



Bruxelas, 3.12.2012  
COM(2012) 721 final

2012/0340 (COD)

Proposta de

**DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**

**relativa à acessibilidade dos sítios Web dos organismos do setor público**

(Texto relevante para efeitos do EEE)

{SWD(2012) 401 final}

{SWD(2012) 402 final}

## EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

### 1. CONTEXTO DA PROPOSTA

A presente exposição de motivos descreve detalhadamente a nova proposta de diretiva que visa aproximar as disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas à acessibilidade dos sítios Web dos organismos do setor público.

A diretiva ajudará os Estados-Membros a cumprirem os seus compromissos nacionais no que respeita à acessibilidade da Web, assim como o seu compromisso no âmbito da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência no que respeita aos organismos do setor público.

O termo «acessibilidade da Web» refere-se aos princípios e técnicas a observar na construção de sítios Web, para tornar o conteúdo desses sítios acessível a todos os utilizadores, em particular aos portadores de deficiências<sup>1</sup>.

#### 1.1. Objetivos e contexto da proposta

Em 2009, o mercado da criação de sítios Web era composto por cerca de 175 000 empresas nos 27 Estados-Membros da UE. Empregava cerca de 1 milhão de pessoas e gerava 144 000 milhões de euros de receitas<sup>2</sup>.

O mercado europeu dos produtos e serviços associados à acessibilidade da Web está estimado em 2000 milhões de euros. Mas poderá crescer de modo significativo, dado que menos de 10% dos sítios Web são «acessíveis». O número de cidadãos com limitações funcionais ou deficiências (15% da população em idade ativa da UE, ou 80 milhões de pessoas) pode aumentar significativamente à medida que a população da União envelhece.

A acessibilidade da Web reveste-se de grande importância para os organismos do setor público, que podem assim chegar ao maior número possível de cidadãos e cumprir as suas responsabilidades públicas. O número de sítios Web que disponibilizam serviços de administração pública em linha (cerca de 380 500 na UE) e de sítios Web do setor público (mais de 761 000 na UE) está a aumentar rapidamente. A maioria dos Estados-Membros já aprovou legislação ou tomou outras medidas em matéria de acessibilidade da Web. No entanto, existem diferenças significativas entre essas legislações e medidas.

A falta de harmonização das abordagens nacionais para a acessibilidade da Web cria obstáculos no mercado interno. Os fornecedores cuja atividade possui um caráter transfronteiras têm de suportar custos de produção adicionais. A concorrência, a competitividade e o crescimento económico são dificultados, porque as empresas, em

---

<sup>1</sup> De acordo com a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, as pessoas com deficiência **são, nomeadamente**, aqueles que têm incapacidades duradouras físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais, que, em interação com várias barreiras, podem dificultar a sua plena e efetiva participação na sociedade em condições de igualdade com os outros.

<sup>2</sup> O mercado da criação de sítios Web é calculado como a soma das atividades económicas NACE Rev. 2 classes J6201 – Atividades de programação informática e J6312 – Portais Web. Fonte: Eurostat, *Annual detailed enterprise statistics for services* (NACE Rev.2 H-N and S95), código dos dados em linha sbs\_na\_1a\_se\_r2).

particular as PME, não dispõem de conhecimentos nem de capacidades suficientes para lidarem com todas as especificações e procedimentos.

As autoridades nacionais e os agentes económicos enfrentam incertezas no que respeita à escolha das especificações «acessibilidade da Web» para os serviços transfronteiras que eventualmente queiram prestar e ao quadro político mais adequado para essa acessibilidade.

O que se propõe é a harmonização das medidas nacionais para o setor público a nível da UE como condição necessária para acabar com esta fragmentação e falta de confiança no mercado da acessibilidade da Web.

A presente diretiva incide sobre os sítios Web dos organismos do setor público, porque estes organismos fornecem informações e serviços essenciais para os cidadãos e porque as encomendas públicas só por si já podem criar um mercado seguro e de dimensão razoável para os criadores de sítios Web.

Os custos de conformidade para as administrações foram avaliados. Concluiu-se da análise que os benefícios ultrapassam esses custos.

Como os criadores de sítios Web são encorajados a realizar economias de escala, esta medida produzirá um efeito de cascata, começando por todos os outros sítios Web do setor público.

A harmonização conduzirá à criação de melhores condições de mercado, mais empregos, à redução do custo da acessibilidade da Web e à criação de sítios Web mais acessíveis: uma tripla vitória para os governos, as empresas e os cidadãos.

## **1.2. Contexto técnico**

Atualmente, no mundo inteiro, as partes interessadas utilizam generalizadamente técnicas baseadas nos *Success Criteria and Requirements for Conformance Level AA* da versão 2.0 das orientações sobre a acessibilidade dos conteúdos da Web - *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG 2.0) publicadas pelo Consórcio World Wide Web (W3C)<sup>3</sup>.

No âmbito do mandato M/376 conferido pela Comissão às organizações europeias de normalização CEN, CENELEC e ETSI, está a ser elaborada uma norma europeia que inclui a acessibilidade da Web de acordo com as WCAG 2.0 (incluindo a sua utilização ao nível AA e correspondentes métodos de avaliação da conformidade). Uma norma harmonizada que conceda presunção de conformidade com os requisitos de acessibilidade da Web estabelecidos na presente diretiva deve basear-se nos resultados desse trabalho.

A norma internacional ISO/IEC 40500:2012<sup>4</sup> relativa à acessibilidade da Web foi adotada pela Organização Internacional de Normalização (ISO) e pela Comissão Eletrotécnica Internacional (IEC). A ISO/IEC 40500:2012 é totalmente idêntica à WCAG 2.0 original.

## **1.3. Contexto político**

Existem muitas iniciativas políticas a nível europeu relacionadas com a acessibilidade da Web: a Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020 (acessibilidade das TIC); o Plano de

---

<sup>3</sup> Fonte: <http://www.w3.org/WAI/>

<sup>4</sup> [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/catalogue\\_tc/catalogue\\_detail.htm?csnumber=58625](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=58625)

Ação Europeia para a Administração Pública em Linha (2011-2015) (serviços de administração pública em linha inclusivos e acessíveis); a Agenda Digital para a Europa (a Comissão propõe-se garantir que os sítios Web do setor público estejam plenamente acessíveis em 2015), os programas de financiamento da UE (7.º PQ, PCI) apoiam as atividades de I&D que visam encontrar soluções tecnológicas para a acessibilidade da Web. A acessibilidade da Web será também estimulada pela revisão das diretivas relativas aos contratos públicos.

#### **1.4. Coerência com outras políticas e com os objetivos da União**

O artigo 9.º da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (UNCRPD)<sup>5</sup> obriga os Estados-Membros e a UE a tomarem medidas apropriadas para assegurarem às pessoas com deficiência, em condições de igualdade com as demais, o acesso, entre outras coisas, às tecnologias da informação e das comunicações, incluindo a Internet. A presente diretiva garantirá a utilização efetiva da norma harmonizada relativa à acessibilidade da Web, que deve basear-se no resultado do mandato de normalização M/376 conferido pela Comissão<sup>6</sup>.

A proposta que se segue cinge-se aos serviços em linha assentes em sítios Web disponibilizados por organismos do setor público.

A proposta coaduna-se com a Lei Europeia da Acessibilidade<sup>7</sup> (LEA), atualmente em preparação, que trata da acessibilidade de bens e serviços, incluindo as TIC. Esta lei, que está pendente dos resultados da avaliação de impacto em curso, ao concentrar-se no setor privado, facilitará o cumprimento do compromisso da Agenda Digital para a Europa de assegurar a acessibilidade total da Web, já que garante também a acessibilidade dos sítios Web de prestadores privados de serviços básicos para os cidadãos. Esses sítios Web oferecem informações e interação, por exemplo, para contratos, reservas, faturas e pagamentos e ainda para obtenção de ajuda.

## **2. RESULTADOS DAS CONSULTAS DAS PARTES INTERESSADAS E AVALIAÇÃO DE IMPACTO**

### **2.1. Consulta das partes interessadas**

Realizaram-se várias consultas públicas e estudos, que envolveram os Estados-Membros, as empresas e a sociedade civil, para identificar os problemas e as necessidades:

- Estudo comparativo 2010-2011 «Monitoring eAccessibility»<sup>8</sup>.
- Estudo intitulado «Economic Assessment for Improving e-Accessibility Services and Products»<sup>9</sup>. *Workshops* sobre a acessibilidade da Web (2008)<sup>10</sup>.

<sup>5</sup> <http://www.un.org/disabilities/default.asp?id=150>

<sup>6</sup> <http://www.mandate376.eu/>

<sup>7</sup> [http://ec.europa.eu/governance/impact/planned\\_ia/docs/2012\\_just\\_025\\_european\\_accessibiliy\\_act\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/governance/impact/planned_ia/docs/2012_just_025_european_accessibiliy_act_en.pdf)

<sup>8</sup> O estudo (contratado em 2008 como SMART 2008/0066) produziu dois relatórios anuais, em 2010 e 2011. (<http://www.eaccessibility-monitoring.eu/researchResult.aspx>)

<sup>9</sup> SMART 2009/00-72: <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/study-economic-assessment-and-evaluation-recommendations-improving-e-accessibility-services-and>

<sup>10</sup> <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/consultation-workshop-web-accessibility-10-june-2008>

- Consulta pública através da plataforma Internet interativa da Comissão designada «A sua voz na Europa» (2008)<sup>11</sup>.
- Inquérito sobre a acessibilidade da Web nos países europeus<sup>12</sup>.
- Estudo comparativo «Measuring Progress of eAccessibility in Europe» (2006-2008)<sup>13</sup>.
- Grupos de peritos dos Estados-Membros para a «inforclusão» e as «Comunicações Inclusivas»<sup>14</sup>.
- Consultas diretas e reuniões com os representantes das principais organizações da sociedade civil, como o Fórum Europeu das Pessoas com Deficiência e a União Europeia de Cegos, a AGE e a ANEC, assim como com empresas de *software* e uma associação industrial europeia<sup>15</sup>.

## 2.2. Avaliação de impacto

Foi criado um Grupo Diretor da Avaliação de Impacto, liderado pela Direção-Geral da Sociedade da Informação e dos *Media*, no qual estiveram amplamente representados os serviços e departamentos da Comissão, designadamente o Serviço Jurídico, o Secretariado-Geral e as Direções-Gerais de Comunicação, Assuntos Económicos e Financeiros, Emprego, Assuntos Sociais e Inclusão, Empresas e Indústria, Eurostat, Saúde e Consumidores, Informática, Mercado Interno e Serviços e Justiça. O Grupo Diretor teve por missão analisar e discutir as diferentes questões e perspetivas pertinentes para a presente proposta.

A versão final da Avaliação de Impacto incorpora as respostas às recomendações do Comité das Avaliações de Impacto.

## 3. ELEMENTOS JURÍDICOS DA PROPOSTA

### 3.1. Base legal

Artigo 114.º, n.º 1, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE).

### 3.2. Princípio da subsidiariedade

O princípio da subsidiariedade é aplicável, uma vez que as matérias abrangidas pela proposta não são da competência exclusiva da União Europeia.

Os objetivos da proposta não podem ser suficientemente realizados pelos Estados-Membros

<sup>11</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2008:0804:FIN:EN:PDF>

<sup>12</sup> «Web-accessibility in European countries: level of compliance with latest international accessibility specifications, notably WCAG 2.0, and approaches or plans to implement those specifications» (SMART 2008/0068). <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/study-report-web-accessibility-european-countries-level-compliance-latest-international>

<sup>13</sup> Estudo comparativo 2006-2008 - «Measuring Progress of eAccessibility in Europe» (MEAC-1). Ver Empírica, WRC, RNIB, RNID, eWORX (2007), <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/assessment-status-eaccessibility-europe>

<sup>14</sup> <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/groups-supporting-e-inclusion-agenda>

<sup>15</sup> Associação das Empresas Europeias de Tecnologias da Informação e das Comunicações.

pelo(s) motivo(s) a seguir indicado(s).

A proposta contempla aspetos transnacionais que não podem ser tratados através de ações tomadas pelos Estados-Membros individualmente. As ações a nível nacional não são suficientes para garantir a aproximação das medidas nacionais nem a aplicação coordenada de uma abordagem harmonizada, como confirmado pelos estudos e consultas.

As diferenças entre as abordagens seguidas nos diversos países impõem ónus e barreiras às empresas que procuram interações transfronteiras, uma situação que limita as hipóteses de criação de um mercado público maduro de produtos e serviços no domínio da acessibilidade da Web e pode impor condicionalismos de mobilidade aos cidadãos que utilizam as tecnologias assistenciais.

Será possível conseguir uma utilização mais eficiente dos recursos utilizando requisitos harmonizados e participando num sistema de cooperação que vise a partilha das boas práticas, do saber-fazer e das respostas ao desenvolvimento tecnológico.

### **3.3. Princípio da proporcionalidade**

O princípio da proporcionalidade é observado ao limitar a proposta a uma lista mínima de (tipos de) sítios Web, dando aos Estados-Membros a possibilidade de ampliar essa lista.

Além disso, são deixados ao critério dos Estados-Membros parâmetros de aplicação significativos, como a escolha da autoridade que será responsável pela verificação do cumprimento.

### **3.4. Proposta**

#### Artigo 1.º - Objeto e âmbito de aplicação

A diretiva visa aproximar as disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas à acessibilidade dos sítios Web dos organismos do setor público, definindo requisitos harmonizados.

A proposta estabelece as disposições técnicas com base nas quais os Estados-Membros devem tornar acessíveis os conteúdos de certos tipos de sítios Web dos organismos do setor público (a seguir designados por «sítios Web em causa»). Os tipos de sítios Web enumerados compreendem informações e serviços prestados por organismos do setor público que são essenciais para a participação dos cidadãos europeus na economia e na sociedade e para o exercício dos seus direitos. A lista figura no anexo e foi elaborada com base no exercício de análise comparativa da administração pública em linha (e-Gov) de 2001<sup>16</sup>.

Os Estados-Membros podem decidir aumentar esta lista de tipos de sítios Web.

#### Artigo 2.º – Definições

A Diretiva clarifica termos relacionados com os sítios Web, as normas e as entidades públicas. A terminologia relativa aos conteúdos Web e à interface do utilizador é semelhante à do consórcio W3C no contexto da sua Iniciativa para a Acessibilidade da Web e consonante

---

<sup>16</sup> <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/egovernment-indicators-benchmarking-eeurope>

com o projeto de norma resultante do Mandato 376.

### Artigo 3.º – Requisitos para a acessibilidade da Web

Os requisitos para a acessibilidade da Web são definidos em duas dimensões:

- Orientação para os utilizadores
- Orientação para o mercado e interoperabilidade.

Tendo em conta que os requisitos podem ter de ser alterados devido a evoluções tecnológicas e sociais com repercussões importantes, a Comissão terá poderes para adotar atos delegados cujo objetivo seja especificar melhor, se for caso disso, os requisitos harmonizados necessários para garantir a acessibilidade dos sítios Web em causa.

Para que se cumpram rapidamente os atuais compromissos políticos, as disposições acima mencionadas devem entrar em vigor até 31 de dezembro de 2015.

### Artigo 4.º – Normas harmonizadas e presunção de conformidade

A presente diretiva é consonante com o Regulamento (UE) n.º 1025/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à normalização europeia, que altera as Diretivas 89/686/CEE e 93/15/CEE do Conselho e as Diretivas 94/9/CE, 94/25/CE, 95/16/CE, 97/23/CE, 98/34/CE, 2004/22/CE, 2007/23/CE, 2009/23/CE e 2009/105/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Decisão 87/95/CEE e a Decisão n.º 1673/2006/CE, que estabelece a base legal para a Comissão pedir às organizações de normalização europeias que elaborem normas harmonizadas com base nas quais as partes interessadas possam garantir a presunção de conformidade. A referência a essas normas será publicada no *Jornal Oficial da União Europeia*, indicando, se necessário, as opções que devem ser observadas na aplicação de tais normas.

A diretiva indica, num considerando, que devem ser tidos em conta, na norma europeia resultante do Mandato 376 e subsequentemente na norma harmonizada que se deve basear nos resultados desse trabalho, os *Success Criteria and Requirements for Level AA conformance* especificados na versão 2.0 das orientações para a acessibilidade dos conteúdos da Web - *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0)* - emitidas pelo Consórcio World Wide Web (W3C). Estas especificações tecnologicamente neutras constituem a base dos requisitos para a acessibilidade da Web.

### Artigo 5.º – Normas europeias e internacionais e presunção de conformidade

Na ausência de normas harmonizadas, a diretiva prevê uma solução para a presunção de conformidade com os requisitos de acessibilidade da Web dos sítios Web em causa que cumpram as normas europeias pertinentes ou partes delas, que tenham sido determinadas pela Comissão através de atos delegados. No quadro do Mandato 376, está a ser preparada uma norma europeia que inclui a acessibilidade da Web.

Na ausência dessa norma europeia, a diretiva prevê igualmente uma solução para a presunção de conformidade com os requisitos de acessibilidade da Web dos sítios Web em causa que cumpram as partes da ISO/IEC 40500:2012 que abrangem os *Success Criteria and Conformance Requirements for Level AA conformance*.

## Artigo 6.º – Medidas adicionais

As medidas adicionais devem contribuir para a sensibilização, o estabelecimento de acordos de cooperação e o crescimento do mercado.

Os Estados-Membros são instados a facilitar a extensão da acessibilidade da Web a outros sítios Web do setor público que não apenas os sítios em causa, posto que tal acelerará o crescimento do mercado e a materialização da acessibilidade da Web para os cidadãos da UE.

## Artigo 7.º – Relatórios

A acessibilidade de um sítio Web deve ser continuamente monitorizada, tendo em conta as atualizações regulares dos seus conteúdos. Os Estados-Membros passam a ser obrigados a monitorizar os sítios Web em causa dos organismos do setor público, utilizando o método estabelecido pela Comissão em conformidade com o procedimento previsto na diretiva. O método utilizará os procedimentos e as abordagens da avaliação técnica previstos na norma harmonizada, se disponível e adequada, e será publicado no *Jornal Oficial da União Europeia*.

Os Estados-Membros serão livres de estabelecer um mecanismo adequado para estas verificações, designando as autoridades responsáveis.

Os Estados-Membros devem apresentar anualmente um relatório com os resultados dessa monitorização. Os relatórios devem também incluir a eventual ampliação da lista de tipos de sítios Web em causa, assim como as medidas adicionais eventualmente tomadas em aplicação do artigo 6.º.

Os mecanismos a utilizar pelos Estados-Membros para transmitirem os relatórios à Comissão serão determinados de acordo com o procedimento indicado na diretiva.

## Artigo 8.º – Exercício de delegação

A diretiva inclui as disposições relativas ao exercício de atos delegados, em conformidade com o artigo 290.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), que permite ao legislador delegar na Comissão o poder de adotar atos não legislativos de aplicação geral que complementem ou alterem certos elementos não essenciais de um ato legislativo. Tal procedimento será utilizado para precisar melhor os requisitos de acessibilidade da Web estabelecidos na diretiva, como indicado no artigo 3.º, e para determinar a norma europeia ou as partes da mesma que permitem presumir a conformidade com os requisitos de acessibilidade da Web dos sítios Web em causa que as cumpram.

## Artigo 9.º – Comité

A Comissão é assistida por um comité, conforme previsto no Regulamento (UE) n.º 182/2011. É feita referência aos procedimentos, consultivo ou de exame, que são aplicados distintamente nos termos dos artigos da presente diretiva.

## Artigo 10.º – Transposição

A diretiva fixa a data de entrada em vigor das disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente diretiva - o mais tardar em 30 de junho de 2014.



#### Artigo 11.º – Avaliação

No prazo de três anos após a entrada em vigor da diretiva, far-se-á uma avaliação da sua aplicação.

#### **4. INCIDÊNCIA ORÇAMENTAL**

A diretiva não tem quaisquer implicações no orçamento da União.

Proposta de

**DIRETIVA DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO**

**relativa à acessibilidade dos sítios Web dos organismos do setor público**

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 114.º, n.º 1,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu<sup>17</sup>,

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões<sup>18</sup>,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário,

Considerando o seguinte:

- (1) A evolução para uma sociedade digital oferece aos utilizadores novas maneiras de acederem à informação e aos serviços. Quem disponibiliza informações e serviços, como os organismos do setor público, conta cada vez mais com a Internet para produzir, recolher e disponibilizar uma vasta gama de informações e serviços em linha, essenciais para o público.
- (2) «Acessibilidade da Web» refere-se aos princípios e técnicas a observar na criação de sítios Web, para tornar o conteúdo desses sítios acessível a todos os utilizadores, em particular às pessoas com limitações funcionais, nomeadamente as pessoas com deficiência. O conteúdo dos sítios Web inclui informações textuais e não textuais, bem como formulários descarregáveis e possibilidades de interação bidirecional, como, por exemplo, o processamento de formulários digitais, a autenticação e operações como o tratamento de processos e pagamentos.
- (3) O Plano de Ação da Comissão para 2011–2015 relativo à administração pública em linha<sup>19</sup> apela à tomada de medidas no sentido do desenvolvimento dos serviços de administração pública em linha que garantem a inclusividade e a acessibilidade.

---

<sup>17</sup> JO C 110 de 9.5.2006, p. 26 / (COM(2005) 425 final).

<sup>18</sup> JO C 009 de 11.1.2012, pp. 65 – 70.

- (4) Na sua Comunicação intitulada «Uma Agenda Digital para a Europa»<sup>20</sup>, a Comissão anunciou que os sítios Web do setor público deveriam estar totalmente acessíveis em 2015.
- (5) O Programa-Quadro de Investigação, Desenvolvimento Tecnológico e Demonstração<sup>21</sup> e o Programa para a Competitividade e a Inovação<sup>22</sup> apoiam atividades de investigação que visam encontrar soluções tecnológicas para os problemas da acessibilidade, assim como o desenvolvimento dessas soluções.
- (6) Ao ratificar a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (a seguir «a Convenção da ONU»), a maioria dos Estados-Membros e a União comprometeram-se a «assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em condições de igualdade com os demais, [...] às tecnologias e sistemas de informação e comunicação» e a «tomar as medidas apropriadas para [...] promover o acesso das pessoas com deficiência a novas tecnologias e sistemas de informação e comunicação, incluindo a Internet».
- (7) A Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020<sup>23</sup> baseia-se na Convenção da ONU e prevê ações em vários domínios prioritários, nomeadamente a acessibilidade da Web, com o objetivo de «garantir às pessoas com deficiência a acessibilidade de bens e serviços, incluindo os serviços públicos, e de dispositivos assistenciais».
- (8) O Regulamento (CE) n.º 1081/2006 do Conselho, que estabelece disposições gerais sobre o Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional, o Fundo Social Europeu e o Fundo de Coesão<sup>24</sup>, contém disposições sobre a acessibilidade das TIC. Não aborda especificamente, porém, a acessibilidade da Web.
- (9) O mercado da acessibilidade da Web, que cresce a um ritmo notável, compreende uma gama de operadores económicos, como os que criam os sítios Web ou desenvolvem ferramentas de software para criar, gerir e testar as páginas Web, os que concebem agentes do utilizador, como programas de navegação e as tecnologias assistenciais conexas, os que implantam serviços de certificação e os formadores.
- (10) Vários Estados-Membros adotaram medidas baseadas em orientações internacionalmente utilizadas para a conceção de sítios Web acessíveis, mas a orientação fornecida remete muitas vezes para diferentes versões ou níveis de cumprimento dessas orientações, havendo casos em que foram introduzidas a nível nacional variantes técnicas.
- (11) Os fornecedores de acessibilidade para os sítios Web incluem um grande número de pequenas e médias empresas (PME). Os fornecedores, e as PME em particular, são desencorajados de avançar com pequenos projetos empresariais fora dos seus próprios mercados domésticos. Devido às diferenças nas especificações e regulamentos relativos à acessibilidade da Web, a sua competitividade e o seu crescimento são

---

<sup>19</sup> COM(2010) 743 final – Não publicado no Jornal Oficial.

<sup>20</sup> COM(2010) 245 final/2

<sup>21</sup> JO L 412 de 30.12.2006, pp. 1-43.

<sup>22</sup> JO L 310 de 9.11.2006, pp. 15-40.

<sup>23</sup> COM(2010) 636 final – Não publicado no Jornal Oficial.

<sup>24</sup> JO L 210 de 31.7.2006, p. 25.

dificultados pelos custos adicionais que teriam de suportar com o desenvolvimento e a comercialização de produtos e serviços relacionados com a acessibilidade da Web a nível transfronteiras.

- (12) Os compradores de sítios Web e de produtos e serviços conexos têm de pagar caro pela oferta de serviços ou ficam na dependência de um único fornecedor, devido à reduzida concorrência. Os fornecedores preferem muitas vezes variantes das normas de empresa (suas exclusivas), prejudicando as hipóteses futuras de interoperabilidade dos agentes de utilizador e o acesso ubíquo na União Europeia aos conteúdos dos sítios Web. A fragmentação das regulamentações nacionais reduz as vantagens que poderiam advir da partilha de experiências com os congéneres nacionais e internacionais na resposta à evolução social e tecnológica.
- (13) A aproximação das medidas nacionais a nível da União, com base num acordo sobre requisitos de acessibilidade para os sítios Web dos organismos do setor público, é necessária para acabar com a fragmentação. Reduzirá a incerteza para os criadores de sítios Web e promoverá a interoperabilidade. A observância de requisitos de acessibilidade tecnologicamente neutros não dificultará e possivelmente até estimulará a inovação.
- (14) Uma abordagem harmonizada deverá igualmente permitir aos organismos do setor público e às empresas da União obter benefícios económicos e sociais com o alargamento da oferta de serviços em linha a um maior número de cidadãos e clientes. Esta possibilidade aumentará o potencial do mercado interno dos produtos e serviços relacionados com a acessibilidade da Web. O conseqüente crescimento do mercado deverá permitir às empresas contribuir para o crescimento económico e a criação de emprego na União. O fortalecimento do mercado interno deverá tornar o investimento na União mais atraente. Os governos deverão colher benefícios da oferta mais barata de acessibilidade à Web.
- (15) Os cidadãos devem beneficiar de maiores possibilidades de acesso aos serviços em linha do setor público e receber serviços e informações que facilitarão o exercício dos seus direitos em toda a União, nomeadamente o seu direito a circular e a residirem livremente no território da União e a sua liberdade de estabelecimento e de prestação de serviços.
- (16) Os requisitos de acessibilidade da Web definidos na presente diretiva são tecnologicamente neutros. Apenas indicam quais as funcionalidades básicas a preencher para que o utilizador conheça, utilize ou compreenda um sítio e o seu conteúdo. Não especificam o modo de o conseguir ou qual a tecnologia que deve ser escolhida para um determinado sítio, informação em linha ou aplicação. Como tal, não constituem um obstáculo à inovação.
- (17) A interoperabilidade no que respeita à acessibilidade da Web deverá basear-se em especificações adotadas e utilizadas de comum acordo, que maximizem a compatibilidade dos conteúdos Web com os atuais e futuros agentes de utilizador e tecnologias assistenciais. Mais especificamente, os conteúdos Web devem propor agentes de utilizador com uma codificação interna comum da linguagem natural, estruturas, relações e sequências, assim como dados dos eventuais componentes incorporados da interface do utilizador. A interoperabilidade beneficia assim os utilizadores, permitindo-lhes utilizar os seus agentes de utilizador em todo o lado para

acederem aos sítios Web: poderão também beneficiar de maiores possibilidades de escolha e de preços reduzidos em toda a União. A interoperabilidade beneficiará igualmente os fornecedores e os compradores de produtos e serviços relacionados com a acessibilidade da Web.

- (18) Como sublinhado na Agenda Digital para a Europa, as autoridades públicas devem desempenhar o seu papel na promoção dos mercados dos conteúdos em linha. Uma forma de os governos estimularem os mercados de conteúdos consiste em tornar as informações do setor público disponíveis em condições de transparência, eficácia e não discriminação. Essas informações são uma fonte importante de crescimento potencial dos serviços em linha inovadores.
- (19) A diretiva deve visar garantir que certos tipos de sítios Web de organismos do setor público que são essenciais para a população lhe sejam tornados acessíveis de acordo com requisitos comuns. Esses tipos foram identificados no exercício de análise comparativa da administração pública em linha realizado em 2001<sup>25</sup> e serviram de base à lista do anexo.
- (20) A presente diretiva estabelece requisitos de acessibilidade da Web para certos tipos de sítios Web de organismos do setor público. A fim de facilitar a conformidade dos sítios Web em causa com tais requisitos, é necessário conferir a presunção de conformidade aos sítios Web em causa que cumpram as normas harmonizadas que sejam elaboradas e publicadas em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 1025/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à normalização europeia, que altera as Diretivas 89/686/CEE e 93/15/CEE do Conselho e as Diretivas 94/9/CE, 94/25/CE, 95/16/CE, 97/23/CE, 98/34/CE, 2004/22/CE, 2007/23/CE, 2009/23/CE e 2009/105/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Decisão 87/95/CEE e a Decisão n.º 1673/2006/CE, com vista à formulação de especificações técnicas detalhadas para esses requisitos. Em conformidade com este regulamento, os Estados-Membros e o Parlamento Europeu devem poder apresentar objeções às normas harmonizadas que considerem não satisfazer inteiramente os requisitos de acessibilidade da Web estabelecidos na presente diretiva.
- (21) A Comissão já emitiu um mandato às organizações europeias de normalização, o M/376,<sup>26</sup> para que elaborem uma norma europeia que especifique os requisitos de acessibilidade funcionais para os produtos e serviços TIC, incluindo os conteúdos Web, que poderá ser utilizada nos contratos públicos e para outros fins, como os contratos de aquisições no setor privado. Para isso, as organizações europeias de normalização devem estabelecer uma cooperação estreita com os fóruns e consórcios pertinentes da indústria em matéria de normalização, nomeadamente o Consórcio World Wide Web (W3C/WAI). Uma norma harmonizada que conceda presunção de conformidade com os requisitos de acessibilidade da Web estabelecidos na presente diretiva deve basear-se nos resultados desse trabalho.
- (22) Até serem publicadas as referências dessa norma harmonizada ou de partes da mesma, deve ser conferida presunção de conformidade com os requisitos de acessibilidade da Web aos sítios Web em causa que cumpram as normas europeias ou parte das mesmas que tenham sido determinadas pela Comissão através de atos delegados. Um norma

---

<sup>25</sup> <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/egovernment-indicators-benchmarking-eeurope>

<sup>26</sup> <http://www.mandate376.eu/>

candidata poderá ser a norma europeia que deverá ser adotada com base no mandato M/376.

- (23) Na ausência dessa norma europeia, deve ser prevista a presunção de conformidade com os requisitos de acessibilidade da Web para os sítios Web em causa que cumpram as partes da norma internacional ISO/IEC 40500:2012 que abrangem os *Success Criteria and Conformance Requirements for Level AA conformance*. A norma internacional ISO/IEC 40500:2012 é totalmente idêntica às WCAG 2.0 iniciais. Os *Success Criteria and Requirements for Level AA conformance* especificados para as páginas Web na versão 2.0 das orientações sobre a acessibilidade dos conteúdos da Web (WCAG 2.0) do W3C são amplamente reconhecidos pelas partes interessadas quer a nível internacional quer a nível europeu como fonte de especificações adequadas em matéria de acessibilidade da Web. Esse facto foi sublinhado nas Conclusões do Conselho sobre «Uma Sociedade da Informação Acessível»<sup>27</sup>.
- (24) A conformidade com os requisitos de acessibilidade da Web deve ser continuamente monitorizada, desde a criação inicial do sítio Web dos organismos do setor público até todas as posteriores atualizações do seu conteúdo. Um método de monitorização harmonizado deve prever um modo de verificar, uniformemente em todos os Estados-Membros, o grau de conformidade dos sítios Web com os requisitos de acessibilidade, a recolha de amostras representativas e a periodicidade da monitorização. Os Estados-Membros devem comunicar anualmente os resultados da monitorização e, de um modo mais geral, a lista de ações empreendidas em aplicação da presente diretiva.
- (25) Num quadro harmonizado, o setor dos criadores de sítios Web deverá encontrar menos barreiras ao exercício das suas atividades no mercado interno, ao mesmo tempo que os custos para os governos e outras entidades que contratem produtos e serviços relativos à acessibilidade da Web deverão baixar.
- (26) Para garantir que os sítios Web em causa sejam tornados acessíveis de acordo com os requisitos de acessibilidade da Web estabelecidos pela presente diretiva, deve ser delegado na Comissão o poder para adotar atos em conformidade com o artigo 290.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, para especificar melhor, se necessário, esses requisitos e determinar a norma europeia ou as partes da mesma que, na ausência de normas harmonizadas, conferirão presunção de conformidade com os requisitos de acessibilidade da Web aos sítios Web em causa que cumpram essa norma ou partes da mesma. É particularmente importante que, durante o seu trabalho preparatório, a Comissão proceda às consultas adequadas, inclusive de peritos. Quando preparar e redigir atos delegados, a Comissão deverá assegurar a transmissão simultânea, atempada e adequada dos documentos pertinentes ao Parlamento Europeu e ao Conselho.
- (27) Para assegurar condições uniformes de execução das disposições pertinentes da presente diretiva, devem ser conferidas competências de execução à Comissão. O procedimento de exame deve ser utilizado para definir o método a empregar pelos Estados-Membros para monitorizar a conformidade dos sítios Web em causa com esses requisitos. O procedimento consultivo deverá ser utilizado para a determinação das modalidades pelas quais os Estados-Membros devem comunicar à Comissão o

---

<sup>27</sup> [http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms\\_data/docs/pressdata/en/trans/107014.pdf](http://www.consilium.europa.eu/uedocs/cms_data/docs/pressdata/en/trans/107014.pdf)

resultado dessa monitorização. Essas competências devem ser exercidas em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, que estabelece as regras e os princípios gerais relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão.

- (28) Atendendo a que o objetivo da presente diretiva, a saber, a criação de um mercado harmonizado da acessibilidade dos sítios Web dos organismos do setor público, não pode ser suficientemente realizado pelos Estados-Membros, por requerer a harmonização de regras diferentes, atualmente vigentes nos sistemas jurídicos dos diferentes Estados-Membros, e pode, pois, ser mais bem alcançado a nível da União, esta pode adotar medidas de acordo com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, a presente diretiva não vai além do necessário para atingir aquele objetivo,

ADOTARAM A PRESENTE DIRETIVA:

### *Artigo 1.º*

#### **Objeto e âmbito de aplicação**

1. A presente diretiva visa aproximar as disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas à acessibilidade do conteúdo dos sítios Web dos organismos do setor público para todos os utilizadores, em particular as pessoas com limitações funcionais, nomeadamente as pessoas com deficiência.
2. A diretiva estabelece as regras segundo as quais os Estados-Membros devem tornar acessível o conteúdo dos sítios Web pertencentes a organismos do setor público, cujos tipos são especificados no anexo.
3. Os Estados-Membros podem tornar a aplicação da presente diretiva extensível a outros tipos de sítios Web do setor público para além daqueles a que se refere o n.º 2.

### *Artigo 2.º*

#### **Definições**

Para efeitos da presente diretiva, entende-se por:

- (1) «Sítios Web em causa»: os sítios a que se refere o artigo 1.º, n.º 2, da presente diretiva.
- (2) «Conteúdo dos sítios Web»: as informações a comunicar ao utilizador através de um agente de utilizador, incluindo o código ou a marcação (*mark-up*) que define a estrutura, a apresentação e as interações do conteúdo.
- (3) «Agente de utilizador»: qualquer *software* que extraia e apresente conteúdos Web para os utilizadores, incluindo programas de navegação para a Web, leitores

multimédia, módulos/acessórios e outros programas que ajudem a extrair e entregar conteúdos Web e a com eles interagir.

- (4) «Norma»: uma especificação técnica adotada por um organismo de normalização reconhecido, para aplicação repetida ou contínua, cujo cumprimento não é obrigatório, na aceção do artigo 2.º, n.º 1, do Regulamento (UE) n.º 1025/2012.
- (5) «Norma internacional»: uma norma adotada por um organismo de normalização internacional, na aceção do artigo 2.º, n.º 1, alínea a), do Regulamento (UE) n.º 1025/2012.
- (6) «Norma europeia»: uma norma adotada por uma organização de normalização europeia, na aceção do artigo 2.º, n.º 1, alínea b), do Regulamento (UE) n.º 1025/2012.
- (7) «Norma harmonizada»: uma norma europeia adotada com base num pedido formulado pela Comissão tendo em vista a aplicação de legislação de harmonização da União, na aceção do artigo 2.º, n.º 1, alínea c), do Regulamento (UE) n.º 1025/2012.
- (8) «Organismo do setor público»: o Estado, as autoridades regionais ou locais, os organismos de direito público, na aceção do artigo 1.º, n.º 9, da Diretiva 2004/18/CE, e as associações formadas por uma ou várias dessas autoridades ou por um ou vários desses organismos de direito público.

### *Artigo 3.º*

#### **Requisitos de acessibilidade da Web**

1. Os Estados-Membros devem tomar as medidas necessárias para assegurar que os sítios Web em causa sejam tornados acessíveis
  - (a) de um modo coerente e adequado do ponto de vista da perceção, da utilização e da compreensão pelos utilizadores, incluindo a adaptabilidade da apresentação do conteúdo e a interação, quando necessário, oferecendo uma alternativa eletrónica acessível;
  - (b) de um modo que facilite a interoperabilidade com uma série de agentes de utilizador e tecnologias assistenciais a nível da União e a nível internacional.
2. Os Estados-Membros devem aplicar o disposto no n.º 1 a partir de 31 de dezembro de 2015, o mais tardar.
3. São conferidos à Comissão poderes para adotar atos delegados em conformidade com o artigo 8.º, com o objetivo de especificar melhor, se necessário, os requisitos de acessibilidade da Web a que se refere o n.º 1.



## Artigo 4.º

### Presunção da conformidade com normas harmonizadas

1. Presume-se que os sítios Web em causa que estão conformes com as normas harmonizadas ou partes das mesmas, cujas referências tenham sido elaboradas e publicadas pela Comissão no *Jornal Oficial da União Europeia*, em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 1025/2012, estão conformes com os requisitos de acessibilidade da Web abrangidos pelas referidas normas ou partes das mesmas, estabelecidos no artigo 3.º.

## Artigo 5.º

### Presunção da conformidade com normas europeias ou internacionais

1. Até à publicação das referências às normas harmonizadas a que se refere o artigo 4.º, presume-se que os sítios Web em causa que cumprem as normas europeias ou partes das mesmas que tenham sido determinadas em conformidade com o n.º 2 estão conformes com os requisitos de acessibilidade da Web abrangidos por essas normas ou partes das mesmas, estabelecidos no artigo 3.º.
2. São conferidos à Comissão poderes para adotar atos delegados em conformidade com o artigo 8.º, a fim de determinar as normas europeias ou as partes das mesmas a que se refere o n.º 1.
3. Até à determinação das referências das normas europeias a que se refere o n.º 1, presume-se que os sítios Web em causa que cumprem as partes da ISO/IEC 40500: 2012 que abrange os *Success Criteria and Conformance Requirements for Level AA conformance* estão conformes com os requisitos de acessibilidade da Web estabelecidos no artigo 3.º.

## Artigo 6.º

### Medidas adicionais

1. Os Estados-Membros devem diligenciar no sentido de os sítios Web em causa fornecerem uma declaração sobre a sua acessibilidade, designadamente sobre a sua conformidade com a presente diretiva, e, eventualmente, informações adicionais sobre acessibilidade para apoio aos utilizadores.
2. Os Estados-Membros devem tomar medidas para facilitar a aplicação dos requisitos de acessibilidade da Web, conforme definidos no artigo 3.º, a todos os sítios Web de organismos do setor público para além dos sítios Web em causa, em particular aos sítios Web de organismos do setor público abrangidos por legislação nacional em vigor ou por medidas nacionais pertinentes relativas à acessibilidade da Web.
3. Os Estados-Membros devem prever mecanismos apropriados de consulta das partes interessadas relevantes sobre a acessibilidade da Web e tornar públicos todos os desenvolvimentos a nível da política para a acessibilidade da Web, assim como as experiências e constatações a nível da verificação da conformidade com os requisitos de acessibilidade da Web.
4. Os Estados-Membros devem cooperar a nível da União com as partes interessadas da indústria e da sociedade civil, assumindo a Comissão o papel de facilitadora, para

avaliarem, para efeitos de elaboração do relatório anual a que se refere o artigo 7.º, n.º 4, a evolução do mercado e da tecnologia e os progressos a nível da acessibilidade da Web, assim como para partilharem as melhores práticas.

### *Artigo 7.º*

#### **Monitorização e apresentação de relatórios**

1. Os Estados-Membros devem monitorizar continuamente a conformidade dos sítios Web em causa com os requisitos de acessibilidade da Web, utilizando o método previsto no n.º 4.
2. Os Estados-Membros devem comunicar anualmente, num relatório, o resultado da monitorização efetuada em conformidade com o n.º 4, incluindo os dados de medição e, se adequado, a lista dos sítios Web a que se refere o artigo 1.º, n.º 3.
3. Esse relatório deve abranger igualmente as ações levadas a cabo em aplicação do artigo 6.º.
4. A Comissão estabelece, por meio de atos de execução, o método de monitorização da conformidade dos sítios Web em causa com os requisitos para a acessibilidade da Web enunciados no artigo 3.º. Esses atos de execução são adotados segundo o procedimento de exame a que se refere o artigo 9.º, n.º 3. O método será publicado no *Jornal Oficial da União Europeia*.
5. O método de monitorização referido no n.º 4 deve prever:
  - (a) a periodicidade da monitorização e a amostragem dos sítios Web em causa que devem ser objeto de monitorização; e
  - (b) ao nível do sítio Web, a descrição do modo como o cumprimento dos requisitos de acessibilidade da Web referidos no artigo 3.º deve ser demonstrado, referenciando diretamente – sempre que disponíveis – as descrições pertinentes constantes da norma harmonizada ou, na sua ausência, das normas europeias ou internacionais a que se referem, respetivamente, os artigos 4.º e 5.º.
6. As disposições relativas aos relatórios que os Estados-Membros devem enviar à Comissão são estabelecidas pela Comissão por meio de atos de execução. Esses atos de execução devem ser adotados em conformidade com o procedimento consultivo referido no artigo 9.º, n.º 2.

### *Artigo 8.º*

#### **Exercício da delegação**

1. O poder de adotar atos delegados é conferido à Comissão sob reserva das condições estabelecidas no presente artigo.
2. O poder de adotar atos os delegados a que se referem os artigos 3.º e 5.º é conferido por um período indeterminado, a contar da data de entrada em vigor da presente diretiva.
3. A delegação de poderes a que se referem os artigos 3.º e 5.º pode ser revogada a qualquer momento pelo Parlamento Europeu ou pelo Conselho. A decisão de revogação põe termo à delegação do poder nela especificado. A decisão de revogação produz efeitos a partir do

dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia* ou a partir de uma data posterior nela especificada. A decisão de revogação não prejudica a validade de atos delegados já em vigor.

4. Assim que adotar um ato delegado, a Comissão notifica-o simultaneamente ao Parlamento Europeu e ao Conselho.
5. Os atos delegados adotados em conformidade com os artigos 3.º e 5.º só entram em vigor se não tiverem sido formuladas objeções pelo Parlamento Europeu ou pelo Conselho no prazo de dois meses a contar da notificação desse ato ao Parlamento Europeu e ao Conselho ou se, antes do termo desse prazo, o Parlamento Europeu e o Conselho tiverem ambos informado a Comissão de que não têm objeções a formular. Esse período pode ser prorrogado por dois meses por iniciativa do Parlamento Europeu ou do Conselho.

#### *Artigo 9.º*

##### **Comité**

1. A Comissão é assistida por um comité, que será um comité na aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011.
2. Sempre que seja feita referência ao presente número, é aplicável o artigo 4.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.
3. Sempre que seja feita referência ao presente número, é aplicável o artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

#### *Artigo 10.º*

##### **Transposição**

1. Os Estados-Membros devem pôr em vigor, até 30 de junho de 2014 o mais tardar, as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para darem cumprimento à presente diretiva. Devem comunicar imediatamente à Comissão o texto das referidas disposições. As disposições adotadas pelos Estados-Membros devem fazer referência à presente diretiva ou ser acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. Os Estados-Membros estabelecem o modo como deve ser feita a referência.
2. Os Estados-Membros devem comunicar à Comissão o texto das principais disposições de direito interno que adotarem no domínio abrangido pela presente diretiva.

#### *Artigo 11.º*

##### **Avaliação**

No prazo de três anos após a entrada em vigor da presente diretiva, a Comissão faz uma avaliação da sua aplicação.

*Artigo 12.º*

**Entrada em vigor**

A presente diretiva entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

*Artigo 13.º*

**Destinatários**

Os destinatários da presente diretiva são os Estados-Membros, em conformidade com os Tratados.

Feito em Bruxelas, em

*Pelo Parlamento Europeu*  
*O Presidente*

*Pelo Conselho*  
*O Presidente*

## **ANEXO**

### **Tipos de sítios Web de organismos do setor público**

(referidos no artigo 1.º, n.º 2)

- (1) Impostos sobre o rendimento: declaração, notificação de avaliação
- (2) Serviços de procura de empregos pelos serviços de emprego
- (3) Prestações da segurança social: subsídios de desemprego, abonos de família, despesas médicas (reembolso ou regularização direta), bolsas de estudo
- (4) Documentos pessoais: passaportes ou cartas de condução
- (5) Registo automóvel
- (6) Pedido de autorização de construção
- (7) Declaração à polícia (p. ex. em caso de roubo)
- (8) Bibliotecas públicas, por ex. catálogos e ferramentas de pesquisa
- (9) Pedido e entrega de certidões de nascimento ou de casamento
- (10) Inscrição no Ensino Superior / Universidade
- (11) Comunicação de mudança de residência
- (12) Serviços relacionados com a saúde: aconselhamento interativo sobre os serviços disponíveis, serviços em linha para pacientes, marcação de consultas.