

Portuguese

**Conferência, Bruxelas, 3 de Dezembro de 2001
“A Discriminação pelo Design”**

DOCUMENTO DE TRABALHO

ÍNDICE

<u>Preâmbulo</u>	2
<u>O conceito de design para todos</u>	4
<u>A questão da 'Discriminação pelo design'</u>	6
<u>Acções e iniciativas comunitárias em matéria de design para todos</u>	9
<u>Legislação contra a discriminação</u>	11
<u>O design no domínio das normas</u>	13
<u>Contratos públicos e design para todos</u>	15
<u>Os argumentos a favor do design para todos</u>	18
<u>Perguntas</u>	20
<u>Links</u>	21

Preâmbulo

Na resolução 47/3 de 14 de Outubro de 1992, as Nações Unidas proclamaram 3 de Dezembro Dia Internacional dos Deficientes, sendo este dia celebrado todos os anos.

Desde 1993, o Dia Europeu dos Deficientes tem sido igualmente comemorado pelas instituições europeias e pelo Fórum Europeu das Pessoas com Deficiência. O Dia Europeu constitui uma oportunidade em termos de sensibilização e promoção da cooperação europeia em matéria de deficiência.

O tema do Dia Europeu dos Deficientes 2001 é o da "**Não discriminação: Design para todos**"; é este o segundo ano de uma campanha integrada de comunicações de três anos, que deverá culminar com o Ano Europeu dos Cidadãos Deficientes em 2003, proposto pela Comissão Europeia na sua Proposta de Decisão de 30 de Maio de 2001¹.

O Dia Europeu será utilizado para focalizar a atenção no problema dos inúmeros obstáculos que impedem muitas vezes a participação integral na sociedade das pessoas deficientes, bem como na necessidade premente de integrar a abordagem "Design para todos" na legislação, nas normas, nos procedimentos relativos aos contratos públicos e noutros mecanismos, por forma a assegurar que a sociedade seja plenamente acessível a todos os utilizadores, deficientes ou não.

O tema corresponde às prioridades com vista à coordenação das políticas europeias de luta contra a discriminação e melhoria dos acessos, explicitadas na Comunicação da Comissão Europeia 'Rumo a uma Europa sem barreiras para as pessoas com deficiência' e na Resolução do Parlamento Europeu².

O Dia chamará a atenção para o facto de que tanto as práticas do passado como as actuais redundam sob diversas formas na discriminação dos deficientes. O design inadequado obsta ao acesso da maioria dos deficientes aos bens e serviços e às principais áreas da actividade social, como as viagens, o exercício de uma actividade profissional e a plena participação na vida civil, social e cultural. Coarcta também a independência e a auto-determinação dos deficientes, conduzindo assim à interpretação errónea de que as pessoas deficientes não podem viver sozinhas ou determinar o seu próprio destino. Sensibilizar e promover para o design para todos é indubitavelmente necessário para suscitar as alterações desejáveis nas práticas do design. Mas, mais do que

¹ O texto integral da proposta pode ser consultado na Internet:
http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/disability/year_en.html

² Cf.: *Rumo a uma Europa Sem Barreiras para as Pessoas com Deficiência* (COM (2000) 284).

Dia Europeu dos Deficientes 2001

isso, impõe-se uma legislação com vista a uma sociedade na qual os bens e os serviços são concebidos para todos os utilizadores.

Na iminência do 8.º aniversário das Normas das Nações Unidas sobre a igualdade de oportunidades para pessoas com deficiência³ - citemos nomeadamente a norma nº 5, relativa ao acesso - subsiste uma vasta maioria de pessoas que padecem de bens e serviços em virtude de um design inadequado, e apesar de praticamente todos os países do mundo terem sido signatários destas normas.

A conferência do Ano revestirá a forma de uma mesa redonda, congregando decisores políticos, dos sectores industriais e da sociedade civil de toda a Europa, e intervenientes-chave no movimento do design para todos, com o escopo de melhorar o quadro legislativo europeu em domínios relacionados com o design para todos.

No quadro das actividades desta efeméride, mencione-se o prémio 'Sem Barreiras', que coloca a tónica em exemplos de boas práticas adoptadas por conceptores europeus e sectores profissionais e promove a adopção prática do design para todos.

As conclusões do Dia Europeu constarão de planos e acções, que serão posteriormente desenvolvidos pelo FED, com a colaboração da Comissão e dos parceiros nos sectores profissionais e no sector público, tendo em vista melhorias políticas substanciais até 2003, Ano Europeu dos Deficientes.

O presente documento foi elaborado para divulgar informações de carácter geral com vista à conferência. Estarão igualmente disponíveis outros documentos, que incluem perguntas com vista ao debate e se centram mais pormenorizadamente nas várias componentes do design para todos. Os mesmos poderão ser úteis para *workshops* nacionais de preparação do Dia Europeu, ou enquanto material de apoio para actividades a nível nacional prosseguidas no âmbito do próprio Dia Europeu.

³ *Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities* (Normas sobre a Igualdade de Oportunidades para os Deficientes) A/RES/48/96. 85.ª reunião plenária. 20 de Dezembro de 1993.

O conceito de design para todos

Design para todos quer dizer concepção, desenvolvimento e comercialização de produtos e serviços correntes, de sistemas e ambientes acessíveis e utilizáveis por um leque de utilizadores o mais vasto possível.

Este objectivo pode ser prosseguido de 3 formas diferentes:

- concebendo produtos, serviços e aplicações imediatamente utilizáveis pela maioria dos utilizadores potenciais sem quaisquer modificações;
- concebendo produtos facilmente adaptáveis aos diferentes utilizadores (por exemplo, adaptando as interfaces do utilizador);
- normalizando as interfaces dos produtos por forma a torná-los compatíveis com equipamento especializado (por exemplo, auxílios tecnológicos destinados aos deficientes).

Ao apoiar a aplicação do design para todos a todas as áreas da vida – casa, educação, trabalho, lazer, transportes, etc. – é possível obter progressos significativos no sentido da remoção de barreiras ao acesso, que actualmente impedem os cidadãos deficientes de participar integralmente e de forma equitativa, a par das pessoas não-deficientes.

No essencial, esta abordagem entronca os requisitos de acessibilidade com a panóplia o mais vasta possível de competências, por forma a que o maior número possível de pessoas possa utilizar serviços e produtos correntes sem a necessidade de proceder a adaptações ou recorrer a interfaces especiais. O design para todos é igualmente sinónimo de que os produtos e serviços correntes utilizam normas de interface consentâneas com as ajudas técnicas, permitindo às pessoas deficientes aceder ao equipamento corrente e utilizar o mesmo.

O design para todos foi desenvolvido no final do século XX enquanto abordagem do design essencialmente *inclusiva* dos vários requisitos humanos, por oposição a um máximo de “design para o utilizador comum”.

Esta abordagem foi elaborada e promovida na Europa, através da investigação e do desenvolvimento nas áreas da arquitectura e do ambiente construído (por exemplo, alojamento adaptável), da concepção industrial dos produtos da vida

corrente para os idosos e, mais recentemente, das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) destinadas aos deficientes e aos idosos⁴.

⁴ Algumas iniciativas apoiadas no âmbito dos programas e acções a nível comunitário constam da lista de Links Internet, no final do presente documento.

A questão da 'Discriminação pelo design'

Durante muitos anos, a sociedade encarou como uma fatalidade, e não como uma questão dependente do seu controlo, o facto de o acesso a edifícios e estruturas concebidos para a vida quotidiana, aos meios de transporte, aos dispositivos de comunicação, aos locais onde se exerce uma actividade profissional ou utilizados para fins recreativos, ou ainda aos bens e serviços, se encontrar vedado aos deficientes. A visão tradicional não reconhece que um design inadequado constitui uma violação do princípio da igualdade. Segundo esta visão, são as características dos indivíduos, e não o design, que explicam a sua exclusão. Os novos conceitos de discriminação em razão da deficiência abalam estes pressupostos, exigindo bens e serviços adaptados, passíveis de satisfazer as necessidades dos deficientes, e não inversamente⁵.

Para o Dia Europeu 2001, a Comissão e as organizações a favor dos deficientes gostariam de colocar a tónica no “Design para todos” enquanto instrumento de remoção de barreiras ao acesso dos deficientes. Este tema chama a atenção para a forma como o design do meio que nos circunda, dos produtos e dos serviços contribui para discriminar, escamoteando as necessidades dos deficientes. Daí o título da conferência: *Discriminação pelo design*.

A sociedade está habituada a pensar que as suas estruturas físicas e práticas sociais decorrem da ordem natural das coisas. As pessoas tendem a considerar que as portas e as escadas, os autocarros e os comboios foram desenvolvidos porque reflectem as necessidades da população em geral. Porém, um olhar mais atento revela que não há nada de natural ou pré-ordenado em relação aos edifícios, aos serviços ou às práticas sociais. Estes evoluíram para ir ao encontro das necessidades de grupos específicos, em detrimento de outros. Nomeadamente, vingou durante muito tempo a presunção, entre designers, produtores e serviços de vendas, de que se as coisas fossem concebidas para satisfazer o consumidor 'médio', as necessidades da maioria dos indivíduos seriam satisfeitas, assegurando concomitantemente um mercado mais vasto.

Até há cerca de 20 anos, esta visão não era posta em causa pelos consumidores em geral e as queixas dos deficientes praticamente não eram merecedoras de qualquer atenção.

Contudo, várias pessoas se aperceberam de que os objectos e os meios circundantes não são adequados às suas necessidades.

⁵ Cf.: *The World Health Organisation's International Classification of Functioning, Disability and Health*, última versão revista (2001), que inclui uma classificação dos factores ambientais que influenciam a deficiência e a saúde <http://www.who.int/icidh/>.

Tomemos, a título de exemplo, os 7% da população que são esquerdinos⁶. Algumas destas pessoas debateram-se recentemente com dificuldades e procuraram soluções, criando as suas próprias empresas e páginas Web. O problema com que se debatem é o da discriminação pelo design:

“Ser canhoto...fez-me sentir na pele o que é fazer parte de uma minoria. Porque sou canhoto sou discriminado constantemente. Não por coisas importantes: não me recusam alojamento, cuidados médicos, emprego, um lugar no autocarro. Mas o preconceito anti-canhoto está patente nas secretárias da escola que não são adequadas, nos descascadores de cenouras que não servem para nada, em instrumentos (como serras eléctricas) que não só são perigosos como podem mesmo colocar em perigo a minha vida, nas canetas que borram e tornam a minha escrita elegível, nos ratos de computador que me provocam câibras. Em Inglaterra, quando era pequeno, os professores obrigavam-me a escrever com a mão direita; costumava gaguejar e talvez seja essa a razão.”

- E. Stephen Mack⁷

As pessoas mais velhas, que podem ser mais débeis, ter uma capacidade de reacção mais lenta e uma visão e audição deficientes em relação ao utilizador médio, são igualmente mais susceptíveis de sentir os efeitos negativos de concepção inadequada dos produtos e serviços. Cerca de 20% dos cidadãos europeus têm 65 anos ou mais e este grupo etário deverá aumentar para cerca de 25% da população em 2020. Tal coloca evidentemente problemas de acesso aos bens e serviços a um número considerável de cidadãos europeus.

Os promotores do design para todos adoptaram o mote: “Um bom design habilita, um mau design incapacita”. Isto aplica-se especialmente aos idosos, que se podem tornar funcionalmente incapacitados devido à redução gradual das suas capacidades motoras e sensoriais. O momento em que podem necessitar de ajudas técnicas e adaptações na sua casa depende em larga medida do design do ambiente que os circunda e dos produtos que utilizam. Nos casos em que o design para todas as soluções foi previsto, graças a alguma capacidade de previsão, a necessidade de recurso a ajudas especializadas pode ser reduzida ou mesmo evitada.

Muitos deficientes podem citar exemplos infindáveis de discriminação devido a um design negligente ou inadequado. No ambiente construído, os utilizadores de cadeiras de rodas são muitas vezes excluídos por barreiras ambientais criadas já na fase do design: nas estações ferroviárias, plataformas sem elevadores; nas entradas dos bancos e empresas, portas giratórias; a inexistência de passeios rebaixados. As mesmas barreiras de design constituem um desafio para os pais

⁶ Coren, S.; Porac, C. : *Fifty centuries of right-handedness: the historic record.* *Science* 198: 631-632, 1977. PubMed ID : 335510.

⁷ Cf.: E. Stephen Mack, página Web com links sobre os canhotos:
<http://www.emf.net/~estephen/facts/lefthand.html>

de crianças em carrinhos e cadeiras de bebés, clientes com sacos de compras ou viajantes com malas de viagem.

No domínio das Tecnologias da Informação e da Comunicação, no qual a inovação é considerada como um atributo muito positivo, a tradição de conceber para a maioria e negligenciar os deficientes prevalece no que respeita aos produtos correntes, actualmente disponíveis. Mesmo as tecnologias associadas à Internet apresentam barreiras, quando idealmente deveriam oferecer oportunidades para melhorar o acesso à informação e aos serviços a todos os cidadãos. Porém, os que têm deficiências sensoriais ou motoras poderão ser vítimas de exclusão se as páginas Web e o respectivo conteúdo forem inacessíveis aos *browsers* e outros dispositivos de interacção utilizados pelos deficientes.

Na Austrália, a legislação relativa à não-discriminação protege os deficientes contra este tipo de exclusão pelo design. Bruce Maguire, que é invisual e utiliza um leitor de écran, viu-se confrontado com a impossibilidade de adquirir bilhetes para os acontecimentos desportivos através do sítio Web oficial dos Jogos Olímpicos de Sydney⁸. Moveu um processo judicial contra o Comité de Organização dos Jogos, alegando discriminação: Foi exigido aos promotores do sítio Web o pagamento de uma indemnização de AUS\$ 20,000. Este foi o primeiro caso deste tipo a nível mundial, tendo os resultados demonstrado claramente que a legislação relativa à não-discriminação tem um papel a desempenhar para assegurar o acesso aos deficientes aos bens e serviços. Nomeadamente, se o sítio Web tivesse sido concebido em conformidade com as directrizes da Iniciativa Acessibilidade Web⁹, teria sido acessível tanto para os utilizadores deficientes com leitores de écrans, como para os utilizadores não-deficientes que utilizam PC normais.

⁸ Cf. <http://www.nib.org.uk/wesupply/publicat/campaign/win01.htm#2>

⁹ Web Accessibility Initiative: Cf. <http://www.w3c.org/WAI/>

Acções e iniciativas comunitárias em matéria de design para todos

O design para todos está actualmente a ser considerado no quadro das várias áreas políticas pela Comissão Europeia e por um leque variado de intervenientes na União Europeia. A Comunicação da Comissão, *Rumo a uma Europa sem barreiras (2000)*, apresenta um programa de promoção da acessibilidade através de várias políticas de inclusão em áreas como a Sociedade da Informação, a abertura do mercado interno para as ajudas técnicas e a protecção dos consumidores deficientes¹⁰. A legislação e o design universal (design para todos) são considerados elementos-chave, passíveis de promover a igualdade de oportunidades para os deficientes. O Fórum Europeu das pessoas com deficiência apoia firmemente esta abordagem.

De significado particular para o tópico do design para todos é a iniciativa eEuropa, adoptada pelos Estados-Membros em Feira, em Junho de 2000, que contempla várias medidas destinadas a garantir o acesso dos deficientes à sociedade baseada no conhecimento. Entre os seus objectivos contam-se a adopção de directrizes relativas ao conteúdo da Iniciativa sobre a Acessibilidade da rede (*Web Accessibility Initiative*) para todos os sítios Web públicos, a publicação de normas design para todos, a constituição de Centros de Excelência a nível nacional em matéria de design para todos e o desenvolvimento de um currículo europeu de design para todos, concebido especificamente para os conceptores e engenheiros que operam na área das Tecnologias da Informação e Comunicação¹¹.

Sob a égide da Presidência sueca da União Europeia, decorreu em Linköping, na Suécia, de 25 a 26 de Abril, uma reunião de peritos subordinada ao tema de acessibilidade. A reunião de Linköping foi um acontecimento marcante que congregou um vasto leque de intervenientes que apoiaram a estratégia de acessibilidade na União Europeia. O Dia Europeu dos Deficientes constitui uma oportunidade para corroborar estas orientações e conferir um impulso especial à sua adopção.

As conclusões e recomendações da reunião representam um compromisso firme no sentido da remoção de barreiras ao acesso - sempre que presentes - dos deficientes na Europa; e da adopção de uma abordagem pró-activa, destinada a minimizar a possibilidade da emergência de novas barreiras no futuro. A livre circulação, o acesso à informação e a plena participação são confirmados enquanto direitos básicos de todos os cidadãos, a advogar no contexto da

¹⁰ *Rumo a uma Europa sem barreiras para as pessoas com deficiência* (COM (2000) 284)

¹¹ eEuropa 2002 Plano de Acção: Cf.

http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/index_en.htm

tomada de decisões políticas e da adopção de acções comunitárias. As conclusões foram as seguintes:

“A Carta Social comunitária reconhece e respeita o direito dos deficientes a beneficiar de medidas concebidas para garantir a sua independência, a sua integração social e profissional e a sua participação na vida social. Na sociedade de hoje o acesso aos produtos, sistemas e serviços, bem como a utilização dos mesmos são condições sine qua non para a participação activa e integral na vida social. Um design adequado é importante enquanto meio para combater a discriminação.

Recomendações da reunião:

- *encorajar os responsáveis, inclusive na indústria, a garantir que os produtos e serviços têm em conta as necessidades do público mais vasto possível;*
- *contemplar os conceitos de design para todos nos curricula;*
- *utilizar as normas e a legislação, combinando-as com sanções e mecanismos de fiscalização;*
- *promover a investigação e o desenvolvimento para melhorar os conhecimentos no que respeita ao conceito de design para todos (por exemplo, no âmbito do Sexto Programa-Quadro);*
- *adoptar políticas que façam da acessibilidade uma condição prévia para os contratos públicos.”*

A Comunicação "Rumo a uma sociedade sem barreiras para as pessoas com deficiência", bem como as conclusões da reunião de Linköping, sublinham que os instrumentos políticos chave para promover o design para todos são os seguintes:

- legislação contra a discriminação;
- normalização
- políticas de contratação pública destinadas a garantir a igualdade de oportunidades no que respeita ao acesso;
- sensibilização para os interesses dos consumidores e responsabilidade social.

Legislação contra a discriminação

Com a inclusão de uma cláusula de não discriminação no Tratado de Amsterdão a União Europeia deu um passo firme no sentido do reconhecimento da questão da discriminação dos deficientes como uma questão de direitos básicos humanos; há que debelar a mesma através da prevenção e da remoção de barreiras que negam aos deficientes o acesso equitativo à mobilidade, aos bens e aos serviços. As políticas europeias deveriam fundar-se na não discriminação, passível de propiciar uma verdadeira igualdade para os deficientes. As disposições daí derivadas devem velar por que as instituições públicas e privadas providenciem serviços concebidos para todos.

Os Estados-Membros europeus são unânimes quanto à noção de que os deficientes têm direitos (inclusive o direito à não discriminação). Partindo deste princípio, é necessário adoptar uma nova abordagem da deficiência, baseada na remoção de barreiras com vista à participação integral na sociedade, ao invés de “abordar o problema do indivíduo”, como acontecia na abordagem que consistia no “modelo médico” da deficiência.

Um passo no sentido da adopção de legislação relativa à não discriminação consiste nas acções dos Estados-Membros individuais. Poucos Estados-Membros da UE dispõem de legislação específica que proíba a discriminação contra os deficientes. Essa legislação existe na Irlanda¹², na Suécia¹³ e no Reino Unido¹⁴, embora o âmbito de aplicação dos respectivos actos seja limitado. Além disso, as constituições alemã, finlandesa e grega contêm uma referência à discriminação contra os deficientes. Na França este aspecto foi contemplado quando a legislação foi alterada para forma a proibir a discriminação em razão da raça e da religião. Todavia, esta legislação não cobre integralmente todas as áreas de discriminação devido a proibições de tipo constitucional ou outras. Também não implica a adopção de acções positivas específicas com vista à prestação equitativa de bens e serviços aos deficientes.

Apenas a legislação sueca e britânica referem a discriminação devida à não adaptação. O conceito de 'adaptação razoável' implica o reconhecimento do facto de que, relativamente a alguns deficientes, o tratamento equitativo pode ser discriminatório e que a igualdade só é viável quando se procede a uma

¹² *Employment Equality Act 1999*

¹³ *Act Prohibiting Discrimination in the Working Life of People with Disabilities 1999*

¹⁴ *Disability Discrimination Act 1995*

adaptação no sentido de os ajudar a ultrapassar as barreiras - por exemplo, adaptações do local de trabalho, equipamento ou métodos de trabalho.

A lei britânica de 1995 relativa à discriminação (*Disability Discrimination Act*), estabelece, na Parte III - Acesso a Bens e Serviços, a ilegalidade da discriminação de clientes deficientes por parte dos prestadores de bens e serviços, por exemplo impedindo-lhes o acesso aos seus serviços ou aos locais em que os bens podem ser adquiridos. As empresas estão actualmente a adoptar medidas preparatórias com vista às adaptações necessárias, visto que foi definido um prazo para a adopção de serviços e instalações acessíveis (a partir de 2004)¹⁵. As normas relativas à acessibilidade e à abordagem do design para todos desempenham igualmente um papel fundamental nestas alterações, com a entrada em vigor da legislação. Uma vez que a legislação é de aplicação em todos os sectores empresariais não há desvantagens específicas para qualquer sector. A legislação estabelece assim condições homogéneas para introduzir as normas de acessibilidade, o que é benéfico para todas as empresas e consumidores.

Num relatório recente no quadro de um estudo realizado sob a égide da Comissão, concluiu-se que as medidas de não discriminação e a legislação “desempenham um papel importante na definição do tom em termos de política em matéria de deficiência e emprego”¹⁶. Países extra-comunitários já adoptaram legislação relativa à não discriminação no âmbito da sua estratégia para melhorar as condições para os deficientes, incluindo os Estados Unidos, o Canadá, a Austrália, a Nova Zelândia e a África do Sul.

Actualmente, os deficientes não usufruem de acesso equitativo aos bens e serviços, em comparação com os não deficientes. Na maioria dos Estados-Membros também não têm o direito de solicitar igualdade de tratamento a este respeito. O Fórum Europeu das pessoas com deficiência procura inculcar uma cultura de direitos civis conforme à legislação na Europa. A chave dessa cultura é a legislação contra a discriminação dos deficientes. O Fórum está, pois, a promover uma directiva específica relativa à deficiência, que contempla o acesso a bens e serviços, incluindo o acesso à informação e às novas tecnologias, aos edifícios, aos transportes, etc.

¹⁵ *Disability Discrimination Act 1995*. Cf.: <http://www.disability.gov.uk>

¹⁶ *Study on Benchmarking Employment Policies for Disabled People* – ECOTEC, 2000.

Design no domínio das normas

As normas podem desempenhar um papel determinante no desenvolvimento de produtos e ambientes acessíveis a todos. É sabido que não é possível conceber tudo por forma a que possa ser utilizado por todos. Haverá sempre consumidores com graves deficiências físicas, sensoriais e cognitivas, que não poderão utilizar determinado produto ou serviço. Não obstante, não é razoável esperar que exista um design específico para os consumidores com necessidades especiais, relativamente a cada produto ou serviço de base; esta abordagem excluí-los-ia das vantagens de custos inferiores relacionados com a economia de escala, constituindo discriminação *de facto*.

Existem elementos comprovativos suficientes na experiência americana, que demonstram que a adopção das normas legislativas deve obedecer aos seguintes critérios:

- especificidade e clareza;
- elaboração na sequência de consulta com os prestadores de serviços e os deficientes;
- cumprimento após um período de transição durante o qual é possível beneficiar de aconselhamento técnico e jurídico.

conduziu a progressos significativos na remoção de barreiras graças ao design para todos.

A nível comunitário, as actividades europeias de normalização constituem uma oportunidade para identificar e adoptar meios com vista à remoção de barreiras, promover a acessibilidade e melhorar a integração social dos deficientes. Na Europa, vários programas e actividades foram lançados para prosseguir um design de produtos e ambientes “sem barreiras”.

Os programas em matéria de investigação e desenvolvimento tecnológico – “TIDE”, “Programa de Aplicações Telemáticas” e o 5.º Programa-Quadro Sociedade das Tecnologias da Informação: “Aplicações relacionadas com os

deficientes e os idosos” concederam auxílio financeiro a cerca de 20 projectos directamente relevantes nesta área¹⁷.

Ao abrigo de COST – Cooperação em matéria de Ciência e Tecnologia na Europa (*Cooperation on Science and Technology in Europe*) - vários grupos de trabalho facultaram os conhecimentos de base passíveis de serem utilizados para as normas de design para todos. Entre estes contam-se COST 219 e 219-A que tem por objecto as telecomunicações para os deficientes, COST 322 que se ocupa do design de autocarros de pisos rebaixados, COST 335 sobre o acesso aos comboios de passageiros e COST 342 sobre as medidas de estacionamento e os seus efeitos sobre a mobilidade e a economia.

Obtiveram-se progressos consideráveis em matéria de design para todos no domínio das normas, especialmente na área das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC). Em Junho de 1999, a Comissão Europeia mandou os organismos de normalização (CEN, CENELEC e ETSI) para elaborar um *documento contendo orientações em matéria de segurança e utilização de produtos pelas pessoas que têm necessidades especiais (por exemplo os idosos e os deficientes)*. Daqui deveriam resultar orientações práticas, passíveis de aplicação para todos os comités de normalização competentes na matéria.

O Mandato “Design para todos” produziu um relatório que define um leque de possibilidades com vista a normas genéricas na área do design para todos e explicita os parâmetros para equacionar as necessidades dos idosos e deficientes relativamente às normas tendo por objecto os produtos. Este relatório inclui várias áreas das Tecnologias da Informação e da Comunicação e a acessibilidade física. A segunda fase do mandato – adopção – está actualmente em curso¹⁸. Inclui a constituição de um órgão de coordenação design para todos que procurará controlar e influenciar os trabalhos dos organismos de normalização¹⁹.

A experiência de países como os Estados Unidos e a Austrália demonstrou que as normas que prescrevem claramente os meios de cumprimento (*normas prescritivas*) são de cumprimento mais fácil, uma vez que o grau de interpretação é mínimo. Debates sobre as normas prescritivas tendem a centrar-se na sua adequação (são suficientes para remover barreiras) e na sua rigidez (novas tecnologias de melhor qualidade encontram-se disponíveis mas não prescritas).

¹⁷ Cf.: http://www.cordis.lu/ist/ka1/special_needs/home.html (vd. “Projectos”)

¹⁸ Cf.: http://www.ict.etsi.org/activities/Design_for_All/INDEX.htm

¹⁹ Os trabalhos de normalização são promovidos por intermédio de um grupo de trabalho ao abrigo de CEN/ISSS, que realizou um *workshop* sobre Design para todos e Tecnologias de Apoio, cf.: <http://www.cenorm.be/iss/Workshop/dfa/default.htm>

Para evitar a rigidez e garantir o acesso, os americanos adoptaram preferencialmente *normas descritivas*, que descrevem os resultados a prosseguir com vista a obter a conformidade. Um exemplo seria o requisito de que uma tecnologia fosse "acessível e utilizável" pelos deficientes, sem prescrever as especificações técnicas dessa tecnologia. Esta abordagem é flexível, sendo consentânea com as mudanças na tecnologia ao longo do tempo. Todavia, é possível discutir a forma como a norma deve ser interpretada num conjunto de circunstâncias específicas. Outra inovação adoptada pelos americanos foi a *norma condicional*. Existe a obrigação de respeitar a norma, desde que tal não implique "dificuldades inaceitáveis", sendo "facilmente realizável". Tal implica um nível de interpretação problemático, na medida em que depende de circunstâncias subjectivas da empresa, condição essa com a qual o deficiente não se encontra forçosamente familiarizado. A clareza da norma simplifica o seu cumprimento. A empresa deve demonstrar que existem circunstâncias excepcionais (e presumivelmente temporárias) que justificam uma derrogação à norma geral de aplicação.

Contratos públicos e design para todos

As administrações públicas têm um papel importante a desempenhar no design para todos, enquanto intervenientes no mercado passíveis de influenciar os vendedores, na qualidade de empregadores de deficientes e prestadores de serviços a todos os cidadãos e empresas. Assim, o contrato público pode apoiar a política social, que inclui a promoção da acessibilidade, e as políticas industriais comunitárias, podendo a competitividade geral dos produtos e serviços implicar uma atenção crescente às normas de acessibilidade e aos requisitos na matéria aplicáveis aos contratos públicos.

Nos Estados Unidos, foi prestada uma atenção considerável à acessibilidade nos contratos públicos por parte das autoridades públicas. Nomeadamente, a "Secção 508" remete para a secção da lei *Workforce Investment*, de 1998, que estabelece requisitos de acessibilidade para a tecnologia electrónica e da informação desenvolvida, mantida, obtida ou utilizada pelo governo federal. A lei entrou em vigor em Junho de 2001 e teve um efeito importante em termos de re-orientação da indústria TIC americana e dos prestadores de serviços de informação americanos, no sentido de uma abordagem em prol do design universal (design para todos).

Para cumprir os requisitos relativos aos trabalhadores e aos membros do público deficientes, as normas TIC, estabelecidas pelo *Access Board*, devem ser adoptadas em todas as circunstâncias, excepto quando causam "dificuldades inaceitáveis".

O significado da secção 508 reside no facto de as tecnologias correntes, como PC, telefones, gravadores e fotocopiadoras se deverem obrigatoriamente conformar às normas de acessibilidade dos deficientes ao serem adquiridas ou utilizadas pelas agências federais dos Estados Unidos. Uma vez que os contratos públicos correspondem a mais de ¼ de todas as aquisições de equipamento TIC nos Estados Unidos, os produtores de *hardware*, *software*, esquemas de formação e serviços ancilares compenetraram-se de que a clivagem no mercado entre 'comum' e 'deficiente' deixou de ser economicamente sustentável. As normas de design para todos estabelecem uma ponte que permite a transição de produtos correntes “insulares” para equipamento e serviços acessíveis a todos, incluindo os deficientes. Empresas como IBM, Microsoft, Sun Microsystems, XEROX e Motorola têm departamentos que desenvolvem e mantêm produtos com vista a garantir a acessibilidade dos seus produtos, sistemas e aplicações digitais.

Este progresso na legislação americana deverá ter um impacto considerável sobre todas as formas de serviços que dependem das tecnologias da informação, como os serviços *on-line* geridos pelas administrações, o universo do comércio electrónico, da educação e da formação com base na Internet, do tele-trabalho, etc.

Embora não exista na Europa legislação como ADA ou a secção 508, tal não impede as autoridades públicas de solicitarem produtos acessíveis quando adquirem produtos com fundos públicos. As organizações a favor de deficientes rapidamente alertaram para o facto de que, enquanto contribuintes, os deficientes estão a ser discriminados pelas autoridades públicas que compram cabinas telefónicas inacessíveis, constróem edifícios públicos inacessíveis e não providenciam serviços de informação acessíveis. Os contratos públicos conformes às normas design para todos deveriam ser uma obrigação para todas as autoridades públicas a todos os níveis. Apenas assim os trabalhadores e os cidadãos deficientes poderão desfrutar dos mesmos direitos que os cidadãos não-deficientes.

Um ponto de referência válido e exemplo da forma como a acessibilidade nos contratos públicos deve ser promovida é o de *Industry Canada*, que adquiriu “*Accessible Procurement Toolkits*”, na qualidade de serviço para os empregadores e profissionais da contratação²⁰. O kit inclui descrições e requisitos em matéria de acessibilidade relacionados com a tecnologia ou os serviços para o ambiente dos escritórios em geral – adoptando uma abordagem design para todos – e produtos de assistência destinados aos deficientes. Contém igualmente um manual.

A adaptação das práticas actuais de contratos públicos aos novos regulamentos ou recomendações implica sensibilidade e o conhecimento dos círculos

²⁰ Cf.: <http://disability.org/toolkit/IndexE.asp>

eleitorais envolvidos para “fazer passar a mensagem”. A secção 508 levou a um esforço considerável em termos de sensibilização, divulgação das informações e formação dos trabalhadores do sector público e privado no que respeita às normas de design para todos.

A Comissão Europeia está actualmente a discutir a revisão da Directiva Contratos Públicos. Presta-se uma atenção especial à necessidade de estabelecer sistemas justos, eficazes e seguros de contratos públicos por via electrónica. O FED considera que os requisitos em matéria de acessibilidade e design para todos deveriam ser incluídos na actual agenda enquanto matéria premente. Os novos sistemas de contratos públicos por via electrónica não deveriam apenas ser acessíveis aos deficientes, mas também conformar-se às normas design para todos.

Os argumentos a favor do design para todos

Existem elementos comprovativos que demonstram que as empresas americanas, ao invés de se oporem à legislação, passaram a apoiar a mesma. Por exemplo, os sindicatos operaram dentro de um espírito de colaboração para adoptar a lei americana relativa aos deficientes ao invés de refutar a mesma. Os quadros administrativos exprimiram o seu apoio incondicional a ADA, apoiando-a ao invés de a debilitarem (Louis Harris, 1995). As empresas de sucesso nos Estados Unidos mas também na Europa estão mais cientes do que nunca de que têm a sua parte de responsabilidade em dar alguma coisa às comunidades em que obtêm os seus lucros. Mas reconhecem também que dar alguma coisa à Comunidade é sinónimo de um sentimento genuinamente comercial. Não se trata apenas de caridade ou filantropia. Trata-se sim do reconhecimento das vantagens da abordagem inclusiva dos deficientes enquanto clientes.

Criar relações com os consumidores é uma área-chave para as empresas que fomentam a sua responsabilidade social. O design para todos é um dos instrumentos a adoptar para prosseguir estes esforços. O Livro Verde da Comissão sobre esta matéria enfatiza este aspecto:

*“Como parte da sua responsabilidade social, as sociedades devem procurar fornecer, de forma ética, eficiente e ecológica, produtos e serviços que os consumidores desejam e dos quais necessitam. Das empresas que constróem relações duradouras com os clientes e que, para isso, centram toda a sua organização em compreender as expectativas e necessidades dos clientes e em corresponder-lhes com superiores qualidade, segurança, fiabilidade e serviço é legítimo esperar que obtenham lucros mais elevados. A aplicação do princípio de um design para todos (tornar os produtos e serviços utilizáveis pelo máximo número de pessoas possível, designadamente por consumidores portadores de deficiência) constitui outro exemplo importante da responsabilidade social das empresas”.*²¹

A Comissão Europeia promove a responsabilidade social através da adopção de uma abordagem design para todos e de uma relação mais estreita com os

²¹ COM(2001) 366 final. LIVRO VERDE - Promover um quadro europeu para a responsabilidade social das empresas (nº 51). Cf. http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/soc-dial/csr/greenpaper.htm

utilizadores. Em Espanha, o rótulo “design para todos” foi adoptado pelas empresas que querem demonstrar aos clientes que pretendem servir os interesses de todos os clientes, incluindo os deficientes, em todas as suas operações empresariais. Unidas por este princípio comum, as empresas ganham em visibilidade e oportunidades de partilhar “boas práticas”. Podem igualmente promover-se mutuamente junto dos clientes, criando assim novas oportunidades de negócios.

Perguntas

- Já foi vítima de um design inadequado? – De que forma o afectou?
- O design para todos deveria ser obrigatório por lei? - Para que tipo de produtos ou serviços?
- Deveriam as autoridades públicas - como os serviços governamentais ou as autarquias locais - ser obrigadas a adquirir APENAS produtos e serviços que se conformam às normas design para todos? – Em caso afirmativo, há muitas áreas prioritárias que gostaria que fossem objecto de contratos públicos?
- De que forma o design para todos concorreria para reduzir a discriminação contra os deficientes no que respeita ao acesso a bens e serviços? – Existem exemplos específicos de situações em que se sentiu discriminado?
- Adquiriria produtos junto de empresas que defendem os princípios design para todos?
 - Como poderiam mais empresas ser encorajadas a demonstrar a sua “Responsabilidade Social” e o que poderiam fazer para promover o design para todos?

Gostaria que as normas de design para todos fossem aplicadas na Europa?
- Que tipo de normas são necessárias? – Como poderiam os deficientes contribuir com a sua experiência para desenvolver normas ?

Links

AGE – European Platform for Older People <http://www.eurolinkage.org>

Americans with Disabilities Act (ADA)
<http://http://www.usdoj.gov/crt/ada/adahom1.htm>

Bureau of European Designers Associations: <http://www.beda.org>

Centre for Accessibility, Denmark <http://www.centil.dk>

Council of Europe resolution on universal design and accessibility in education
(February 2001) <http://cm.coe.int/ta/res/resAP/2001/2001xp1.htm>

DASDA Project <http://www.dasda.org>

Helen Hamlyn Research Centre and Design Age Research Centre
<http://www.hhrc.rca.ac.uk/index.html>

European Concept for Accessibility <http://www.eca.lu>

European Institute for Design and Disability <http://www.design-for-all.org>

European Disability Forum <http://www.edf-feph.org>

HELIOS II (1993-96) http://europa.autonomia.org/helios/a_def.htm

INCLUDE project <http://www.stakes.fi/include/>

Institute on Independent Living <http://www.independentliving.org>

International Centre for Disability Resources on the Internet at:
<http://www.icdri.org/index.html>

International Classification of Functioning, Disability and Health
<http://www.who.int/icidh/>

Technology Initiative for Disabled and Elderly persons (TIDE)
http://www.cordis.lu/ist/ka1/special_needs/library_tide_communication.htm

The Architectural Barriers Act (ABA) <http://www.access-board.gov>

The Center for Universal Design <http://www.design.ncsu.edu/cud/index.html>

The Centre for Accessible Environments <http://www.cae.org.uk>

The Norwegian Accessibility Centre <http://www.delta.oslo.no>

The Platform Design for All in the Netherlands <http://www.designforall.nl>

World Wide Web Consortium <http://www.w3.org>