REVISTA TÓPICOS
ISSN 2965-6672 | Qualis A2

ACESSIBILIDADE DIGITAL NO SERVIÇO PÚBLICO BRASILEIRO: A PESSOA COM DEFICIÊNCIA ENTRE O MARCO NORMATIVO E A EXCLUSÃO DE FATO

DIGITAL ACCESSIBILITY IN THE BRAZILIAN PUBLIC SERVICE: PERSONS WITH DISABILITIES BETWEEN THE NORMATIVE FRAMEWORK AND DE FACTO EXCLUSION

Ciências Sociais Aplicadas • 14/11/2026

REGISTRO DOI: 10.70773/revistatopicos/794397711

Rafael Sulino de Castro[1]

RESUMO

A transformação digital do serviço público brasileiro convive com um paradoxo: o país dispõe de um dos marcos normativos mais completos do mundo em matéria de acessibilidade digital — a Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, com status de emenda constitucional, a Lei Brasileira de Inclusão e o eMAG —, mas menos de 1% dos sites ativos no Brasil atendem aos padrões mínimos de acessibilidade. Este artigo analisa a distância entre a norma e a realidade, identificando suas causas: a ausência de regulamentação do art. 63 da LBI, a invisibilidade das pessoas com deficiência nos processos de desenvolvimento dos sistemas públicos, a inexistência de indicadores públicos de acessibilidade e o tratamento da acessibilidade como custo, e não como requisito. A partir desse diagnóstico, formula quatro propostas articuladas: avaliação periódica obrigatória de conformidade, inclusão de pessoas com deficiência como validadoras dos sistemas, criação de um indicador público de acessibilidade digital e integração da acessibilidade como critério de auditoria dos tribunais de contas. O artigo examina, ainda, boas práticas do Judiciário brasileiro, com destaque para o Balcão Virtual Acessível do STJ, propondo sua evolução de um modelo reativo para um modelo proativo de acessibilidade.

Palavras-chave: Acessibilidade digital; Pessoa com deficiência; Lei Brasileira de Inclusão; Serviço público; eMAG; WCAG.

ABSTRACT

The digital transformation of Brazilian public services coexists with a paradox: the country has one of the most comprehensive legal frameworks in the world on digital accessibility — the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities, with constitutional amendment status, the Brazilian Inclusion Law, and

the eMAG —, yet less than 1% of active websites in Brazil meet minimum accessibility standards. This article analyzes the gap between law and reality, identifying its causes: the absence of regulation of article 63 of the Inclusion Law, the invisibility of persons with disabilities in the development of public systems, the lack of public accessibility indicators, and the treatment of accessibility as a cost rather than a requirement. Based on this diagnosis, four articulated proposals are advanced: mandatory periodic conformity assessment, the inclusion of persons with disabilities as system validators, the creation of a public digital accessibility indicator, and the integration of accessibility as an audit criterion for the courts of accounts. The article also examines good practices in the Brazilian Judiciary, highlighting the Accessible Virtual Desk of the Superior Court of Justice, and proposes its evolution from a reactive to a proactive accessibility model.
Keywords: Digital accessibility; Persons with disabilities; Brazilian Inclusion Law; Public service; eMAG; WCAG.

1. INTRODUÇÃO

A transformação digital do serviço público brasileiro avança rapidamente. Processos judiciais tramitam em plataformas eletrônicas. Requerimentos administrativos são feitos por aplicativos e portais na internet. Benefícios previdenciários são solicitados e acompanhados por meios digitais. Serviços que antes exigiam a presença física do cidadão em um balcão de atendimento foram transferidos para o ambiente virtual, sob a promessa de maior eficiência, celeridade e comodidade.

Essa promessa, contudo, não se cumpre para todos. Para as pessoas com deficiência, a digitalização dos serviços públicos pode significar

não a ampliação do acesso, mas a criação de novas barreiras. Um portal judicial que não funciona com leitor de tela exclui a pessoa cega. Um formulário eletrônico sem legenda de vídeo em Libras exclui a pessoa surda. Uma interface complexa, sem orientações em linguagem fácil, exclui a pessoa com deficiência intelectual. Um sistema cujos botões não podem ser acionados pelo teclado exclui a pessoa com deficiência motora que não utiliza mouse.

O paradoxo é que o Brasil dispõe de um arcabouço normativo robusto em matéria de acessibilidade digital. A Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, incorporada ao ordenamento brasileiro com status de emenda constitucional pelo Decreto nº 6.949/2009, consagra o direito à acessibilidade em seu art. 9º. A Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) estabelece, em seu art. 63, a obrigatoriedade de acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas e por órgãos de governo. O Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), publicado pelo Governo Federal, adapta as diretrizes internacionais WCAG ao contexto brasileiro e é de observância obrigatória para a administração pública federal. A Resolução CNJ nº 401/2021 dispõe sobre acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência nos órgãos do Poder Judiciário.

Apesar desse arcabouço, a realidade é desalentadora. Pesquisa realizada pela BigDataCorp em parceria com o Movimento Web para Todos revelou que menos de 1% dos sites ativos no Brasil atendem aos padrões mínimos de acessibilidade digital. O Ministério Público Federal ajuizou ação civil pública para obrigar a União a regulamentar o art. 63 da LBI, que, passados mais de dez anos de sua promulgação, ainda não possui regulamentação específica que

defina os critérios técnicos e as sanções para o descumprimento da obrigação de acessibilidade digital.

A distância entre a norma e a realidade não é um acidente. Ela resulta da ausência de mecanismos efetivos de cobrança, da falta de indicadores públicos de acessibilidade, da insuficiência de capacitação dos profissionais de tecnologia do serviço público e, sobretudo, da invisibilidade das pessoas com deficiência nos processos de desenvolvimento e validação dos sistemas digitais públicos. Enquanto os portais forem construídos sem a participação de seus potenciais usuários com deficiência, continuarão inacessíveis.

Este artigo se propõe a analisar essa distância e a oferecer propostas concretas para reduzi-la. A estrutura do trabalho segue uma lógica progressiva: parte do marco normativo (o que a lei exige), passa pelo diagnóstico da realidade (o que os dados mostram), examina as causas do descumprimento (por que não se cumpre) e apresenta propostas de solução (o que pode ser feito).

2. MARCO NORMATIVO DA ACESSIBILIDADE DIGITAL NO BRASIL

2.1. A Convenção da ONU e o Paradigma da Acessibilidade Como Direito Humano

A Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 13 de dezembro de 2006, foi incorporada ao ordenamento jurídico brasileiro pelo Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008, e promulgada pelo Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Trata-se do primeiro e até o momento único tratado internacional de direitos humanos aprovado pelo procedimento qualificado do art. 5º, § 3º, da

Constituição Federal, o que lhe confere status de emenda constitucional.

O art. 9º da Convenção trata da acessibilidade e estabelece que, a fim de possibilitar às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspectos da vida, os Estados Partes tomarão as medidas apropriadas para assegurar o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação. O dispositivo é amplo e abrange tanto a acessibilidade física quanto a digital.

O art. 13 trata especificamente do acesso à justiça, determinando que os Estados Partes assegurem o efetivo acesso das pessoas com deficiência à justiça, em igualdade de condições com as demais pessoas, inclusive mediante a provisão de adaptações processuais adequadas, a fim de facilitar o efetivo papel das pessoas com deficiência como participantes diretos ou indiretos em todos os procedimentos jurídicos.

A leitura conjunta dos arts. 9º e 13 da Convenção permite concluir que os portais eletrônicos do Poder Judiciário, por meio dos quais tramitam processos judiciais eletrônicos, devem ser acessíveis a pessoas com deficiência. Um sistema de processo judicial eletrônico que não funcione com tecnologias assistivas viola, simultaneamente, o direito à acessibilidade e o direito de acesso à justiça, ambos com status constitucional.

2.2. A Lei Brasileira de Inclusão e o Art. 63

A Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, conhecida como Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência ou Estatuto da Pessoa com

Deficiência, regulamenta no plano infraconstitucional os direitos reconhecidos pela Convenção da ONU. O art. 63 da LBI é o dispositivo central em matéria de acessibilidade digital. Ele estabelece que 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.

O art. 63 remete às "melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente", o que, na prática, significa as WCAG do W3C. O parágrafo primeiro do art. 63 prevê que os sítios devem conter, no mínimo, um símbolo de acessibilidade em destaque, descrição de funcionalidades de acessibilidade e instruções claras sobre sua utilização.

O problema central é que o art. 63 da LBI permanece sem regulamentação. Passados mais de dez anos de sua promulgação, não foram editados os critérios técnicos específicos, os prazos de adequação e as sanções para o descumprimento. Essa omissão regulamentar foi objeto de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público Federal, que requereu à Justiça Federal que determinasse à União a regulamentação do dispositivo. Segundo o MPF, essa mora administrativa promove ainda mais exclusão digital, retirando do comércio eletrônico, dos serviços digitais e do acesso a políticas públicas milhares de pessoas cegas, surdas ou com deficiência intelectual.

2.3. O eMAG: Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico

O Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG) é o documento técnico de referência para a promoção da acessibilidade digital nos portais do governo brasileiro. Criado em 2004 e atualizado em 2014 para a versão 3.1, o eMAG adapta as diretrizes internacionais das WCAG ao contexto brasileiro, fornecendo recomendações específicas para o desenvolvimento de sítios e portais acessíveis.

O eMAG é de observância obrigatória para a administração pública federal, nos termos do Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, que regulamentou a Lei nº 10.098/2000 (Lei de Acessibilidade). O art. 47 do Decreto determina que os portais e sítios eletrônicos da administração pública na internet devem garantir a acessibilidade às pessoas portadoras de deficiência visual, observado o disposto nas normas sobre o tema.

No âmbito do Poder Judiciário, a Resolução CNJ nº 396/2021, que instituiu a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário, estabelece em seu art. 33 que os portais do Judiciário devem atender ao eMAG. A Resolução CNJ nº 401/2021 reforça essa obrigação ao dispor sobre acessibilidade e inclusão nos órgãos do Poder Judiciário.

2.4. As WCAG do W3C: O Padrão Internacional

As Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) são publicadas pelo World Wide Web Consortium (W3C), organização internacional responsável pela definição de padrões para a internet. As WCAG constituem o principal referencial técnico mundial para a acessibilidade de conteúdo na web e são adotadas como padrão legal em dezenas de países, incluindo os Estados Unidos (Section

508 da Lei de Reabilitação) e os países da União Europeia (Diretiva de Acessibilidade Web 2016/2102).

As WCAG estão organizadas em torno de quatro princípios: perceptível (o conteúdo deve ser apresentável de formas que os usuários possam perceber), operável (os componentes de interface devem ser operáveis por qualquer pessoa), compreensível (a informação e a operação da interface devem ser compreensíveis) e robusto (o conteúdo deve ser interpretável por uma ampla variedade de agentes de usuário, incluindo tecnologias assistivas). Cada princípio se desdobra em diretrizes, que por sua vez se desdobram em critérios de sucesso com três níveis de conformidade: A (mínimo), AA (recomendado) e AAA (máximo).

A versão mais recente das WCAG é a 2.2, publicada em outubro de 2023. O eMAG brasileiro foi baseado na versão 2.0, o que significa que há uma defasagem de duas gerações entre o padrão internacional vigente e o modelo adotado pelo governo brasileiro. Essa defasagem precisa ser enfrentada.

3. DIAGNÓSTICO: A REALIDADE DA ACESSIBILIDADE DIGITAL NOS PORTAIS PÚBLICOS

3.1. Menos de 1% dos Sites Brasileiros São Acessíveis

Os dados disponíveis sobre acessibilidade digital no Brasil são consistentes e preocupantes. Pesquisa realizada pela BigDataCorp, que analisou mais de 16 milhões de sites ativos no Brasil, revelou que menos de 1% deles atendem aos padrões de acessibilidade. Esse percentual permaneceu praticamente estável ao longo dos anos, revelando uma estagnação que contrasta com o avanço normativo do período.

A pesquisa avaliou critérios como existência de texto alternativo para imagens, contraste adequado entre texto e fundo, navegabilidade por teclado, presença de legendas em vídeos e compatibilidade com leitores de tela. A maioria dos sites brasileiros, incluindo portais governamentais, falha em critérios elementares de acessibilidade.

3.2. Os Portais do Judiciário: Entre a Obrigação e a Prática

No âmbito específico do Poder Judiciário, o Conselho Nacional de Justiça desenvolveu o DIANA (Diagnóstico de Acessibilidade), programa de avaliação da conformidade dos portais eletrônicos dos tribunais com o eMAG, utilizando a ferramenta ASES (Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios), desenvolvida pelo Governo Federal. Os resultados das avaliações revelaram que muitos portais de tribunais apresentam erros significativos de acessibilidade, especialmente em critérios relacionados a texto alternativo para imagens, contraste de cores e navegação por teclado.

Estudos acadêmicos corroboram esse diagnóstico. Batista e Baluz (2026) avaliaram a acessibilidade dos sites das principais universidades federais e estaduais brasileiras utilizando a ferramenta QualWeb, em conformidade com as WCAG 2.1, e identificaram que os sites apresentam falhas recorrentes de acessibilidade, como ausência de textos alternativos em imagens e problemas de contraste entre texto e fundo, revelando uma baixa observância aos padrões de acessibilidade mesmo em instituições de ensino superior. Avaliação dos portais governamentais estaduais do Brasil, conduzida com ferramentas de verificação automática, concluiu que a grande maioria dos sites não atende aos requisitos mínimos de conformidade com as WCAG, apesar da existência de legislação que exige a acessibilidade.

Na mesma direção, Camargo e Santos (2025), em pesquisa específica sobre o portal Meu INSS realizada com foco na perspectiva do desenvolvedor, identificaram que o portal apresenta falhas de conformidade com as WCAG e com o eMAG, comprometendo o acesso de pessoas com deficiência a serviços previdenciários essenciais.

3.3. A Defasagem do eMAG e a Necessidade de Atualização

O eMAG 3.1, vigente desde 2014, foi desenvolvido com base nas WCAG 2.0, publicadas em 2008. Desde então, o W3C publicou as WCAG 2.1 (2018) e as WCAG 2.2 (2023), que incorporaram novos critérios de sucesso relevantes para dispositivos móveis, para pessoas com deficiência cognitiva e para a interação por toque. A defasagem de mais de uma década entre o eMAG e o padrão internacional vigente significa que, mesmo os portais que atendem integralmente ao eMAG, podem não atender aos padrões internacionais atuais de acessibilidade.

A atualização do eMAG é urgente e necessária. Sem um referencial técnico atualizado, os órgãos públicos não dispõem de parâmetros claros para o desenvolvimento de portais acessíveis conforme as melhores práticas internacionais contemporâneas.

4. CAUSAS DA LACUNA DE IMPLEMENTAÇÃO

4.1. Ausência de Regulamentação do Art. 63 da LBI

A primeira causa é normativa. A ausência de regulamentação do art. 63 da LBI, passados mais de dez anos de sua promulgação, criou um vácuo normativo que enfraquece a coercitividade da obrigação de acessibilidade digital. Sem regulamentação, não há critérios técnicos

definidos para a avaliação de conformidade, não há prazos de adequação e não há sanções específicas para o descumprimento.

A ação civil pública ajuizada pelo MPF buscou suprir essa lacuna por via judicial, requerendo que a União regulamente o dispositivo e apresente um plano de transição para adaptar seus portais. A iniciativa do MPF é importante, mas a solução definitiva depende de atuação normativa do Poder Executivo.

4.2. Invisibilidade das Pessoas com Deficiência nos Processos de Desenvolvimento

A segunda causa é metodológica. Os portais e sistemas digitais do serviço público são desenvolvidos, na grande maioria dos casos, sem a participação de pessoas com deficiência nos processos de especificação, desenvolvimento e validação. Os profissionais de tecnologia da informação frequentemente não possuem formação em acessibilidade digital e desconhecem as barreiras enfrentadas por usuários com diferentes tipos de deficiência.

Essa invisibilidade viola o princípio "nada sobre nós sem nós", que orienta a Convenção da ONU e a LBI. A pessoa com deficiência não é apenas destinatária de políticas públicas de acessibilidade: ela deve ser protagonista na definição e na validação dessas políticas. Um portal testado exclusivamente por desenvolvedores sem deficiência dificilmente será acessível, porque os testes automatizados captam apenas uma fração dos problemas de acessibilidade. A avaliação manual por usuários com deficiência é indispensável.

4.3. Ausência de Indicadores Públicos e de Mecanismos de Cobrança

A terceira causa é institucional. Não existem, no Brasil, indicadores públicos sistematizados que permitam ao cidadão saber qual é o grau de acessibilidade do portal do órgão público com o qual precisa interagir. Não há ranking de acessibilidade dos tribunais, não há relatórios periódicos de conformidade e não há mecanismos efetivos de cobrança do cumprimento das obrigações legais.

Sem transparência, não há pressão social. Sem métricas, não há como cobrar melhoria. Sem cobrança, não há incentivo para investir em acessibilidade.

4.4. Acessibilidade Tratada Como Custo, e Não Como Requisito

A quarta causa é cultural. Em muitos órgãos públicos, a acessibilidade digital é tratada como um custo adicional ao desenvolvimento de sistemas, e não como um requisito essencial. Essa percepção leva a que a acessibilidade seja relegada ao final do processo de desenvolvimento ou simplesmente ignorada quando os recursos são escassos.

Essa percepção é equivocada. A incorporação de requisitos de acessibilidade desde o início do desenvolvimento (abordagem conhecida como "acessibilidade por design" ou "born accessible") tem custo marginal significativamente menor do que a adequação posterior de sistemas já desenvolvidos sem considerar a acessibilidade. Além disso, portais acessíveis beneficiam todos os usuários, e não apenas as pessoas com deficiência, porque tendem a ser mais bem organizados, mais fáceis de navegar e mais compatíveis com diferentes dispositivos.

5. PROPOSTAS: UM MODELO DE ACESSIBILIDADE DIGITAL PROATIVA

As propostas que se seguem partem de uma premissa: a acessibilidade digital no serviço público brasileiro não avançará enquanto depender exclusivamente da boa vontade dos gestores. É necessário criar mecanismos institucionais que tornem a acessibilidade obrigatória, mensurável e fiscalizável.

5.1. Avaliação Periódica Obrigatória de Conformidade

A primeira proposta é que todos os portais eletrônicos da administração pública, inclusive os do Poder Judiciário, sejam submetidos a avaliação periódica de conformidade com as diretrizes de acessibilidade (WCAG 2.2 e eMAG atualizado), com resultados publicados de forma transparente.

A avaliação deveria combinar duas modalidades: avaliação automatizada, por meio de ferramentas como o ASES, o AChecker, o QualWeb ou o aXe DevTools, que identificam violações técnicas dos critérios de acessibilidade; e avaliação humana, conduzida por pessoas com deficiência e por especialistas em acessibilidade, que identificam barreiras que as ferramentas automatizadas não captam.

Os resultados seriam publicados anualmente, com identificação do órgão, do grau de conformidade alcançado e das medidas de correção adotadas. A transparência dos resultados criaria incentivos para a melhoria contínua e permitiria ao cidadão com deficiência saber quais portais estão acessíveis e quais não estão.

5.2. Inclusão de Pessoas com Deficiência Como Validadoras

A segunda proposta é que os processos de desenvolvimento e de avaliação de portais eletrônicos públicos incluam, obrigatoriamente,

a participação de pessoas com deficiência como validadoras. Essa participação não seria meramente consultiva: os resultados da validação por usuários com deficiência deveriam ser considerados como requisito de aprovação do sistema para entrada em produção.

Concretamente, propõe-se que todo sistema digital público, antes de ser disponibilizado ao público, seja testado por um grupo de validadores composto por pessoas cegas (usando leitores de tela), pessoas surdas (avaliando a disponibilidade de Libras e legendas), pessoas com deficiência motora (testando a navegação por teclado e por dispositivos adaptativos) e pessoas com deficiência intelectual (avaliando a compreensibilidade da interface e das instruções).

Essa proposta operacionaliza o princípio "nada sobre nós sem nós" no campo específico da tecnologia da informação pública e pode ser implementada por meio de parcerias com organizações de pessoas com deficiência, universidades e centros de tecnologia assistiva.

5.3. Indicador Público de Acessibilidade Digital

A terceira proposta é a criação de um indicador público de acessibilidade digital, desagregado por órgão e por poder, que permita o acompanhamento da evolução da acessibilidade dos portais públicos ao longo do tempo. O indicador seria semelhante ao Índice de Transparência da CGU, mas voltado à acessibilidade.

O indicador combinaria dados de avaliação automatizada (percentual de conformidade com os critérios WCAG), dados de avaliação humana (resultados de testes com usuários com deficiência) e dados de existência de recursos de acessibilidade (presença de Libras, audiodescrição, linguagem fácil, ajuste de contraste, ajuste de tamanho de texto).

A publicação periódica do indicador criaria um mecanismo de accountability: os órgãos com piores índices seriam publicamente identificados, o que geraria pressão institucional e social para a melhoria. Os órgãos com melhores índices poderiam ser reconhecidos com selos de acessibilidade — nos moldes do Selo de Acessibilidade Digital já instituído pela Prefeitura de São Paulo para sítios que atendem aos requisitos de acessibilidade (São Paulo, 2024) —, nos moldes do Selo de Acessibilidade Digital instituído pela Prefeitura de São Paulo.

5.4. Acessibilidade Como Critério de Auditoria dos Tribunais de Contas

A quarta proposta é a mais inovadora e a que possui maior potencial transformador. Propõe-se que os tribunais de contas incluam a conformidade com os padrões de acessibilidade digital entre os critérios de auditoria operacional dos entes públicos fiscalizados.

Os tribunais de contas já realizam auditorias de tecnologia da informação nos entes públicos. A inclusão de critérios de acessibilidade digital nessas auditorias não exigiria a criação de novos procedimentos, mas apenas a incorporação de novos critérios aos procedimentos já existentes. A auditoria avaliaria se os portais e sistemas do ente público atendem aos padrões do eMAG e das WCAG, e eventuais deficiências seriam objeto de recomendações e determinações, com prazos para correção.

Essa proposta se fundamenta na competência constitucional dos tribunais de contas para a fiscalização operacional da administração pública, prevista no art. 70 da Constituição Federal. A acessibilidade digital é uma obrigação legal dos entes públicos, decorrente da LBI

e do eMAG. O descumprimento dessa obrigação pode ser verificado pelos tribunais de contas no exercício de sua competência de fiscalização da legalidade e da economicidade dos atos administrativos.

A inclusão da acessibilidade como critério de auditoria teria um efeito multiplicador: os gestores de TI dos entes públicos, sabendo que a acessibilidade de seus portais seria objeto de fiscalização pelos tribunais de contas, teriam um incentivo institucional concreto para investir na adequação de seus sistemas. A experiência com auditorias de governança de TI pelo TCU demonstra que a fiscalização dos tribunais de contas é um dos mecanismos mais eficazes para induzir a adoção de boas práticas na administração pública.

6. BOAS PRÁTICAS NO JUDICIÁRIO BRASILEIRO: O CASO DO BALCÃO VIRTUAL ACESSÍVEL DO STJ

6.1. O Modelo do Superior Tribunal de Justiça

Entre as iniciativas de acessibilidade digital no Poder Judiciário brasileiro, merece destaque o Balcão Virtual Acessível do Superior Tribunal de Justiça. Trata-se de uma sala de atendimento por videoconferência, acessível pela plataforma Zoom, que reúne múltiplos recursos de acessibilidade em um único ambiente de atendimento. A sala está disponível em https://balcaovirtual.stj.jus.br/sala-acessivel/ e funciona de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

Os recursos oferecidos incluem transcrição automática de fala durante o atendimento, intérprete de Língua Brasileira de Sinais (Libras), audiodescrição dos sistemas do tribunal, compartilhamento

de telas para orientação visual e atendimento individual e interativo. O intérprete de Libras deve ser solicitado com antecedência de 24 horas, o que permite ao tribunal organizar a disponibilidade do profissional.

A página da Sala Acessível disponibiliza, ainda, materiais em formatos alternativos: vídeos explicativos com opção de leitura do texto, áudio explicativo com instruções baseadas no leitor de tela NVDA e transcrição textual do áudio. As instruções de acesso são fornecidas em formato passo a passo, tanto para computador (com orientações de navegação por teclado) quanto para dispositivos móveis. Esses elementos demonstram uma preocupação real com a diversidade de perfis de usuários com deficiência.

O modelo do STJ é relevante por ao menos três razões. A primeira é a integração de recursos: em vez de oferecer soluções isoladas (um recurso de Libras aqui, uma audiodescrição ali), o tribunal criou um ambiente que concentra múltiplas ferramentas de acessibilidade em um único ponto de atendimento. A segunda é a oferta de múltiplos formatos de informação (vídeo, áudio, texto), o que atende ao princípio da percepção estabelecido pelas WCAG, segundo o qual a informação deve ser apresentável de formas que os usuários possam perceber. A terceira é a disponibilização de instruções específicas para uso com tecnologia assistiva (leitor de tela NVDA), o que revela conhecimento das ferramentas efetivamente utilizadas pelas pessoas com deficiência visual.

6.2. Análise Propositiva: Do Modelo Reativo Ao Modelo Proativo

Reconhecida a relevância da iniciativa do STJ, é possível identificar oportunidades de aprimoramento que transformariam o modelo

reativo atual em um modelo proativo de acessibilidade judicial. No formato atual, a acessibilidade depende da iniciativa da pessoa com deficiência: é ela quem deve acessar a sala acessível, solicitar o intérprete de Libras com antecedência e comunicar suas necessidades. Esse modelo, embora funcional, coloca sobre a pessoa com deficiência o ônus de buscar os recursos que deveria receber automaticamente.

A proposta que este artigo formula é a criação de um Protocolo de Primeira Interação Acessível, que funcionaria da seguinte maneira: no momento do cadastro processual ou do primeiro atendimento, o sistema judicial identificaria as necessidades de acessibilidade da parte, por meio de um formulário simples e acessível. A partir dessa identificação, todas as comunicações processuais futuras seriam automaticamente adaptadas ao perfil declarado pelo jurisdicionado. Uma pessoa surda receberia intimações com vídeo em Libras. Uma pessoa cega receberia documentos em formato compatível com leitor de tela. Uma pessoa com deficiência intelectual receberia versões em linguagem fácil das decisões que lhe digam respeito. Audiências envolvendo partes com deficiência auditiva teriam intérprete de Libras previamente agendado, sem necessidade de solicitação pela parte.

Esse protocolo transformaria a acessibilidade de uma exceção que precisa ser solicitada em uma regra que opera por padrão. A inspiração conceitual vem do modelo de acessibilidade proativa desenvolvido por Castro (2026), segundo o qual a acessibilidade efetiva não depende de requerimento do interessado, mas de mecanismos institucionais que antecipem as necessidades de acessibilidade e as atendam antes mesmo que sejam demandadas.

6.3. A Experiência do TJAP: Linguagem Simples Como Ferramenta de Atendimento Humanizado

Outra iniciativa relevante no Judiciário brasileiro é a Central de Acessibilidade e Informação ao Cidadão do Tribunal de Justiça do Amapá, que publicou, em 2024, o Manual de Acessibilidade e Atendimento em Linguagem Simples. O manual integra a linguagem simples como ferramenta central de um atendimento humanizado e acessível, com orientações práticas sobre como interagir com pessoas com diferentes tipos de deficiência.

O manual do TJAP se destaca por tratar a linguagem simples não como uma técnica isolada de redação, mas como parte de uma política institucional de acessibilidade que abrange o atendimento presencial, o atendimento digital e a comunicação processual. Essa abordagem integrada é mais eficaz do que iniciativas fragmentadas, porque reconhece que a acessibilidade é um sistema, e não uma série de medidas pontuais.

6.4. O DIANA do CNJ: Avaliação Automatizada Como Ponto de Partida

O Conselho Nacional de Justiça desenvolveu o DIANA (Diagnóstico de Acessibilidade), ferramenta que avalia automaticamente a conformidade dos portais eletrônicos dos tribunais com o eMAG, utilizando o ASES (Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios). Essa ferramenta representa um avanço importante, porque permite a avaliação em escala de todos os portais do Judiciário.

No entanto, a avaliação automatizada tem limitações conhecidas. Ferramentas como o ASES captam apenas uma fração dos problemas de acessibilidade, principalmente os de natureza técnica

(ausência de texto alternativo, contraste insuficiente, falta de rótulos em formulários). Barreiras de usabilidade, problemas de fluxo de navegação e dificuldades de compreensão do conteúdo só podem ser identificados por meio de avaliação humana, preferencialmente conduzida por pessoas com deficiência. A proposta deste artigo é que o DIANA seja complementado por um programa de avaliação humana, com a participação de usuários com deficiência como validadores, transformando a ferramenta em um instrumento completo de diagnóstico de acessibilidade.

7. A DIMENSÃO INTERNACIONAL: LIÇÕES DO DIREITO COMPARADO

7.1. Estados Unidos: Section 508 e a Via Judicial

Os Estados Unidos enfrentam o desafio da acessibilidade digital por meio de duas vias complementares. A primeira é normativa: a Section 508 da Lei de Reabilitação (Rehabilitation Act) exige que as agências federais tornem suas tecnologias de informação e comunicação acessíveis a pessoas com deficiência. A Section 508 foi atualizada em 2017 para incorporar as WCAG 2.0, nível AA, como padrão de conformidade.

A segunda via é judicial. Os tribunais norte-americanos têm julgado centenas de ações contra empresas e órgãos públicos que mantêm sites e aplicativos inacessíveis. A jurisprudência americana consolidou o entendimento de que a internet é um "lugar de acomodação pública" (public accommodation) para fins do Americans with Disabilities Act (ADA), o que torna a acessibilidade digital uma obrigação legal sujeita a sanções judiciais.

7.2. União Europeia: A Diretiva de Acessibilidade Web

A União Europeia adotou, em 2016, a Diretiva (UE) 2016/2102 sobre a acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis dos organismos do setor público. A diretiva estabelece que todos os sites e aplicativos de organismos públicos dos Estados-membros devem atender aos padrões de acessibilidade das WCAG 2.1, nível AA, e prevê mecanismos de monitoramento e de apresentação de relatórios pelos Estados-membros.

Em 2019, a União Europeia complementou o marco normativo com o European Accessibility Act (Diretiva (UE) 2019/882), que estende as obrigações de acessibilidade digital ao setor privado em determinados setores, como serviços bancários, comércio eletrônico e transportes.

O modelo europeu oferece lições importantes para o Brasil, especialmente no que se refere à combinação de obrigações legais claras com mecanismos de monitoramento e relatórios periódicos.

8. TECNOLOGIAS EMERGENTES E ACESSIBILIDADE: OPORTUNIDADES E CUIDADOS

8.1. Inteligência Artificial Como Aliada da Acessibilidade

As tecnologias de inteligência artificial oferecem oportunidades concretas para a promoção da acessibilidade digital nos serviços públicos. Sistemas de reconhecimento de fala podem gerar transcrições automáticas em tempo real, beneficiando pessoas surdas. Modelos de processamento de linguagem natural podem gerar versões simplificadas de documentos jurídicos, atendendo às necessidades de pessoas com deficiência intelectual. Ferramentas de descrição automática de imagens podem fornecer textos alternativos para conteúdos visuais, auxiliando pessoas cegas.

Sistemas de tradução automática para Libras, embora ainda em estágio inicial de desenvolvimento, representam uma perspectiva promissora para a comunicação com pessoas surdas.

Essas tecnologias não substituem a participação humana, especialmente a dos intérpretes de Libras e dos profissionais de acessibilidade, mas podem ampliar o alcance e reduzir os custos dos recursos de acessibilidade. O balcão virtual do STJ já utiliza transcrição automática de fala, demonstrando que a adoção dessas tecnologias no Judiciário é viável com os recursos atualmente disponíveis.

8.2. O Risco da Acessibilidade Cosmética

É necessário registrar um cuidado. A adoção de ferramentas automatizadas de acessibilidade (os chamados "overlays" de acessibilidade, que são plugins que prometem tornar qualquer site acessível com um único clique) pode criar uma falsa sensação de conformidade sem resolver os problemas estruturais de acessibilidade. Essas ferramentas sobrepõem uma camada de ajustes superficiais (alteração de contraste, aumento de fonte) ao site original, sem corrigir os problemas de base (ausência de texto alternativo nas imagens, falta de rótulos nos formulários, impossibilidade de navegação por teclado).

A comunidade internacional de acessibilidade tem se posicionado de forma consistente contra o uso de overlays como substitutos de uma política estrutural de acessibilidade. A acessibilidade real exige que o site seja desenvolvido de forma acessível desde o início (acessibilidade por design), e não que uma camada cosmética seja adicionada depois para mascarar deficiências de desenvolvimento.

Os órgãos públicos brasileiros devem estar atentos a esse risco, especialmente em processos de contratação de soluções de tecnologia da informação. A aquisição de um overlay de acessibilidade não dispensa o cumprimento dos requisitos do eMAG e das WCAG, e não deve ser aceita como medida suficiente de adequação em auditorias ou avaliações de conformidade.

8.3. Acessibilidade em Aplicativos Móveis: A Nova Fronteira

A crescente migração dos serviços públicos para aplicativos móveis (como o e-Título, o Meu INSS, o Gov.br e os aplicativos de tribunais para consulta processual) coloca uma nova camada de desafio para a acessibilidade digital. As WCAG 2.2, na sua versão mais recente, já contemplam critérios específicos para interfaces móveis, incluindo áreas de toque com tamanho mínimo adequado e suporte a gestos alternativos.

No Brasil, a maioria dos aplicativos de serviços públicos não foi submetida a avaliações sistemáticas de acessibilidade. A proposta deste artigo é que a exigência de conformidade com padrões de acessibilidade seja estendida expressamente aos aplicativos móveis de órgãos públicos, nos mesmos termos aplicáveis aos portais web, o que pode ser feito por meio de atualização do eMAG ou de regulamentação do art. 63 da LBI.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise realizada neste artigo revela um paradoxo persistente na administração pública brasileira: o país dispõe de um dos marcos normativos mais completos do mundo em matéria de acessibilidade digital, mas a implementação efetiva desse marco permanece incipiente. Menos de 1% dos sites brasileiros atendem aos padrões de

acessibilidade, e o art. 63 da Lei Brasileira de Inclusão permanece sem regulamentação passados mais de dez anos de sua promulgação.

Essa lacuna não é inevitável. A experiência internacional demonstra que países que combinam obrigações legais claras, mecanismos de monitoramento, sanções para o descumprimento e participação de pessoas com deficiência nos processos de validação conseguem avançar na acessibilidade digital de seus serviços públicos.

As quatro propostas apresentadas neste artigo, que incluem a avaliação periódica obrigatória, a inclusão de pessoas com deficiência como validadoras, a criação de um indicador público de acessibilidade e a integração da acessibilidade como critério de auditoria dos tribunais de contas, foram desenhadas para operar em conjunto, formando um ciclo de melhoria contínua: a avaliação identifica os problemas, a validação por pessoas com deficiência assegura que as soluções sejam efetivas, o indicador público cria transparência e o tribunal de contas garante a fiscalização.

A acessibilidade digital não é um luxo nem um custo desnecessário. É uma obrigação constitucional, legal e convencional. É, sobretudo, uma questão de cidadania. Em um mundo cada vez mais digital, negar acessibilidade digital é negar acesso ao próprio Estado. E um Estado que não é acessível a todos não é, verdadeiramente, um Estado democrático.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BATISTA, Heron Eduardo Nepomuceno; BALUZ, Rodrigo Augusto Rocha Souza. Avaliação de Sites das Instituições de Ensino Superior de Acordo com as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web

(WCAG 2.1): Uma Análise Comparativa das Principais Universidades Federais e Estaduais do Brasil. iSys: Revista Brasileira de Sistemas de Informação, v. 18, n. 1, 2026. Disponível em: https://journals-sol.sbc.org.br/index.php/isys/article/view/5401. Acesso em: 6 nov. 2026.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 401, de 16 de junho de 2021. Dispõe sobre acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência nos órgãos do Poder Judiciário. Brasília: CNJ, 2021.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Diário Oficial da União, Brasília, 5 out. 1988.

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nº 10.048/2000 e nº 10.098/2000. Diário Oficial da União, Brasília, 3 dez. 2004.

BRASIL. 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. Diário Oficial da União, Brasília, 26 ago. 2009.

BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade. Diário Oficial da União, Brasília, 20 dez. 2000.

BRASIL. 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). Diário Oficial da União, Brasília, 7 jul. 2015.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. eMAG — Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico. Versão 3.1. Brasília:

MP, 2014. Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/acessibilidade-digital/emag. Acesso em: 4 nov. 2026.

CAMARGO, Marcos Vinicius Lopes; SANTOS, Sylvana Karla S. L. Avaliação da acessibilidade digital do site de governo Meu INSS com foco no desenvolvedor. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO SOBRE FATORES HUMANOS EM SISTEMAS COMPUTACIONAIS (IHC), 24., 2025, Belo Horizonte. Anais [...]. Porto Alegre: SBC, 2025.

CASTRO, Rafael Sulino de. Da Acessibilidade Passiva à Acessibilidade Proativa: como a inteligência artificial pode transformar o acesso à justiça das pessoas com deficiência no Judiciário brasileiro. Revista Tópicos, v. 4, n. 37, set. 2026. DOI: 10.70773/revistatopicos/790101271.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Nova York, 13 dez. 2006.

SÃO PAULO. Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência. Selo de Acessibilidade Digital. São Paulo, 2024. Disponível em: https://prefeitura.sp.gov.br/pessoa_com_deficiencia/w/selo_de_acessibilidade_digital/250223. Acesso em: 4 nov. 2026.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Balcão Virtual Acessível: Sala Acessível. Brasília: STJ, 2024. Disponível em: https://balcaovirtual.stj.jus.br/sala-acessivel/. Acesso em: 4 nov. 2026.

UNIÃO EUROPEIA. Diretiva (UE) 2016/2102, de 26 de outubro de 2016. Relativa à acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis dos organismos do setor público. Jornal Oficial da União Europeia, L 327, 2 dez. 2016.

WORLD WIDE WEB CONSORTIUM (W3C). Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2. W3C Recommendation, 5 out. 2023. Disponível em: https://www.w3.org/TR/WCAG22/. Acesso em: 4 nov. 2026.

---

[1] Servidor efetivo do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia. Pós-graduado em Direito Administrativo pela PUC Minas Gerais, em Direito Constitucional pela Universidade Federal do Tocantins (UFT) e em Processual e Direito Previdenciário pela Escola Aberta de Direito. Ex-Assessor Jurídico do Tribunal de Contas de Minas Gerais e do Tribunal de Justiça do Tocantins.