88% acreditam que saber onde fazer uma denúncia é um fator relevante para a realização da mesma. Observa-se que aproximadamente 44% dos participantes discordaram ou se demonstraram indecisos em relação à capacidade de identificar o local para realizar denúncia. Uma possível explicação se refere à falta de conhecimento em relação às atribuições do Ministério Público, o qual pode ser um fator que limita a realização de denúncias. Um Promotor de Justiça observou que as pessoas desconhecem onde, como e para quem denunciar esse tipo de problema. Supõe-se que essa questão de acessibilidade Web é um campo novo e desconhecido por muitas pessoas.

Por último, foi mencionado por um dos entrevistados que um fator que dificulta na realização da denúncia é a preguiça. Não obstante, na pesquisa quantitativa, 68,7% dos respondentes afirmaram não ter preguiça de denunciar os problemas de acessibilidade em sítios do governo e 65,7% concordaram que saber lutar contra a preguiça auxilia a fazer a denúncia.

Por fim, observa-se que algumas questões discutidas nesta seção foram eliminadas na realização da análise do modelo de equações estruturais, tendo em vista terem apresentado pouca cobertura da variância do construto.

5.2 Influência das atitudes, normas subjetivas e controle comportamental percebido sobre a intenção de denúncia

Os resultados da análise quantitativa demonstraram que os construtos da Teoria do Comportamento Planejado explicam em torno de 36% da intenção de comportamento de denúncia de problemas de acessibilidade em sítios do governo pelas pessoas com deficiência. Apesar da literatura apontar este resultado como moderado (CHIN, 1998), os resultados apresentados nesta pesquisa são importantes, considerando que não havia qualquer estudo explicando a intenção de comportamento de denúncia e fiscalização de pessoas com deficiência. Esse resultado mostra que a pesquisa alcançou avanço importante, ao explicar parte da variância de tema complexo, até então pouco explorado. Entretanto, o trabalho mostra a necessidade de mais investigações na área, de forma a identificar outras características que podem ajudar a explicar a intenção de denúncia por pessoas com deficiência sobre a falta de acessibilidade em sítios governamentais.

Em relação ao peso de cada caminho (β) das variáveis independentes em relação à variável dependente, o construto que teve maior peso em relação à intenção de comportamento de denúncia foi o controle comportamental percebido, com valor igual a 0,318, seguido de normas subjetivas, com valor de 0,296 e por último, atitudes, com valor de 0,221.

Esse achado é relevante, tendo em vista que o controle comportamental percebido está relacionado às habilidades e outros recursos necessários para a realização do comportamento. Assim, nota-se a importância de maior divulgação dessa temática, ensinando e capacitando as pessoas com deficiência a denunciar problemas de acessibilidade em sítios do governo. Esse achado remete ao que foi mencionado por um Promotor de Justiça, da importância dos meios de comunicação de massa proporem a discussão desse tema, a fim de levar essa problemática ao conhecimento da sociedade. Deve-se promover o conhecimento de onde, como e para quem denunciar esse tipo de problema. Assim, saber descrever o problema de acessibilidade encontrado em sítio do governo, conhecer as leis que tratam sobre os direitos de acessibilidade Web, saber como funciona o procedimento de denúncia e ter conhecimento de onde realizar a denúncia influenciam positivamente na intenção de denúncia de pessoas com deficiência.

Observa-se que as três variáveis da TCP estão positivamente relacionadas à intenção de comportamento de denúncia de problemas de acessibilidade em sítios do governo. A relação positiva entre atitudes, normas subjetivas e controle comportamental percebido em relação à

intenção de comportamento de denúncia/reclamação também foi percebida no trabalho de Cheng, Lam e Hsu (2006), que identificaram a relação positiva entre os construtos da teoria do comportamento planejado e a intenção de comunicação verbal de consumidores. Semelhantemente, Seifert (2016) também observou a influência positiva das variáveis da TCP em relação à comunicação interpessoal sobre agressão sexual. Além disso, Feng e Wu (2005) constataram que as atitudes, normas subjetivas e controle comportamental percebido estão positivamente relacionados à intenção dos enfermeiros em relatar suspeita de abuso infantil em Taiwan.

Em relação ao peso de cada variável sobre a intenção de comportamento de denúncia/reclamação, foram obtidos distintos resultados na literatura e no presente trabalho. No trabalho de Natan, Hanukayev e Fares (2011), as crenças normativas dos enfermeiros em relação à denúncia de violência cometida contra eles no local de trabalho foi a variável que obteve maior efeito sobre a intenção de relatar. Já Cheng, Lam e Hsu (2006) apontaram que o controle comportamental percebido foi o principal fator que levou à intenção negativa de comunicação verbal dos consumidores, sendo as atitudes o fator com menor peso, resultado semelhante ao obtido neste trabalho. Seifert (2016), por sua vez, identificou que a variável atitudes foi a que obteve maior efeito sobre a intenção de comunicação interpessoal de agressão sexual. Diante disso, é possível identificar diferentes resultados nos trabalhos que utilizaram a TCP para identificar a intenção de comportamento de denúncia/reclamação. Uma possível explicação se refere ao distintos contextos estudados, os quais também são influenciados por fatores culturais dos diferentes países onde os estudos foram realizados.

Não obstante, tendo em vista a relação positiva entre atitudes e intenção comportamental, depreende-se que quanto mais favoráveis as crenças comportamentais de pessoas com deficiência, maior será a intenção de denúncia de problemas de acessibilidade em sítios do governo. Esse resultado demonstra que a importância da denúncia para o indivíduo, bem como a crença em resultados desejáveis influencia positivamente na intenção de denúncia. Portanto, a hipótese de pesquisa H1 foi confirmada.

Outrossim, tendo em vista a relação positiva entre normas subjetivas e intenção comportamental, observa-se que quanto mais os grupos de referência apoiam o comportamento de denúncia e atuam denunciando essas práticas, maior o engajamento da pessoa com deficiência no comportamento de denúncia de problemas de acessibilidade em sites do governo. Portanto, a hipótese de pesquisa H2 foi confirmada.

Por fim, o controle comportamental percebido, que obteve a maior influência sobre a intenção de denúncia de problemas de acessibilidade em sítios do governo, também apresentou influência positiva sobre a intenção comportamental. Assim, os resultados demonstraram que quanto maior o controle comportamental percebido, maior o engajamento da pessoa com deficiência no comportamento de denúncia de problemas de acessibilidade em sítios do governo. Desse modo, a hipótese de pesquisa H3 foi confirmada.

5.3 Limitações do estudo

Algumas limitações foram percebidas na execução desse trabalho. A primeira limitação se refere à exclusão de 14 afirmativas do questionário que não apresentaram carga fatorial mínima e por isso não mensuraram nenhum construto. No entanto, é importante ressaltar que não foi encontrado qualquer trabalho na literatura tratando sobre a questão de denúncia de acessibilidade. Assim, o questionário foi elaborada a partir de um estudo aprofundado da TCP e com base nas entrevistas, justificando a dificuldade na elaboração desse instrumento de coleta de dados. Sendo assim, para pesquisas futuras, observa-se a importância do teste piloto do questionário com quantidade maior de pessoas. Tendo em vista o pouco tempo do mestrado, o teste piloto foi realizado apenas com três pessoas.

Outro fator limitante se refere ao público-alvo da pesquisa, pessoas com deficiência, tendo em vista ser um público restrito, dificultando a coleta de dados. Destarte, observa-se que embora o questionário tenha como público-alvo pessoas com distintas deficiências, a amostra foi predominantemente composta por pessoas com deficiência visual. Embora isso possa enviesar a análise e comprometer a validade externa, trata-se de uma amostra significativa, considerando as dimensões de trabalhos envolvendo pessoas com deficiência encontrados na literatura.

Não obstante, tendo em vista que este trabalho abordou apenas a Teoria do Comportamento Planejado, observa-se que algumas questões que poderiam ser relevantes não foram abordadas. A partir dos resultados, trabalhos futuros podem abordar outros fatores que influenciem nas variáveis estudadas, com extensão do modelo, de forma a tentar obter maior poder explicativo e compreender melhor o fenômeno da intenção de comportamento de denúncia sobre acessibilidade Web

Por fim, ressalta-se que esta pesquisa abordou apenas a intenção comportamental, não chegando a analisar o comportamento das pessoas com deficiência. Isso porque o estudo do

comportamento precisaria de um acompanhamento longitudinal dos participantes, o que não poderia se enquadrar dentro do tempo de um trabalho de mestrado. Assim, sugere-se para trabalhos futuros a análise do comportamento de denúncia de pessoas com deficiência.

6. CONCLUSÕES E TRABALHOS FUTUROS

Este trabalho é relevante na medida em que propõe a inclusão digital e social de pessoas com deficiência. Busca-se proporcionar uma mudança cultural a fim de valorizar e respeitar as pessoas com deficiência enquanto cidadãos e detentoras de direitos igualitários. Não obstante, por meio do amplo acesso aos portais governamentais, essas pessoas poderão participar de questões sociais e políticas, podendo gozar de seus direitos enquanto cidadãos. No entanto, para que isso ocorra, as pessoas com deficiência precisam ter maior consciência sobre seus direitos no uso de sistemas digitais, e sobre a utilização dos meios de fiscalização e apresentação de denúncias, bem como de necessidade de retorno efetivo sobre as ações tomadas pelos órgãos governamentais a partir das denúncias.

Nesse sentido, este trabalho buscou compreender os fatores que influenciam na intenção de comportamento de denúncia de pessoas com deficiência em relação à falta de acessibilidade em sítios do governo. Conforme demonstrado neste trabalho, o contexto atual tem apontado para o cerceamento do direito de pessoas com deficiência em terem o devido acesso aos portais governamentais. Nesse sentido, nota-se a importância de encaminhar denúncias ao Ministério Público como forma de controle social e participação democrática dos cidadãos. Por meio das denúncias encaminhadas ao Ministério Público, busca-se corrigir as irregularidades da Administração Pública, bem como colocar em prática um dos instrumentos de *accountability* vertical.

A fim de atingir o objetivo deste trabalho, diversas etapas foram realizadas. Primeiramente, foi realizada a revisão de literatura, em que foi possível identificar trabalhos sobre a questão da acessibilidade em portais governamentais, a Teoria do Comportamento Planejado, o papel do Ministério Público do Brasil, *accountability* vertical, e trabalhos relacionados, os quais embasaram o referencial teórico deste trabalho.

Na sequência, foi investigada a existência de denúncias ao Ministério Público versando sobre a temática, a qual foi realizada através da pesquisa no Diário Oficial eletrônico. Também foi realizada solicitação de informação à Ouvidoria Geral da União requerendo a informação sobre a existência de manifestações versando sobre problemas de acessibilidade em serviços digitais públicos que impeçam ou dificultem o acesso aos referidos serviços por pessoas com deficiência ou que configurem violações a normas de acessibilidade. Os resultados demonstraram evidências

preliminares da inexistência de denúncias sobre problemas de acessibilidade em portais governamentais por pessoas com deficiência.

Outrossim, houve a realização de entrevistas com cinco pessoas com deficiência e três Promotores de Justiça. Essas entrevistas foram importantes para fornecer insumos para a elaboração do questionário e fornecer explicação para algumas questões que não seriam percebidas somente com a análise quantitativa. Após a análise das entrevistas, foi elaborado um questionário, baseado nos construtos da Teoria do Comportamento Planejado e nas percepções dos entrevistados. O questionário contou com 134 respostas válidas, as quais foram analisadas descritivamente e na sequência, realizou-se a análise do modelo de equações estruturais mediante o *software Smart PLS*.

Consoante à Teoria do Comportamento Planejado, a intenção é resultado de três determinantes, quais sejam, atitudes, normas subjetivas e controle comportamental percebido. As atitudes se referem à avaliação positiva ou negativa realizada pelo indivíduo sobre determinado comportamento, sendo influenciado pelas crenças em relação aos efeitos do comportamento. Já as normas subjetivas dizem respeito à pressão social para a realização ou não de certo comportamento. O controle comportamental percebido está relacionado à confiança do indivíduo quanto a sua capacidade para a realização do comportamento bem como em relação ao controle sobre os fatores envolvidos.

A partir dos resultados da pesquisa qualitativa e os resultados da análise descritiva da pesquisa quantitativa foi possível realizar discussão fazendo uma relação entre esses resultados. Também foram discutidos os resultados da análise do modelo de equações estruturais, a qual demonstrou que os construtos da Teoria do Comportamento Planejado explicam em torno de 36% da intenção do comportamento de denúncia de problemas de acessibilidade em sítios do governo pelas pessoas com deficiência. A variável que obteve o maior peso sobre a intenção foi o controle comportamental percebido. Este, por sua vez, está relacionado às habilidades e outros recursos necessários para a realização do comportamento, como saber descrever o problema de acessibilidade, conhecer as leis relevantes sobre acessibilidade, saber como e onde realizar a denúncia.

Destarte, observou-se que a maioria das pessoas com deficiência acreditam que é importante denunciar os problemas e barreiras de acessibilidade, no entanto, menos da metade dos respondentes acreditam na efetividade das denúncias de problemas de acessibilidade. Por fim, a

maioria dos respondentes afirmaram que pretendem denunciar os problemas de acessibilidade em sítios do governo assim que encontrar algum.

Em relação às implicações deste trabalho, menciona-se a importância do Estado propor políticas públicas com empatia, considerando as singularidades dos cidadãos e buscando atender a todos com igualdade. Também é relevante a realização de cursos de capacitação ministrados aos Promotores de Justiça, aos membros dos Conselhos Municipais de Pessoas com Deficiência assim como aos servidores públicos, principalmente aqueles que trabalham nas ouvidorias. Observa-se a relevância de conscientização e capacitação dos órgãos fiscalizadores para atuarem na área.

Em relação à sociedade, é importante resgatar a confiança na eficácia da atuação da administração pública, a fim de serem incentivados a denunciar problemas de acessibilidade em sítios do governo. Assim, é importante levar esse tema a ser discutido no meio social, destacando a importância de uma sociedade acessível e da inclusão digital de pessoas com deficiência. Acredita-se na importância da elaboração de manuais de instrução apresentando à sociedade o que é o problema de acessibilidade em sítios do governo, a importância de denunciar bem como os mecanismos de denúncia, de forma a melhor instruir os cidadãos em relação à temática. No que se refere ao governo eletrônico, observa-se que a questão da efetiva acessibilidade de sítios do governo não tem recebido a devida atenção. Assim, pesquisas futuras devem investigar os fatores que influenciam a falta de acessibilidade em sítios do governo a fim de propor melhorias para esse cenário. Por fim, este trabalho contribui com os Grandes Desafios em Interação Humano Computador na medida em que propõe a inclusão digital de pessoas com deficiência.

Como sugestão de trabalhos futuros, indica-se o refinamento do questionário a fim de tentar adequar outras questões que possam promover uma melhor explicação sobre a intenção do comportamento de denúncia analisado. Sugere-se também para trabalhos futuros que a pesquisa seja aplicada buscando maior diversidade de deficiências. Destarte, sugere-se a abordagem estendida da TCP, abordando elementos como questões culturais, emoções, gênero e outros. Também sugere-se o estudo do impacto das atividades de denúncia e fiscalização na efetiva implantação de sistemas de informação e comunicação acessíveis. Por fim, recomenda-se para trabalhos futuros a maior exploração dos resultados encontrados neste trabalho, com aprofundamento em questões importantes levantadas e levantamento de outros pontos que podem influenciar o comportamento de denúncias.

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, F. L. **O impacto do modelo gerencial na administração pública: um breve estudo sobre a experiência internacional recente**. 1. ed. Brasília: ENAP, 1997. v. 10

AJZEN, I. **Constructing a TPB questionnaire**: Conceptual and methodological considerations. 2002.

_____. From intentions to actions: A theory of planned behavior. In: KUHL, J. e BECKMANN, J. (Ed.). **Action Control: From Cognition to Behavior**: Springer-Verlag, cap. 2, p.11-39.1985.

_____. The theory of planned behavior. **Organizational behavior and human decision processes**, v. 50, n. 2, p. 179-211, 1991.

_____. **The theory of planned behaviour: reactions and reflections**. 2011.

ANDRADE, D. M; CASTRO, C. L. de C; PEREIRA, J. R. Cidadania ou "estadania" na gestão pública brasileira? *Rev. Adm. Pública*, Fev, vol.46, no.1, p.177-190. 2012.

ARAUJO, R.M.; MACIEL, R.S.; BOSCARIOLI, C. “I GranDSI-BR: Grandes Desafios de Pesquisa em Sistemas de Informação no Brasil (2016-2026)” - Relatório Técnico. Comissão Especial de Sistemas de Informação (CE-SI) da Sociedade Brasileira de Computação (SBC). 67p, 2017. ISBN 978-85-7669-359-8. Disponível em: <http://www2.sbc.org.br/ce-si/arquivos/grandsi.pdf>.

BAAZEEM, I. S.; AL-KHALIFA, H. S. Advancements in web accessibility evaluation methods: how far are we?. In: **Proceedings of the 17th International Conference on Information Integration and Web-based Applications & Services**. ACM, 2015. p. 90.

BALDRIDGE, D. C.; VEIGA, J. F. Toward a greater understanding of the willingness to request an accommodation: Can requesters' beliefs disable the Americans with Disabilities Act?. **Academy of Management Review**, v. 26, n. 1, p. 85-99, 2001.

BARANAUSKAS, M.C.C; SOUZA, C.S. Desafio no 4: Acesso Participativo e Universal do Cidadão Brasileiro ao Conhecimento. **Computação Brasil**, Ano VII, No. 23, 2006.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011

BEHN, R. D. O novo paradigma da gestão pública e a busca da accountability democrática. **Revista do Serviço Público**. Brasília, DF, ano 49, n. 4, out./dez. 1998.

BERSCH, R. Introdução à tecnologia assistiva. **Porto Alegre: CEDI**, p. 21, 2008

BONI, V.; QUARESMA, S. J. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **Em Tese**, v. 2, n. 1, p. 68-80, 2005.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução n. 185**. Brasília, 18 de dez. 2013. Disponível em < <http://www.cnj.jus.br>>.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF, 1988

_____. Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004. **Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências**. Brasília, DF, 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em 14 de jul. 2017.

_____. Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. **Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007**. Brasília, DF, 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm>. Acesso em: 12 de mai. 2017.

_____. Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989. **Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências**. Brasília, DF, 1989. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7853.htm>. Acesso em: 12 de mai. 2017.

_____. Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000. **Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências**. Brasília, DF, 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm>. Acesso em 14 de jun. 2017.

_____. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**. Brasília, DF, 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm>. Acesso em 02 de fev. de 2018.

_____. Lei nº 8.625, de 12 de fevereiro de 1993. **Institui a Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, dispõe sobre normas gerais para a organização do Ministério Público dos Estados e dá outras providências**. Brasília, DF, 1993. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8625.htm>. Acesso em 12 de jul. de 2017.

_____. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá**

outras providências. Brasília, DF, 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>. Acesso em: 20 de jun. de 2017.

_____. Ministério Público Federal. **Inquérito civil nº 1.34.001.004599/2014-11.** Resumo: pessoa com deficiência. deficiência auditiva. acessibilidade na web – internet. notícia de falta de legenda (close caption), em diversos sites de emissoras, como Uol, Terra, Globo, Sbt, Record, Bandeirantes, Estadão, Ig. São Paulo, 18 de abr. 2018.

_____. Portaria nº3, de 07 de maio de 2007. **Institucionaliza o modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico – e-MAG no âmbito do sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática – SISP.** Brasília, DF, 2007. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/documentos-e-arquivos/portaria3_eMAG.pdf>. Acesso em 18/07/2016

_____. Supremo Tribunal Federal. **Mandado de Segurança n.º 32.751.** Diário da Justiça Eletrônico. Relator Ministro Celso de Mello. Data do julgamento: 31 jan. 2014. Data da publicação: 10 fev. 2014. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/processo/verProcessoAndamento.asp?incidente=4522711>>. Acesso em 03 abr. 2018.

_____. Tribunal Regional Federal. **Ação Civil Pública - Classe 7100 Processo nº: 24137-73.2013.4.01.3800.** Diário da Justiça Eletrônico. Data do julgamento: 16 fev. 2014. Disponível em: <<http://www.mpf.mp.br/mg/sala-de-imprensa/docs/sentenca-ufmg>>. Acesso em: 07 set. 2018.

BRESSER-PEREIRA, L. C. O modelo estrutural de gerência pública. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 2, p. 391-410, 2008.

CAMPOS, A. M. Accountability: quando poderemos traduzi-la para o português?. **Revista de administração pública**, v. 24, n. 2, p. 30-50, 1990.

CARDOSO, A. S. R.; LIMA NETO, F. C.; ALCANTARA, E. L. C. Ouvidoria pública e governança democrática. 2013.

CARTER, L.; BELANGER, F. The influence of perceived characteristics of innovating on e-government adoption. **Electronic Journal of E-government**, v. 2, n. 1, p. 11-20, 2004.

CARVALHO, R. M. *et al.* Quality of the Portuguese public administration websites. **RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao**, v. 20, p. 78-98, 2016.

CARVALHO, V. F.; CAGNIN, M. I.; PAIVA, D. M. B. Avaliação de acessibilidade de web sites de governos estaduais do Brasil. In: **Proceedings of the XIII Brazilian Symposium on Information Systems.** Lavras: UFLA, p. 116 – 123, 2017.

CGI.br. Comitê Gestor da Internet no Brasil. **Dimensões e características da web brasileira: um estudo do gov.br** - Busca de Informação, CGI.br, 2010. Disponível em

<<http://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/2/cgibr-nicbr-censoweb-govbr-2010.pdf>> Acesso em 10 de jun. de 2017.

CHENG, S.; LAM, T.; HSU, C. H. Negative word-of-mouth communication intention: An application of the theory of planned behavior. **Journal of Hospitality & Tourism Research**, v. 30, n. 1, p. 95-116, 2006.

CHIN, W. W. *et al.* The partial least squares approach to structural equation modeling. **Modern methods for business research**, v. 295, n. 2, p. 295-336, 1998.

CHIZZOTTI, A. A pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais: evolução e desafios. **Revista portuguesa de educação**, v. 16, n. 2, 2003.

COLLINS ENGLISH DICTIONARY. **e-government** Collins: 12th Edition. HarperCollins, , 2014. Disponível em: <<http://www.thefreedictionary.com/e-government>>. Acesso em 05 de fev. de 2018.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 185**, de 18 de dezembro de 2013. Disponível em < <http://www.cnj.jus.br>>. Acesso em: 02 de abr. de 2018.

COUTINHO, M. J. V. Administração pública RSP voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual. **Serviço Público, Ano**, v. 51.

CRESWELL, J. W.; CLARK, V. L. **Pesquisa de Métodos Mistos: Série Métodos de Pesquisa**. Penso Editora, 2015.

DINIZ, E. H. *et al.* O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 43, n. 1, 2008. ISSN 0034-7612. 2009.

DUARTE, R. Entrevistas em pesquisas qualitativas. **Educar em revista**, n. 24, p. 213-225, 2004.

EAST, R. Complaining as planned behavior. **Psychology & Marketing**, v. 17, n. 12, p. 1077-1095, 2000.

ELO, S.; KYNGÄS, H. The qualitative content analysis process. **Journal of advanced nursing**, v. 62, n. 1, p. 107-115, 2008.

EVERITT, B. S. Multivariate analysis: The need for data, and other problems. **The British Journal of Psychiatry**, v. 126, n. 3, p. 237-240, 1975.

FARIAS, S. A.; SANTOS, R. C. Modelagem de equações estruturais e satisfação do consumidor: uma investigação teórica e prática. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 4, n. 3, p. 107-132, 2000.

FENG, J. Y.; WU, Y. W. B. Nurses' intention to report child abuse in Taiwan: a test of the theory

of planned behavior. **Research in nursing & health**, v. 28, n. 4, p. 337-347, 2005.

FISHBEIN, M. An investigation of the relationships between beliefs about an object and the attitude toward that object. **Human relations**, v. 16, n. 3, p. 233-239, 1963.

FISHBEIN, M. Attitude and the prediction of behavior. **Readings in attitude theory and measurement**, 1967.

FORNELL, C.; LARCKER, D. F. **Structural equation models with unobservable variables and measurement error**: Algebra and statistics. 1981.

FRASER, M. T. D.; GONDIM, S. M. G. Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. **Paidéia (Ribeirão Preto)**, v. 14, n. 28, p. 139-152, 2004.

FREIRE, A. P.; DE CASTRO, M.; FORTES, R. P. M. Accessibility of Brazilian state government websites: A quantitative analysis between 1996 and 2007. **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 2, p. 395-414, 2009.

GALVEZ, R. A.; YOUNGBLOOD, N. E. e-Government in Rhode Island: what effects do templates have on usability, accessibility, and mobile readiness? **Universal Access in the Information Society**, 2014.

GAMBINO, O.; PIRRONE, R.; GIORGIO, F. D. Accessibility of the Italian institutional web pages: a survey on the compliance of the Italian public administration web pages to the Stanca Act and its 22 technical requirements for web accessibility. **Universal Access in the Information Society**, v. 15, n. 2, p. 305-312, 2016.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. Rio de Janeiro: Atlas, 2017.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de empresas**, v. 35, n. 3, p. 20-29, 1995.

GRÖNLUND, A. Ten years of e-government: The 'end of history' and new beginning. In: **International Conference on Electronic Government**. Springer, Berlin, Heidelberg, 2010. p. 13-24.

GRUENING, G. Origin and theoretical basis of New Public Management. **International public management journal**, v. 4, n. 1, p. 1-25, 2001.

HAIR JUNIOR, J. F. *et al.* **A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)**. Sage Publications, 2017.

HENSELER, J.; RINGLE, C. M.; SARSTEDT, M. A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. **Journal of the academy of marketing science**, v. 43, n. 1, p. 115-135, 2015.

HOOD, C. The “new public management” in the 1980s: Variations on a theme. **Accounting, organizations and society**, v. 20, n. 2-3, p. 93-109, 1995.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Cartilha do censo de 2010: pessoas com deficiência**. Disponível em:

<<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficiencia-reduzido.pdf>>. Acesso em: 13 de jun. 2017

JAEGER, P. T. Beyond Section 508: The spectrum of legal requirements for accessible e-government Web sites in the United States. **Journal of Government Information**, v. 30, n. 4, p. 518-533, 2004.

JAEGER, P. T. User-centered policy evaluations of section 508 of the rehabilitation act: Evaluating e-government web sites for accessibility for persons with disabilities. **Journal of Disability Policy Studies**, v. 19, n. 1, p. 24-33, 2008.

KUZMA, J. M. Accessibility design issues with UK e-government sites. **Government Information Quarterly**, v. 27, n. 2, p. 141-146, 2010.

LAPSLEY, I. New public management: The cruellest invention of the human spirit? 1. **Abacus**, v. 45, n. 1, p. 1-21, 2009.

LAZAR, J. *et al.* A longitudinal study of state government homepage accessibility in Maryland and the role of web page templates for improving accessibility. **Government Information Quarterly**, v. 30, n. 3, p. 289-299, 2013.

LAZAR, J.; STEIN, M. A. (Ed.). **Disability, human rights, and information technology**. University of Pennsylvania Press, 2017.

LAZAR, J.; GOLDSTEIN, D. F.; TAYLOR, A. **Ensuring digital accessibility through process and policy**. Morgan Kaufmann, 2015. p. 229.

LIKERT, R. A technique for the measurement of attitudes. **Archives of psychology**, 1932.

LIN, F.; FOFANAH, S. S.; LIANG, D. Assessing citizen adoption of e-Government initiatives in Gambia: A validation of the technology acceptance model in information systems success. **Government Information Quarterly**, v. 28, n. 2, p. 271-279, 2011.

LOMAX, R. G.; SCHUMACKER, R. E. **A beginner's guide to structural equation modeling**. psychology press, 2004.

LOPES, L. V. C. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU, seu protocolo facultativo e acessibilidade**. Dissertação (Mestrado). São Paulo, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Faculdade de Direito, 2009.

MACÊDO, M. P. Q.; OGRIZIO, A. C. **Manual do Promotor de Justiça: Teoria e Prática**. 3. ed.

rev., atual. e ampl. Salvador: Editora JusPodivm, 2016. 608 p.

MAIA, L. S. Uma análise preliminar da acessibilidade web dos sites de serviços de divulgação e acesso a informação pública no Brasil com base no e-mag. In: **XVI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**. João Pessoa: UFPB, 2015. v. 16. Não paginado.

MANZINI, E. J. Uso da entrevista em dissertações e teses produzidas em um programa de pós-graduação em educação. **Revista Percursos**, p. 149-171, 2012.

MANNING, M. The effects of subjective norms on behaviour in the theory of planned behaviour: A meta-analysis. **British journal of social psychology**, v. 48, n. 4, p. 649-705, 2009.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo, 2010.

MEDEIROS, P. H. R.; DE AQUINO GUIMARÃES, T. O estágio do governo eletrônico no Brasil em relação ao contexto mundial. **Revista do Serviço Público**, v. 55, n. 1-2, p. 49, 2004.

MENDES, A. G. D. C. Ações coletivas e meios de resolução coletiva de conflitos no direito comparado e nacional. **Revista CEJ**, v. 18, n. 62, 2014. ISSN 2179-9857.

NATAN, M. B.; HANUKAYEV, A.; FARES, S. Factors affecting Israeli nurses' reports of violence perpetrated against them in the workplace: A test of the theory of planned behaviour. **International Journal of Nursing Practice**, v. 17, n. 2, p. 141-150, 2011.

O'DONNELL, G. Accountability horizontal e novas poliarquias. **Lua nova**, v. 44, n. 98, p. 27-54, 1998.

OLIVEIRA, A. D. A.; ELER, M. M. Accessibility in Electronic Government: a study on the implementation of web standards in sites gov.br. In: **Proceedings of the XI Brazilian Symposium on Information System**. Goiânia: UFG, Instituto de Informática, 2015. p. 691 – 698.

OLIVEIRA, R. R.; MARINHO, M. F. A.; DIAS, A. T. Um estudo sobre a utilização da Modelagem de Equações Estruturais na produção científica nas áreas de Administração e Sistemas de Informação. **Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria**, v. 9, n. 4, 2016.

PINHO, J. A. G. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 3, p. 471-93, mai.-jun. 2008.

PINHO, J. A. G.; SACRAMENTO, A. R. S. Accountability: já podemos traduzi-la para o português?. 2009.

RINGLE, C. M.; SILVA, D.; BIDO, D. S. Modelagem de equações estruturais com utilização do

SmartPLS. **Revista Brasileira de Marketing**, v. 13, n. 2, p. 56-73, 2014.

SAM-ANLAS, C. A.; STABLE-RODRÍGUEZ, Y. Evaluating accessibility in Peruvian Government websites. **Revista Espanola de Documentacion Cientifica**, v. 39, n. 1, 2016.

SAMPIERI, H. R.; CALLADO, F. C.; BAPTISTA L. P. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre, RS: Penso, 2013. 583 p.

SBC. **Grandes Desafios da Pesquisa em Computação no Brasil -- 2006--2016**. Relatório sobre o Seminário realizado em 8 e 9 de maio de 2006. Disponível em: http://www.sbc.org.br/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=195&task=view.download&catid=50&cid=11Ú&task=view.download&catid=50&cid=11Ú&catid=50&cid=11Ú&cid=11. Acesso em: abril de 2019.

SCHEDLER, A. et al. Conceptualizing accountability. **The self-restraining state: Power and accountability in new democracies**, v. 14, 1999.

SCHEDLER, A. Qué es la Rendición de Cuentas? **Cuadernos de Transparencia del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública**. Agosto de 2004: 1-44.

SCHMIDT, M. Aplicação da theory of planned behavior: estudo sobre os preditivos do comportamento de consumo clandestino de energia elétrica. **Projetos, dissertações e teses do Programa de Doutorado e Mestrado em Administração**, v. 5, n. 1, 2016.

SECCHI, L. Modelos organizacionais e reformas da Administração pública. **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 2, p. 347-369, 2009.

SEIFERT, J. L. **The Structure of Silence**: applying the theory of planned behavior to college students communication about sexuality and sexual assault. Tese de dissertação de doutorado. Ohio University, 2016.

SERRA, R. C. C.; CARVALHO, J. R. C. S.; CARNEIRO, R. Accountability democrática e as ouvidorias. **Revista do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais, Belo Horizonte, edição especial: Transparência e controle social**, v. 2012, p. 135-153, 2012.

SILVA, A. H.; FOSSÁ, M. I. T. Análise de conteúdo: exemplo de aplicação da técnica para análise de dados qualitativos. **Dados em Big Data**, v. 1, n. 1, p. 23-42, 2017.

SILVA, B. G.; RODRIGUES, K. R. H. Accessibility Challenges in Web Systems Implementation. In: **Anais do IX Workshop sobre Aspectos da Interação Humano-Computador para a Web Social**. SBC, 2018. p. 105-116.

SILVA JÚNIOR, S. D.; COSTA, F. J. Mensuração e escalas de verificação: uma análise comparativa das escalas de Likert e Phrase Completion. **PMKT–Revista Brasileira de Pesquisas de Marketing, Opinião e Mídia**, v. 15, n. 1-16, p. 61, 2014.

SILVEIRA, M. O. **O uso da bicicleta sob os fundamentos da Teoria do Comportamento Planejado**. Tese de Doutorado em Mobilidade Sustentável, Programa de Pós-Graduação em Engenharia Civil, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2016, 230p.

SLOAN, D. *et al.* Contextual web accessibility-maximizing the benefit of accessibility guidelines. **Proceedings of the 2006 international cross-disciplinary workshop on Web accessibility (W4A): Building the mobile web: rediscovering accessibility?**, 2006, ACM. p.121-131.

THATCHER, J. *et al.* **Constructing accessible web sites**. ed. 1. Glasshaus, 2002. 415 p.

UNITED NATIONS, O. **United Nations E-Government Survey 2014 “E-Government for the Future We Want”**. New York: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2014.

UNITED NATIONS, O. **United Nations E-Government Survey 2016 “e-government in support of sustainable development”**. New York: United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2016.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. Atlas, 2012. 277 p.

XAVIER, R. S. Accountability e as suas múltiplas abordagens: um balanço teórico. **XXXV Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro**, p. 4-7, 2011.

WANG, S. *et al.* Predicting consumers’ intention to adopt hybrid electric vehicles: using an extended version of the theory of planned behavior model. **Transportation**, v. 43, n. 1, p. 123-143, 2016.

WEBER, M. **Economia e Sociedade**. Brasília, EdUnB. 584p. vol. 2. 1999.

WENTZ, B. *et al.* Danger, danger! Evaluating the accessibility of Web-based emergency alert sign-ups in the northeastern United States. **Government Information Quarterly**, v. 31, n. 3, p. 488-497, 2014.

WILLIAMS, B. *et al.* Experiences and expectations of disabled people. **London: Office for Disability Issues**, 2008.

WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C) - **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1**. W3C Recommendation 05 June 2018. Disponível em:
<<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>>.

WHITING, L. S. Semi-structured interviews: guidance for novice researchers. **Nursing Standard**, v. 22, n. 23, p. 35-41, 2008.

APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) Promotores

Prezado(a) Senhor(a), você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa de forma totalmente voluntária da Universidade Federal de Lavras. Antes de concordar, é importante que você compreenda as informações e instruções contidas neste documento. Será garantida, durante todas as fases da pesquisa: sigilo; privacidade; e acesso aos resultados.

Pesquisador(es) responsável(is): Monique Scalco Soares Siqueira; André Pimenta Freire

Cargo/Função: Discente – Mestrado Administração Pública; Docente – orientador

Instituição/Departamento: Departamento de Administração e Economia

Telefone para contato: (35) 98804-7102

Local da coleta de dados: Ministério Público de Minas Gerais – Lavras e Poços de Caldas

I – RESUMO

Esta pesquisa analisa a importância do acesso aos portais governamentais a todos os cidadãos, especialmente para pessoas com deficiência, tendo em vista que através dos portais Web é possível que essas pessoas tenham autonomia para realizar atividades simples e essenciais do cotidiano. Embora existam padrões de acessibilidade e leis federais que determinam a obrigatoriedade dos portais governamentais serem acessíveis a todos, os mesmos tem frequentemente negligenciado quanto aos parâmetros de acessibilidade, impondo barreiras aos seus usuários. Nesta pesquisa, pretende-se compreender os fatores que influenciam o comportamento de pessoas com deficiência em relação à apresentação de denúncias sobre barreiras de acessibilidade Web.

II – OBJETIVOS

Compreender os fatores que influenciam o comportamento de pessoas com deficiência em relação à apresentação de denúncias sobre acessibilidade de portais governamentais na Internet, do ponto de vista de promotores de justiça.

III – JUSTIFICATIVA

Apesar de estimativas de que haja em torno de 23,9% da população brasileira possui pelo menos uma das deficiências investigadas: visual, auditiva, motora e mental ou intelectual, ainda existem muitos problemas na acessibilidade de serviços públicos a essas pessoas, particularmente no meio digital. No entanto, mesmo diante deste cenário, nenhuma denúncia de barreiras de acessibilidade Web foi encontrada. Assim, apesar da crescente preocupação nos meios acadêmicos, empresariais e governamentais em relação à acessibilidade digital de pessoas com deficiência, não foi encontrada nenhuma pesquisa abordando o papel do usuário como denunciante dessas práticas ilegais.

IV - PROCEDIMENTOS DA ENTREVISTA

A pesquisa será feita mediante entrevista semiestruturada, que consiste na existência de roteiro de questões previamente estabelecidos pelo entrevistador, sendo este livre para realizar outros questionamentos a fim de aprofundar e melhor compreender as informações sobre o tema desejado. As questões serão relacionadas às suas experiências com fiscalização de aspectos referentes a acessibilidade para pessoas com deficiência. A entrevista será registrada por gravador de áudio para posterior transcrição da mesma. Os áudios não serão divulgados nem identificados.

V - RISCOS ESPERADOS

A probabilidade de que você sofra algum dano como consequência imediata ou tardia do estudo é MÍNIMO. É possível que você sinta fadiga, desconforto ou descontentamento ao longo da pesquisa, em particular relacionados a alguma questão específica. A fim de mitigar os riscos, você poderá interromper ou desistir das pesquisa a qualquer momento. Também será resguardado sua identidade, sendo garantido sua privacidade bem como o acesso aos resultados da pesquisa.

VI – BENEFÍCIOS

Ao participar deste estudo, espera-se que você nos auxilie a promover impactos sociais e culturais. A pesquisa busca a conscientização da sociedade quanto aos direitos de acessibilidade Web e a importância de reivindicar a atuação do Ministério Público frente ao descaso dos portais governamentais em promover acessibilidade dos mesmos. Deste modo, dentre os benefícios trazidos pela pesquisa, destaca-se a busca pela inclusão social e digital de pessoas com deficiência bem como uma mudança cultural de modo que as pessoas com deficiência sejam vistas e tratadas de maneira equitativa.

VII – CRITÉRIOS PARA SUSPENDER OU ENCERRAR A PESQUISA

A pesquisa será suspensa caso sejam identificados problemas com a entrevista que causem desconforto excessivo.

VIII - CONSENTIMENTO PÓS-INFORMAÇÃO

Após convenientemente esclarecido pelo pesquisador e ter entendido o que me foi explicado, consinto em participar do presente Projeto de Pesquisa. "Fiscalização e controle de acessibilidade Web de serviços públicos do Governo Brasileiro", e autorizo a gravação em áudio da entrevista para uso exclusivo no projeto de pesquisa.

_____, ____ de _____ de 20____.

Nome (legível) / RG

Assinatura

ATENÇÃO! Por sua participação, você: não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira; será ressarcido de despesas que ocorrerem (tais como gastos com transporte, que serão pagos pelos pesquisadores aos participantes ao início dos procedimentos); será indenizado em caso de eventuais danos decorrentes da pesquisa; e terá o direito de desistir a qualquer momento, retirando o consentimento, sem nenhuma penalidade e sem perder qualquer benefícios. Em caso de dúvida quanto aos seus direitos, escreva para o Comitê de Ética em Pesquisa em seres humanos da UFLA. Endereço – Campus Universitário da UFLA, Pró-reitoria de pesquisa, COEP, caixa postal 3037. Telefone: 3829-5182.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma cópia será arquivada com o pesquisador responsável e a outra será fornecida a você.

No caso de qualquer emergência entrar em contato com o pesquisador responsável no Departamento de . Economia Telefones de contato: 035 38295161

APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) Pessoas com Deficiência

Prezado(a) Senhor(a), você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa de forma totalmente voluntária da Universidade Federal de Lavras. Antes de concordar, é importante que você compreenda as informações e instruções contidas neste documento. Será garantida, durante todas as fases da pesquisa: sigilo; privacidade; e acesso aos resultados.

Pesquisador(es) responsável(is): Monique Scalco Soares Siqueira; André Pimenta Freire

Cargo/Função: Discente – Mestrado Administração Pública; Docente – orientador

Instituição/Departamento: DAE

Telefone para contato: (35) 98804-7102

Local da coleta de dados: Departamento de Administração e Economia - UFLA

I – RESUMO

Esta pesquisa analisa a importância do acesso aos portais governamentais a todos os cidadãos, especialmente para pessoas com deficiência, tendo em vista que através dos portais Web é possível que essas pessoas tenham autonomia para realizar atividades simples e essenciais do cotidiano. Embora existam padrões de acessibilidade e leis federais que determinam a obrigatoriedade dos portais governamentais serem acessíveis a todos, os mesmos tem frequentemente negligenciado quanto aos parâmetros de acessibilidade, impondo barreiras aos seus usuários. Nesta pesquisa, pretende-se compreender os fatores que influenciam o comportamento de pessoas com deficiência em relação à apresentação de denúncias sobre barreiras de acessibilidade Web.

II – OBJETIVOS

Compreender os fatores que influenciam o comportamento de pessoas com deficiência em relação à apresentação de denúncias, do ponto de vista de pessoas com deficiência.

III – JUSTIFICATIVA

Apesar de estimativas de que haja em torno de 23,9% da população brasileira possui pelo menos uma das deficiências investigadas: visual, auditiva, motora e mental ou intelectual, ainda existem muitos problemas na acessibilidade de serviços públicos a essas pessoas, particularmente no meio digital. No entanto, mesmo diante deste cenário, nenhuma denúncia de barreiras de acessibilidade Web foi encontrada. Assim, apesar da crescente preocupação nos meios acadêmicos, empresariais e governamentais em relação à acessibilidade digital de pessoas com deficiência, não foi encontrada nenhuma pesquisa abordando o papel do usuário como denunciante dessas práticas ilegais.

IV - PROCEDIMENTOS DA ENTREVISTA

A pesquisa será feita mediante entrevista semiestruturada, que consiste na existência de roteiro de questões previamente estabelecidos pelo entrevistador, sendo este livre para realizar outros questionamentos a fim de aprofundar e melhor compreender as informações sobre o tema desejado. As questões serão relacionadas às suas experiências em relação aos problemas de acessibilidade e denúncias, ou dificuldades para realizar denúncias. A entrevista será registrada por gravador de áudio para posterior transcrição da mesma. Os áudios não serão divulgados nem identificados. Nos

casos de pessoas que utilizam LIBRAS, a entrevista será registrada mediante gravação em vídeo e terá a presença de tradutor-intérprete da própria instituição.

V - RISCOS ESPERADOS

A probabilidade de que você sofra algum dano como consequência imediata ou tardia do estudo é MÍNIMO. É possível que você sinta fadiga, desconforto ou descontentamento ao longo da pesquisa, em particular relacionados a alguma questão específica. A fim de mitigar os riscos, você poderá interromper ou desistir das pesquisa a qualquer momento. Também será resguardado sua identidade, sendo garantido sua privacidade bem como o acesso aos resultados da pesquisa.

VI – BENEFÍCIOS

Ao participar deste estudo, espera-se que você nos auxilie a promover impactos sociais e culturais. A pesquisa busca a conscientização da sociedade quanto aos direitos de acessibilidade Web e a importância de reivindicar a atuação do Ministério Público frente ao descaso dos portais governamentais em promover acessibilidade dos mesmos. Deste modo, dentre os benefícios trazidos pela pesquisa, destaca-se a busca pela inclusão social e digital de pessoas com deficiência bem como uma mudança cultural de modo que as pessoas com deficiência sejam vistas e tratadas de maneira equitativa.

VII – CRITÉRIOS PARA SUSPENDER OU ENCERRAR A PESQUISA

A pesquisa será suspensa caso sejam identificados problemas com a entrevista que causem desconforto excessivo.

VIII - CONSENTIMENTO PÓS-INFORMAÇÃO

Após convenientemente esclarecido pelo pesquisador e ter entendido o que me foi explicado, consinto em participar do presente Projeto de Pesquisa.”Fiscalização e controle de acessibilidade Web de serviços públicos do Governo Brasileiro”, e autorizo a gravação em áudio ou em vídeo da entrevista para uso exclusivo no projeto de pesquisa.

_____, ____ de _____ de 20____.

Nome (legível) / RG

Assinatura

ATENÇÃO! Por sua participação, você: não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira; será ressarcido de despesas que ocorrerem (tais como gastos com transporte, que serão pagos pelos pesquisadores aos participantes ao início dos procedimentos); será indenizado em caso de eventuais danos decorrentes da pesquisa; e terá o direito de desistir a qualquer momento, retirando o consentimento, sem nenhuma penalidade e sem perder qualquer benefícios. Em caso de dúvida quanto aos seus direitos, escreva para o Comitê de Ética em Pesquisa em seres humanos da UFLA. Endereço – Campus Universitário da UFLA, Pró-reitoria de pesquisa, COEP, caixa postal 3037. Telefone: 3829-5182.

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma cópia será arquivada com o pesquisador responsável e a outra será fornecida a você.

No caso de qualquer emergência entrar em contato com o pesquisador responsável no Departamento de . Economia Telefones de contato: 035 38295161

APÊNDICE C - Roteiro de entrevista com os Promotores de Justiça

Prezado(a) Senhor(a), você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa de forma totalmente voluntária da Universidade Federal de Lavras. Antes de concordar, é importante que você compreenda as informações e instruções contidas neste documento (Termo de Consentimento). Será garantida, durante todas as fases da pesquisa: sigilo; privacidade; e acesso aos resultados.

Desde quando o Doutor exerce o cargo de Promotor de Justiça?

Fale um pouco da sua experiência com pessoas com deficiência no Ministério Público.

Já teve envolvimento com pessoas com deficiência antes?

Quais os tipos mais comuns de denúncias ao Ministério Público em relação as pessoas com deficiência?

Já recebeu denúncias de acessibilidade em portais web?

Já recebeu denúncias de acessibilidade de portais governamentais?

Como agem frente a essas denúncias?

Que tipo de formação os promotores tem em relação a acessibilidade prevista na lei de inclusão?

Que tipo de formação os promotores tem em relação a acessibilidade web?

Conhece jurisprudência sobre o tema?

Conhece casos no exterior sobre o tema?

APÊNDICE D - Roteiro de entrevista com pessoas com deficiência

Prezado(a) Senhor(a), você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa de forma totalmente voluntária da Universidade Federal de Lavras. Antes de concordar, é importante que você compreenda as informações e instruções contidas neste documento (Termo de Consentimento). Será garantida, durante todas as fases da pesquisa: sigilo; privacidade; e acesso aos resultados.

Fale um pouco sobre sua deficiência.

Na sua opinião, o que seria uma sociedade acessível?

Você conhece seus direitos de acessibilidade?

Você participa de instituições de pessoas com deficiência?

Você conhece seus direitos de acessibilidade aos portais governamentais?

Você é atuante no sentido de denunciar lesões aos seus direitos?

Você acredita que denunciar aos órgãos governamentais pode ser eficaz na resolução dos problemas?

Você já se deparou com barreiras de acessibilidade? Se sim, quais os casos mais comuns (atitudinais, urbanísticas, arquitetônicas, Web)?

Você já se deparou com barreiras de acessibilidade em portais governamentais? Qual seu comportamento ante esses obstáculos? Você denunciou? Por quê?

Sua família apoia você denunciar as barreiras de acessibilidade?

APÊNDICE E – Comentários éticos sobre o projeto de pesquisa

1) Modo de abordagem dos sujeitos da pesquisa para a obtenção do TCLE (ou plano de recrutamento):

As entrevistas serão efetuadas pela mestrandia em Administração Pública, Monique Scalco Soares Siqueira, cujos dados coletados serão utilizados na dissertação. A entrevista será registrada por gravador de áudio para posterior transcrição da mesma. Os áudios não serão divulgados nem identificados.

- A pesquisa com os promotores de justiça será realizada mediante entrevista semiestruturada. As entrevistas serão realizadas com os promotores do Ministério Público de Minas Gerais, nas comarcas de Lavras e Poços de Caldas. Para tanto, segue em anexo documentação referente a anuência dos responsáveis pelas instituições pertinentes, ou seja, do Ministério Público de Lavras e do Ministério Público de Poços de Caldas. As entrevistas serão previamente agendadas e realizadas no local de trabalho dos promotores. Segue em anexo também a Lei Orgânica do Ministério Público de Minas Gerais, destacando o artigo 75, parágrafos 3º e 4º, o qual determinam que em cada comarca funcionará uma Secretaria das Promotorias, a qual será dirigida por um dos Promotores de Justiça da comarca, eleito por seus integrantes, para mandato de dois anos, permitida a recondução. Ante o exposto, depreende-se que o promotor responsável pela direção da Secretaria das Promotorias é competente para autorizar a utilização das dependências da instituição para a pesquisa. As entrevistas serão previamente agendadas e realizadas no local de trabalho dos promotores. A entrevista será registrada por gravador para posterior transcrição da mesma.
- A pesquisa com as pessoas com deficiência será realizada mediante entrevista semiestruturada, que consiste na existência de roteiro de questões previamente estabelecidos pelo entrevistador, sendo este livre para realizar outros questionamentos a fim de aprofundar e melhor compreender as informações sobre o tema desejado. A entrevista será registrada por gravador para posterior transcrição da mesma. Nos casos de pessoas que utilizam LIBRAS, a entrevista será registrada mediante gravação em vídeo e terá a presença de tradutor-intérprete da própria instituição (autorização em anexo). Tendo em vista que não haverá grupos vulneráveis dentre as pessoas com deficiência, todas as formas de registro de consentimento serão mediante TCLE assinado (inclusive para pessoas cegas, que podem assinar com recurso para posicionar caneta). O TCLE estará disponível em diferentes formatos a fim de atender aos diferentes tipos de deficiência (tais como fonte ampliada, Braille, cores adaptadas, ou outras adaptações requisitadas pelos participantes, com consulta antes da coleta de dados).

2) Justificativa para participação de grupos vulneráveis.

Não haverá participação de grupos vulneráveis

- Os promotores a serem entrevistados são maiores e plenamente capazes para deliberar sobre dar consentimento para participar da pesquisa.
- As pessoas com deficiência a serem entrevistadas são maiores e plenamente capazes para deliberar sobre dar consentimento para participar da pesquisa.

3) Análise crítica de desconfortos e riscos.

A probabilidade de que o entrevistado, seja pessoa com deficiência ou promotor, sofra algum dano como consequência imediata ou tardia do estudo é MÍNIMO. É possível que o entrevistado sinta

fadiga, desconforto ou descontentamento ao longo da pesquisa, e em alguns casos, algum tipo de constrangimento ao responder alguma pergunta específica.

4) Benefícios.

- Espera-se que a participação dos promotores nos auxilie a promover impactos sociais e culturais. A pesquisa busca a conscientização da sociedade quanto aos direitos de acessibilidade Web e a importância de reivindicar a atuação do Ministério Público frente ao descaso dos portais governamentais em promover acessibilidade dos mesmos. Deste modo, dentre os benefícios trazidos pela pesquisa, destaca-se a busca pela inclusão social e digital de pessoas com deficiência bem como uma mudança cultural de modo que as pessoas com deficiência sejam vistas e tratadas de maneira equitativa.
- Em particular, para pessoas com deficiência, espera-se auxiliar na melhoria das estruturas para fiscalização e garantia dos seus direitos de acessibilidade digital.

5) Descrição das medidas para proteção ou minimização dos desconfortos e riscos previsíveis.

A fim de mitigar os riscos, os entrevistados serão previamente orientados quanto ao caráter voluntário da pesquisa bem como da possibilidade de interrupção ou desistência da entrevista a qualquer momento. Destarte, nas perguntas, serão evitados termos técnicos e linguagem difícil, com o intuito de promover um ambiente mais confortável e adequado aos entrevistados.

6) Descrição das medidas de monitoramento da coleta de dados e proteção à confidencialidade.

Os entrevistados serão orientados previamente quanto ao caráter voluntário da pesquisa. Também serão informados de que não serão identificados, de forma que os resultados serão trabalhados de forma anônima, resguardando o sigilo e privacidade dos respondentes. Ademais, os entrevistados terão acesso aos resultados.

7) Previsão de ressarcimento de gastos.

Caso o participante tenha qualquer custo com transporte ou outros custos relacionados à pesquisa, esses custos serão ressarcidos pelo pesquisador.

8) Apresentar previsão de indenização e/ou reparação de danos.

Caso haja qualquer dano oriundo da participação na pesquisa, os participantes serão reparados e/ou indenizados pelo pesquisador nos termos da Resolução CNS 466/2012 e Resolução CNS 510/2016.

9) Critérios para suspender ou encerrar a pesquisa.

A pesquisa será interrompida imediatamente caso seja detectado algum problema com o instrumento de pesquisa que cause desconforto excessivo não previsto durante a fase de planejamento.

APÊNDICE F – Questionário

I - Apresentação do questionário e identificação dos pesquisadores

Prezado(a) Senhor(a),

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa de opinião de forma totalmente voluntária da Universidade Federal de Lavras. Meu nome é Monique Scalco Soares Siqueira, sou mestrande do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública da Universidade Federal de Lavras. Esta pesquisa é parte da dissertação de mestrado intitulado “Fiscalização e controle de acessibilidade Web de serviços públicos do Governo Brasileiro”, orientado pelo professor Dr. André Pimenta Freire. Esta pesquisa tem por objetivo coletar dados que possam permitir entender o comportamento de pessoas com deficiência em relação a fazer denúncias sobre barreiras em *sites* do governo. O questionário possui 55 questões fechadas e o tempo estimado de preenchimento é de aproximadamente 30 minutos. O questionário é composto por dois grupos de questões: 19 questões sobre o perfil do participante e 36 questões sobre o comportamento de denúncia.

Todas as respostas individuais serão mantidas de maneira anônima (sem identificação do respondente) e confidencial. A participação é voluntária. Ao clicar em "próxima" estará dado seu consentimento para participar do estudo nos termos apresentados. Você pode interromper a qualquer momento, se desejar. No entanto, caso você não finalize o questionário, as respostas não serão salvas.

Em caso de dúvidas, não hesite em mandar um e-mail para os responsáveis por essa pesquisa: Monique Scalco Soares Siqueira (moniquescalco@gmail.com) e André Pimenta Freire (apfreire@gmail.com) ou pelo telefone (35) 98804-7102

II - Definições úteis de acessibilidade

Antes de iniciar as perguntas, trazemos o conceito de acessibilidade previsto da Lei Brasileira de Inclusão e o conceito de Ministério Público, os quais podem ser úteis para você, caso ainda não conheça.

Acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;

Ministério Público: O Ministério Público no Brasil tem o importante papel de fiscalizar e promover a proteção aos direitos sociais e individuais previstos na Constituição e demais leis, dentre os quais se destaca o direito à acessibilidade. Assim, quando o cidadão se depara com a violação de um direito de acessibilidade, ele deve procurar o Ministério Público para que tome as medidas cabíveis.

Clique em "próxima" para começar a responder o questionário.

III - Perfil do participante

Questão 1 - Faixa de idade [*Essa questão possui resposta única*]:

- Até 25 anos
- 26 a 33 anos
- 34 a 45 anos
- 46 a 60 anos
- acima de 60 anos

Questão 2: Estado onde mora [*Essa questão possui resposta única*]:

- Acre
- Alagoas
- Amapá
- Amazonas
- Bahia
- Ceará
- Distrito Federal
- Espírito Santo
- Goiás
- Maranhão
- Mato Grosso
- Mato Grosso do Sul
- Minas Gerais
- Pará
- Paraíba
- Paraná
- Pernambuco
- Piauí
- Rio de Janeiro
- Rio Grande do Norte
- Rio Grande do Sul
- Rondônia
- Roraima
- Santa Catarina
- São Paulo
- Sergipe
- Tocantins

Questão 3: Cidade onde mora [*Essa questão possui resposta escrita*]:

Questão 4: Estado civil atual [*Essa questão possui resposta única*]:

- Solteiro(a)
- Casado(a)
- Divorciado(a)

- Em uma união estável
- Viúvo(a)
- Outros

Questão 5- Nível de escolaridade [**Essa questão possui resposta única**]:

- Ensino fundamental incompleto
- Ensino fundamental completo
- Ensino médio completo
- Superior completo
- Especialização completo
- Mestrado completo
- Doutorado completo

Questão 6 – Sexo [**Essa questão possui resposta única**]:

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não responder

Questão 7 – Você tem algum tipo de deficiência? Pode marcar mais de uma se for o caso.

- Não tenho nenhum tipo de deficiência
- Deficiência auditiva
- Deficiência visual
- Deficiência motora
- Deficiência intelectual
- Outro: _____

Questão 8 - Você participa de alguma associação ou grupo que representa pessoas com deficiência? [**Essa questão possui resposta única**]:

- Sim
- Não

Questão 9 - Qual o seu nível de habilidade para operar computadores? [**Essa questão possui resposta única**]:

- Básico
- Intermediário
- Avançado

Questão 10 – Com qual frequência você utiliza a internet? [**Essa questão possui resposta única**]:

- Ao menos uma vez ao dia
- Ao menos uma vez por semana
- Ao menos uma vez ao mês
- Nunca

Questão 11 – Com qual frequência você acessa sites do governo? [**Essa questão possui resposta única**]:

- Ao menos uma vez ao dia

- Ao menos uma vez por semana
- Ao menos uma vez ao mês
- Ao menos uma vez por ano
- Nunca

Questão 12 – Para você, acessar sites do governo é? [**Essa questão possui resposta única**]:

- Muito Fácil
- Fácil
- Neutro
- Difícil
- Muito Difícil

Questão 13– Os sites do governo possuem recursos de acessibilidade Web (eles são compatíveis com recursos de Tecnologia Assistiva)? [**Essa questão possui resposta única**]:

- Nunca
- Quase nunca
- Às vezes
- Quase sempre
- Sempre

Questão 14 – Para navegar em sites do governo você precisa de ajuda de outras pessoas? [**Essa questão possui resposta única**]:

- Nunca
- Quase nunca
- Às vezes
- Quase sempre
- Sempre

Questão 15- Quando você não consegue navegar em sites do governo por falta de acessibilidade, isso te faz sentir menos independente? [**Essa questão possui resposta única**]:

- Sim
- Não
- Não se aplica

Questão 16- Você acha importante discutir sobre a acessibilidade em sites do governo? [**Essa questão possui resposta única**]:

- Sim
- Não

Questão 17- Você já denunciou a alguma ouvidoria a falta de acessibilidade de serviços do governo que estão na internet? [**Essa questão possui resposta única**]:

- Sim
- Não
- Não me lembro

Questão 18: Você já denunciou ao Ministério Público a falta de acessibilidade de serviços do governo que estão na internet? [**Essa questão possui resposta única**]:

- Sim
- Não
- Não me lembro

Questão 19 - Em que local você ficou sabendo sobre este questionário? [**Essa questão possui resposta única**]:

- Facebook
- Lista de e-mail
- Recebi diretamente do pesquisador
- Outro: _____

IV: Comportamento de denúncia

A avaliação é baseada em sua percepção e sentimento em relação às questões ou afirmações apresentadas. Na escala, o 1 representa discordo totalmente, e o 5 representa concordo totalmente. Os números significam o seguinte:

- 1 - Discordo totalmente
- 2 - Discordo
- 3 - Nem concordo nem discordo
- 4 - Concordo
- 5 - Concordo totalmente

Questões:

1- Eu acredito que é importante fazer denúncias às próprias ouvidorias dos sites governamentais quando estes tem problemas de acessibilidade [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

2- Fazer denúncias sobre problemas de acessibilidade nos sites governamentais à ouvidoria surte efeitos para a solução desses problemas [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

3- Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando um site governamental tem problemas de acessibilidade [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

4- Fazer denúncias dos problemas de acessibilidade nos sites governamentais ao Ministério Público surte efeitos para a solução desses problemas [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

5- Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando os estabelecimentos públicos têm barreiras arquitetônicas (como a falta de banheiros adaptados, elevadores adaptados, rampas e piso tátil, por exemplo) [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

6- Fazer denúncias sobre problemas de acessibilidade arquitetônica nos estabelecimentos públicos surte efeitos para a solução desses problemas [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

7- Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando os espaços públicos tem barreiras urbanísticas (como a falta de acessibilidade em calçadas) [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

8- Fazer denúncias sobre problemas de acessibilidade urbanística nos espaços públicos surte efeito para a solução desses problemas [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

9- Eu acredito que é importante fazer denúncias ao Ministério Público quando me deparo com barreiras atitudinais, quando as pessoas me tratam como se eu fosse um problema [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

10- Fazer denúncias sobre barreiras atitudinais surte efeitos para a resolução desses problemas [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

11- As pessoas mais próximas de mim acreditam que devo denunciar problemas de acessibilidade em sites do governo quando estes me atrapalham [**Essa questão possui resposta única**]:

18 - Acho que se eu fizer denúncia sobre problemas de acessibilidade em sites do governo, eu posso prejudicar a pessoa responsável pelo problema de acessibilidade [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

19- Em questões relacionadas ao medo de fazer denúncias, levo muito em conta as consequências para a pessoa afetada pela denúncia [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

20- Quando encontrar um problema de acessibilidade em um site do governo, acho que serei capaz de explicar do que ele se trata em uma denúncia [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

21- Saber descrever bem um problema de acessibilidade em sites do governo me auxiliaria a fazer uma denúncia [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

22- Quando um site do governo violar a lei de acessibilidade, acho que serei capaz de reconhecer que ele deve ser denunciado [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

23- Saber identificar quando um problema de acessibilidade em site do governo viola a lei me auxiliaria a fazer uma denúncia [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

24- Acho que terei preguiça de denunciar um problema de acessibilidade em site do governo [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

25- Saber lutar contra a preguiça me auxiliaria a fazer uma denúncia [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

26- Acho que serei capaz de lidar com as burocracias para fazer uma denúncia de um problema de acessibilidade em site do governo [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

27- Saber como funciona todo o processo de denunciar me auxiliaria a fazer uma denúncia [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

28- Acho que serei capaz de identificar o local para fazer denúncia de um problema de acessibilidade em site do governo [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

29- Saber onde posso fazer uma denúncia me auxiliaria a registrá-la [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

30- Eu pretendo, nos próximos 30 dias, buscar conhecer melhor como funciona todo o processo de denúncia de problemas de acessibilidade em sites do governo [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

31- Eu pretendo, nos próximos 30 dias, buscar conhecer melhor as leis que tratam sobre meus direitos de acessibilidade aos sites do governo para poder fazer denúncia [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

32- Eu pretendo, nos próximos 30 dias, buscar conhecer melhor que falhas técnicas estão por trás dos problemas de acessibilidade para poder fazer denúncia sobre sites do governo [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

33- Eu pretendo, nos próximos 30 dias, influenciar as pessoas próximas de mim a denunciar os problemas de acessibilidade nos sites do governo às ouvidorias dos próprios órgãos [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

34- Eu pretendo, nos próximos 30 dias, influenciar as pessoas próximas de mim a denunciar os problemas de acessibilidade nos sites do governo ao Ministério Público [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

35- Eu pretendo denunciar problemas de acessibilidade nos sites do governo às ouvidorias dos próprios órgãos assim que encontrar algum [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

36- Eu pretendo denunciar problemas de acessibilidade nos sites do governo ao Ministério Público assim que encontrar algum [**Essa questão possui resposta única**]:

	1	2	3	4	5	
discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	concordo totalmente

V- Considerações finais

Ao enviar a pesquisa, pode aparecer um captcha contendo imagem a ser descrita pelo usuário. Neste caso, o google fornece a opção em áudio. Caso utilize um leitor de telas, pressione a tecla TAB até alcançar o botão para o captcha em áudio, que fica após as imagens.

Em caso de dúvidas, entrar em contato pelo e-mail moniquescalco@gmail.com ou pelo telefone (35) 98804-7102

Agradecemos sua participação!

Pressione o botão "enviar" para finalizar a pesquisa. Caso você não clique em "enviar" a pesquisa não será salva.