

## DIAGNÓSTICO E SUGESTÕES DE PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE NA WEB DO HOSPITAL MILITAR DE ÁREA

## DIAGNOSIS AND SUGGESTIONS OF ACCESSIBILITY PRACTICES ON THE WEB OF THE MILITARY AREA HOSPITAL

Diógenes Pinheiro Pimentel<sup>1</sup>  
Fabricio Pelloso Piurcosky<sup>2</sup>

### RESUMO

Este trabalho apresenta o diagnóstico e sugestões de práticas de acessibilidade na web do Hospital Militar de Área. Tal abordagem se justifica pelos benefícios às pessoas com deficiência, com relevância para o fortalecimento da imagem institucional, pois as práticas de acessibilidade na web representam ações em prol dos direitos legais da pessoa com deficiência e a consolidação à busca pela responsabilidade social seja nos serviços prestados aos usuários em Hospital Militar de Área, bem como a contribuição, para boas práticas de Gestão na Administração Hospitalar. O objetivo desta pesquisa é realizar um diagnóstico da acessibilidade na web, em Hospital Militar de Área. Esta tarefa será alcançada mediante a revisão bibliográfica, na apresentação de definições, teorias e estudos sobre a temática da acessibilidade na web, de forma que se leve a compreender as leis vigentes, citações e a pesquisa documental do Hospital Militar de Área de Recife. Como metodologia, uma pesquisa aplicada, procedendo a estudo de caso, que possibilite explorar e compreender a coleta de informações sobre o tema, de forma objetiva, no ambiente midiático em Hospital Militar de Área.

**Palavras-chave:** Acessibilidade web. Lei de acessibilidade. Pessoas com deficiência.

### ABSTRACT

This paper presents the diagnosis and suggestions of accessibility practices on the web at the Military Hospital of Area. Such an approach is justified by the benefits to people with disabilities, with relevance to the strengthening of the institutional image, as the accessibility practices on the web represent actions in favor of the legal rights of the person with disabilities and the consolidation of the search for social responsibility whether in the services provided to users in the Military Hospital in the Area, as well as the contribution to good management practices in Hospital Administration. The objective of this research is to make a diagnosis of accessibility on the web, in a Military Hospital in the Area. This task will be achieved through the bibliographic review, in the presentation of definitions, theories and studies on the theme of accessibility on the web, in a way that leads to understanding the current laws, citations and the documentary

---

<sup>1</sup> Bacharel em Ciências Militares, Pós-graduado em Comunicação Social, Psicopedagoga Clínica e Institucional e cursando a Pós Graduação em Administração Hospitalar. E-mail: dididao@hotmail.com

<sup>2</sup> Doutor em Administração pela UFLA. Mestre em Engenharia Elétrica pela UFSJ. Bacharel em Ciência da Computação pelo Unis. E-mail: fabricio@unis.edu.br

research of the Military Hospital of Área de Recife. As a methodology, an applied research, proceeding to a case study, which makes it possible to explore and understand the collection of information on the subject, in an objective way, in the media environment in a Military Hospital in the Area.

**Keywords:** Web accessibility. Accessibility law. Disabled people.

## 1 INTRODUÇÃO

Duas décadas se passaram, após o decreto da Lei de Acessibilidade, Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, cujo escopo principal permite estabelecer as bases para a valorização e o acolhimento para a diversidade das pessoas com deficiência e mostra critérios básicos para promover a acessibilidade (Brasil, 2000, Art.1).

As ações estabelecidas pela lei propõem a acessibilidade para pessoas com deficiências, com objetivos que supram os obstáculos existentes.

Com base, no que prescreve o Art.2º, II, “d”, da Lei de Acessibilidade, observam-se diferentes barreiras que limitam a participação social das pessoas, sendo a barreira nas comunicações e na informação, o foco do estudo deste Artigo Científico.

Sobre as barreiras nas comunicações e na informação, temos como Base de estudo a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – LBI (2015), que mostra as questões relacionadas à acessibilidade. A Lei nº 13.146 promove uma mudança significativa, na busca da igualdade, tornando obrigatória a acessibilidade em todos os sítios da internet, sendo públicos ou privados.

A acessibilidade nos sistemas de comunicação e sinalização encontra-se nos Art.17, 18 e 19, do Cap VII, da Lei de Acessibilidade (lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000), que emite as ações do Poder Público para a acessibilidade das pessoas com deficiência, e que serão esmiuçadas ao longo do desenvolvimento abordado.

Estes conceitos e definições fazem parte de estatísticas e registros de órgãos de saúde pública, em exemplo, no Plano Municipal de Saúde da Cidade de Recife (2018-2021), consta que, no Estado de Pernambuco, 27,58 % da população apresenta algum tipo de deficiência, sendo que, na cidade de Recife, 23,87 % da população residente apresenta deficiência de cunho visual, motor, mental ou intelectual, considera-se também, as pessoas idosas nestes percentuais.

Nessa perspectiva, a proposta de um diagnóstico e sugestões de práticas de acessibilidade na web, para do Hospital Militar de Área, serve de base para observar, pessoas com deficiência e como utilizam a acessibilidade na web no ambiente hospitalar, se detém as informações e os serviços disponíveis na web, e se compreendem os recursos de acessibilidade na web, disponíveis nos ambientes virtuais do Hospital Militar de Área.

Este estudo tem como objetivo apresentar um diagnóstico da acessibilidade na web, para pessoas com deficiência, em Hospital Militar de Área do Exército Brasileiro.

Tal abordagem se justifica devido ao fato de existir embasamentos teóricos, provenientes de estudos sobre acessibilidade na web, para pessoas com deficiência, que permitem direcionar instituições e empresas, para a temática, apresentando diretrizes e técnicas internacionais de acessibilidade, como vistas em cartilhas de acessibilidade na web, desenvolvidas por grupos de pesquisadores do W3C (World Wide Web Consortium), consórcio internacional, com organizações filiadas no Brasil, que permitem estabelecer padrões para a web, como forma de integrar e promover a eliminação das barreiras de comunicação aos públicos com deficiência, quando acessam os sítios na web.

Estas experiências abordam conceitos que contribuem para a melhoria da gestão

hospitalar e servem como revisão bibliográfica e comparativos, que auxiliam a promoção de um diagnóstico de ações administrativas, para acessibilidade na web, no Hospital Militar de Área.

Além disso, apresenta a contribuição da análise do diagnóstico e sugestões das práticas de acessibilidade na web, com foco para a melhoria da imagem institucional e ações possíveis, que fortaleçam a comunicação integrada nas instituições (KUNSCH, 2008), bem como a responsabilidade social, em benefício aos públicos de interesse.

Para tanto, optou-se pelo método de abordagem dedutivo, em conjunto com a técnica de pesquisa documental, que investiga o cotidiano social. A entrevista com os agentes da administração hospitalar permite a coleta de dados para alcançar os objetivos propostos e a análise de estudo de caso, como forma a investigar, a complexidade das percepções, relativas à temática de pesquisa. Como método de procedimento, o estudo comparativo investiga as semelhanças e as diferenças, nas ações em ferramentas na web, utilizadas por usuários no Hospital Militar de Área de Recife (HMAR), observados, em períodos do ano de 2021, entre os meses de janeiro a abril.

Neste sentido, além de colaborar para a redução das inúmeras barreiras, que dificultam o acesso de pessoas com deficiência aos serviços de saúde, em Hospital Militar de Área, espera-se contribuir para mostrar a importância da compreensão desta problemática.

## **2 ACESSIBILIDADE NA WEB**

Atualmente, a população luta contra a pandemia mundial do Covid - 19, o fato que motivou as pessoas, na adequação a novas formas de conhecimentos, como busca de qualidade de vida. Neste contexto, no ambiente virtual, se confirma os dados compilados, por Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio Contínua (IBGE, 2018), no Brasil, onde 74,7 % das pessoas de 10 anos ou mais de idade utilizam a internet, de qualquer lugar.

A Cartilha de Acessibilidade na Web do W3C Brasil - Fascículo I, lançado em 2014, em parceria com o Ministério Público de São Paulo propõe observar, um documento que auxilia pessoas sobre o funcionamento da web, seus benefícios e potencialidades, e visão para os direitos de acessibilidade nos conteúdos na rede. (W3C BRASIL, 2014).

Com isso as instituições são orientadas a focar, para adequar e suprir as necessidades das pessoas, dentro do meio virtual, seja também, na busca dos serviços médicos e hospitalares, em aplicativos e plataformas na web, com a acessibilidade vigente.

Cabe ressaltar que a temática está inserida em conceitos da comunicação integrada e nas teorias das mídias digitais, e mostra as realidades da era da informação e o quanto é importante os benefícios das modernidades atuais.

Considerando a diversidade das informações, disponibilizadas para as pessoas, no meio virtual, Martino (2015), discorre sobre a ocorrência das interações na internet e nas mídias sociais, que deram margem a novos conceitos, tal como, a existência de comunidades virtuais, termo escrito por Howard Rheingold, pesquisador e especialista das políticas modernas dos meios de comunicação, no qual trata das interações humanas, com associações virtuais e os laços de interesse, que essa troca de informação proporciona.

Sendo assim, o reforço em compreender a acessibilidade na web é definido na Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e regulamentada pelo Artigo 8º do Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004, que considera:

I - acessibilidade: condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços

de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida. (BRASIL, 2000, p.01).

Para definir a acessibilidade na web, a Cartilha de Acessibilidade na Web (W3C Brasil, 2014), em seu fascículo I, apresenta a seguinte definição:

“Acessibilidade na web significa que pessoas com deficiência podem usar a web. Mais especificamente, a acessibilidade na web significa que pessoas com deficiência podem perceber, entender, navegar, interagir e contribuir para a web. E mais. Ela também beneficia outras pessoas, incluindo pessoas idosas com capacidades em mudança devido ao envelhecimento”.(W3C, 2014, p.21)

Ao definir o termo pessoa com deficiência, encontra-se na Lei Brasileira de Inclusão, Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015, a declaração que:

“considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas”.(BRASIL, 2015, Art. 2º)

Mediante a compreensão destas realidades apresenta-se a seguir, os estudos sobre as práticas de acessibilidade utilizadas em sítios da web, que auxilia pessoas com ou sem deficiência confirmada, nos processos de comunicação dentro do ambiente web.

## 2.1 AS PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE NA WEB

O entendimento da definição do que é acessibilidade na web permite entender a dificuldade das pessoas com deficiência, quando inseridas no universo virtual. Essa questão envolve a garantia de direitos e a busca para disponibilizar a todos, práticas que favoreçam também, a inclusão digital nas instituições.

Pesquisas realizadas no Brasil, sobre as práticas de acessibilidade na web, podem ser analisadas, em trabalhos do Movimento Web para todos, associado, a W3C Brasil, empresas que desenvolvem práticas de acessibilidade na web, para pessoas com deficiência, propondo padrões para a Web em todo o mundo.

Na internet, a referência de acessibilidade segue as recomendações do WCAG (World Content Accessibility Guide) do W3C e no caso do Governo Brasileiro, ao e-MAG, que elabora modelos de acessibilidade, que facilitam o acesso dos usuários da web às informações e benefícios nos sítios e portais do governo brasileiro.

O e-MAG está alinhado às recomendações internacionais e estabelece padrões de comportamento acessíveis para sites governamentais.

Algumas destas descrições de padrão de acessibilidade na web podem ser encontradas, ao clicar no link “ACESSIBILIDADE”, visualizado na página do site do Exército Brasileiro, que cumpre as normas do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico, conforme descrito abaixo:

Os atalhos padrões do governo federal são: Teclando-se Alt + 1 em qualquer página do portal, chega-se diretamente ao começo do conteúdo principal da página; Teclando-se Alt + 2 em qualquer página do portal, chega-se diretamente ao início do menu principal; Teclando-se Alt + 3 em qualquer página do portal, chega-se diretamente em sua busca interna; Teclando-se Alt + 4 em qualquer página do portal, chega-se diretamente ao

rodapé do site.( Brasil, 2011, p.57)

O Link acessibilidade é um dos elementos, que fazem parte de conceitos de práticas de acessibilidade na web, e pode ser visto nos conteúdos das redes sociais, aplicativos de mensagens, intranet ou e-book.

As instituições, que possuem sites e conteúdos em páginas web devem inserir a barra do Link acessibilidade, na parte superior de suas páginas web.

No site do movimento “web para todos” (mwpt.2020) se apresentam boas práticas de acessibilidade digital, que observa o cuidado com o material escrito no ambiente web, nas mensagens instantâneas ou e-mail, exemplificando em suma que, quanto mais curtas, em ordem direta e objetiva forem às frases, mais fácil será sua compreensão.

Dentre alguns objetivos, as práticas de acessibilidade web permitem que o conteúdo seja compreendido melhor pelos leitores de tela e conseqüentemente também por pessoas com deficiência intelectual ou déficit de atenção.

A pesquisa dedutiva sobre a temática da acessibilidade na web permite antecipar dados conclusivos para essa temática, sobre a importância da simplicidade na comunicação, onde especialistas das práticas de acessibilidade na web, baseados nos produtos e serviços do portal *Bureau of Internet Accessibility* (BOIA. 2020) sinalizam sobre as tendências da era digital e o que favorece a acessibilidade do conteúdo digital, para torná-los mais compreensível a todos os públicos.

Considera-se a intervenção humana uma prática de acessibilidade nas redes sociais e no mundo corporativo, pois a tecnologia ainda não consegue traduzir tudo, para que um conteúdo possa ser compreendido. De acordo com Ferraz (2017) não dá para delegar somente para as máquinas a garantia de um sistema acessível. A intervenção humana ainda será fundamental enquanto nos preocuparmos com o usuário.

Cabe o entendimento, também, que as práticas de acessibilidade, apresentam diversas nuances que evidenciam o complexo perfil das pessoas com deficiência, as quais, por exemplo, com deficiências intelectuais (Síndrome de Down, Autismo, Síndrome de Asperger) e cognitivas (dislexia, discalculia, transtorno de déficit de atenção). Para cada deficiência existem ferramentas que auxiliam a compreensão, para o alcance das informações.

As práticas de acessibilidade estão contidas, nos registros das cartilhas de acessibilidade na web, do Consórcio W3C Brasil, contendo o fascículo I, que explica o que é a acessibilidade na web, o fascículo II, que atesta os benefícios, a legislação e as diretrizes de acessibilidade na Web, o fascículo III, que apresenta o "Conhecendo o público-alvo da acessibilidade na Web", sinalizando os benefícios para as pessoas com deficiência e o fascículo IV, que mostra como tornar o conteúdo Web acessível (W3C Brasil, 2020).

Ainda assim, como forma de eliminar os entraves contidos no universo digital, existe a consultoria de acessibilidade de sites, voltados para a inclusão digital, composta por pessoas com deficiência, que sofreram com as dificuldades de acessibilidades em instituições e que se tornaram pesquisadores desta temática, apresentando bases teóricas de estudos, como vistas no site O Movimento Web para Todos. (mwpt.2020)

Seguindo nessa lógica, a necessidade da mudança de comportamento, para o uso da acessibilidade digital se torna iminente e a pesquisa se delimita nas padronizações exemplificadas, tendo em vista a complexidade que o tema está inserido e na gama de estruturas existentes.

### **3 MATERIAL E MÉTODO**

A pesquisa tem como proposta realizar uma investigação do material teórico relativo ao tema, de forma a contribuir para exemplificar estudos correlatos sobre a acessibilidade na web e demonstrar um diagnóstico evidenciado. Segundo Fachin (2001) o método comparativo consiste em investigar coisas ou fatos e explicá-los segundo suas semelhanças e suas diferenças. Permite a análise de dados concretos e a dedução de semelhanças e divergências de elementos constantes, abstratos e gerais, propiciando investigações de caráter indireto.

Para o alcance dos objetivos propostos seguiu-se os seguintes passos metodológicos: 1) analisar a importância da acessibilidade na web disponível do Hospital Militar de Área, por meio da pesquisa documental; 2) estabelecer quais práticas de acessibilidade na web permite ser comparadas, considerando o que existe nos conceitos teóricos, e nos valores legais que envolvem esta temática; 3) propor um diagnóstico e sugestões, tendo os dados da pesquisa qualitativa sobre as ferramentas da web, utilizadas pelo Hospital Militar de Área.

Para a realização da revisão bibliográfica serão seguidas as seguintes etapas: 1) elaboração da pergunta de pesquisa; 2) amostragem ou busca na literatura dos artigos primários e produções acadêmicas sobre o tema; 3) coleta dos dados.

Como questão norteadora de pesquisa será utilizada a seguinte pergunta: Quais Práticas de Acessibilidade na web estão disponíveis para as pessoas com deficiência, no Hospital Militar de Área?

As avaliações das pesquisas iniciais e produções acadêmicas sobre o tema serão: artigos originais disponíveis na íntegra, que se encontram eletronicamente nas bases de dados investigadas, adicionando dados de trabalhos de artigos científicos, pesquisas desenvolvidas por organizações que se especializam nas causas sociais de acessibilidade na web, dissertações e relatos de experiência. Não haverá limitação de tempo para a coleta de dados, que contribuam na fundamentação de periódicos, pois a intenção será captar a melhoria contínua, para as práticas de acessibilidade na web ao longo dos anos.

Serão realizadas consultas nos ambientes internos do Hospital Militar de Área e aplicação de entrevistas com os agentes da administração, de forma que a pesquisa proporcione um contato mais direto com as pessoas, no sentido de se inteirar sobre suas opiniões, acerca da temática de estudo.

O levantamento bibliográfico será realizado, por meio da busca de artigos científicos e produções acadêmicas indexados em fontes secundárias: manuais, cartilhas, internet, livros sobre a temática de pesquisa e banco de dados

O tema da pesquisa contou com a coleta dos dados, registrados nas notificações da Ouvidoria do HMAR, particularmente sobre reclamações efetivadas.

Ao pesquisar os relatos utilizou-se uma grade de descritores, visando buscar as palavras-chave, relacionadas ao tema de acessibilidade na web. As palavras, em destaque no texto contiveram os exemplos a seguir: “internet”, “falhas na internet”, “tele atendimento”, “*whatsapp*”, “falta de especialista”, “caso grave”, “acesso”, “dificuldade em marcar consulta”, “senha de acesso”, “deficiência”, “doença grave”, entre outras terminologias, que possam remeter ao tema pesquisado.

Os dados foram apresentados de forma descritiva e os resultados deste estudo será apresentado um diagnóstico das práticas de acessibilidade na web, observadas no HMAR, objeto do estudo de caso.

#### **4 RESULTADO E DISCUSSÃO**

#### 4.1 A ACESSIBILIDADE NA WEB NO HOSPITAL MILITAR DE ÁREA

O Serviço de Saúde do Exército Brasileiro é responsável em prover a assistência médico-hospitalar a militares e seus dependentes, como descrito no site do Exército Brasileiro, estando distribuído em todo território brasileiro. Os Hospitais Militar de Área, que de acordo com a Diretoria de Saúde do Exército Brasileiro estão dispostos da seguinte forma: Hospital Militar de Área de São Paulo - HMASP (São Paulo/SP), Hospital Militar de Área de Porto Alegre - HMAPA (Porto Alegre/RS), Hospital Militar de Área de Recife - HMAR (Recife/PE), Hospital Militar de Área de Campo Grande - HMACG (Campo Grande/MS), Hospital Militar de Área de Brasília - HMAB (Brasília/DF) e Hospital Militar de Área de Manaus - HMAM (Manaus/AM).

O objeto da pesquisa, sobre acessibilidade na web, foi alcançado no Hospital Militar de Área de Recife, como o apoio da diretora, a Coronel do Quadro Complementar de Oficiais na especialidade de Enfermagem Maria Sandra Andrade, que concedeu entrevista para coleta de dados, e descreve as práticas realizadas de acessibilidade na web, para os usuários nesta Organização Militar de Saúde.

A Coronel Sandra é Bacharel em Enfermagem pela Universidade Estadual do Ceará, Mestre e Doutora em Saúde Pública pela Fundação Oswaldo Cruz. E Pós-doutorada em Saúde Pública pela Universidade de São Paulo, de acordo com dados coletados do link Diretor, previsto no site do Hospital Militar de Área de Recife (HMAR).

No HMAR são realizados atendimentos de ambulatório e laboratorial; atendimento odontológico; cirurgias gerais, ginecológica, bucomaxilofacial, ortopédicas e vasculares; exames de imagem e laboratoriais; oncologia; terapias integradas; serviço de atenção domiciliar; pronto atendimento; internação clínica, cirúrgica e psiquiátrica; UTI geral; e fisioterapia.

Em entrevista, a diretora descreve as ferramentas utilizadas no HMAR, para a marcação de consulta e guias médicas, sendo estas pelo aplicativo “*whatsapp*”, bem como uma plataforma de apoio, chamada “*tellmeeting*” ou teleatendimento e com o sistema principal, a plataforma chamada “*Apolo*”, onde os usuários acessam e realizam a marcação de consultas.

A diretora relata sobre a existência de tutoriais no site do HMAR, que mostram e ensinam como usar as plataformas citadas, permitindo aos usuários, o entendimento da sequência das ações, para a emissão de Guia de Encaminhamento, tendo em vista que, alguns casos recebem o direcionamento de exames clínicos, laboratoriais e consultas em empresas conveniadas.

Em depoimento a diretora relata: “...existem também, o e-mail da Ouvidoria, onde o paciente pode enviar sua queixa ou reclamações e tirar suas dúvidas, por meio do e-mail da Ouvidoria”.

Segundo a Diretora, O sistema “*Apolo*” efetua o registro do usuário no sistema de saúde, criando um Prontuário, nele é possível que as equipes de enfermagem/médicas efetue prescrições, evoluções e checagem de administração de medicamentos.

Na entrevista concedida pela diretoria do HMAR, foi dito que:

“Atualmente a equipe do Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME), utiliza a ferramenta “*tellmeeting*”, que permite aperfeiçoar os acessos para marcação de consulta e a interação com os usuários, que facilite verificar opções de marcação, os dias disponíveis para consulta e as especialidades médicas existentes”.

Sobre considerações relativas às práticas de acessibilidade na Web, a entrevistada percebe a necessidade da estruturação de redes e computadores, do Hospital Militar de Área, de forma que os meios de atendimento aos usuários estejam plenamente informatizados, e permitam o

maior acesso aos ambientes de serviços médicos.

As limitações estruturais da informatização fazem com que o uso do aplicativo *Whatsapp*, seja utilizado como ferramenta de apoio para o setor de ouvidoria, nas marcações de consulta e emissão de guias.

Em contrapartida a entrevistada sinaliza o seguinte:

“... existe em andamento a implantação do **SIH – EB**, Sistema de Informação do Exército Brasileiro em execução nos Hospitais Militar de Área, em São Paulo, Brasília, Manaus e futuramente na cidade de Recife, que permitirá registrar processos administrativos, e apoio assistencial à saúde de forma integrada e com o objetivo de melhorar o atendimento ao paciente. Estima-se que em novembro de 2022 esteja concluída sua implantação, de maneira que prontuários on-line, prescrições de enfermagem, exames e certificações digitais estejam disponíveis para todos os usuários.” (ENTREVISTA DIRETORA HMAR, 2021).

Sobre a evolução da estruturação das Tecnologias da Informação no Hospital Militar de Área de Recife, a entrevistada denota que, após a implantação do SIH-EB, será disponibilizada uma nova ferramenta chamada AGHUse, com previsão para execução no 2º semestre de 2021.

Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHUse) é um Software considerado referencial no segmento de gestão hospitalar, desenvolvido no Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA). Este aplicativo permite registrar os processos administrativos, assistenciais e de apoio a assistência de forma integrada e com o objetivo de melhorar o atendimento ao paciente, o acesso à pesquisa e a gestão administrativa da instituição. No *folder* do AGHUse que está disponível no sítio eletrônico do HCPA são apresentados trinta módulos que compõem o sistema (TORRES, 2020).

Os usos das ferramentas elencadas apresentam algumas dificuldades, para pessoas com deficiência, tendo em vista a observação em pesquisa e nos relatos diários da Ouvidoria do HMAR. Que antecipa diagnosticar, que o fator da inclusão digital não permite o entendimento das informações e dos serviços disponíveis na web, em perfil de pessoas idosas, sendo este o grande obstáculo, nas práticas de acessibilidade na web.

A pesquisa documental, proveniente da descrição dos relatos em Ouvidoria, em entrevista com os setores de atendimento aos usuários e a seção de informática do HMAR, permite coletar dados, nesta pesquisa qualitativa e estima o diagnóstico e sugestões das ações de acessibilidade na web do Hospital Militar de Área do Recife.

#### **4.2 DIAGNÓSTICOS DAS PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE NA WEB NO HOSPITAL MILITAR DE ÁREA**

Para se obter o diagnóstico das ações de acessibilidade na web, aplicadas no HMAR, a pesquisa de campo procedeu na coleta documental e na coleta de dados existentes sobre as dificuldades de acessibilidade na web, para as marcações de consultas médicas.

Sobre o conceito, a análise documental é um procedimento que engloba identificação, verificação e apreciação de documentos que mantêm relação com o objeto investigado (MOREIRA, 2009)

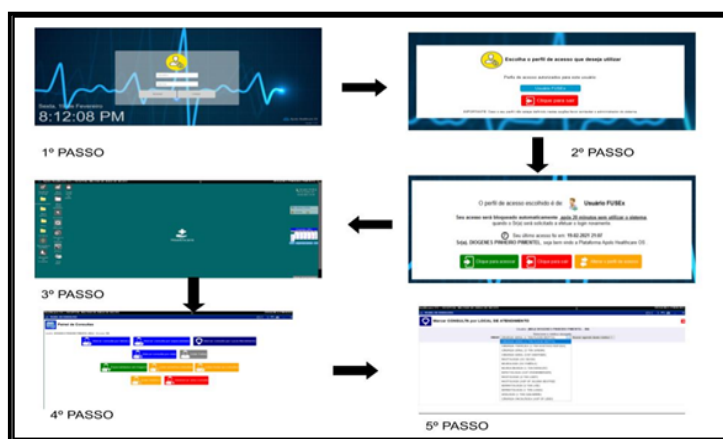
A pesquisa verificou o Sistema *Apolo* Healthcare OS, que é a plataforma utilizada para a realização das marcações médicas, na versão corporativa hospitalar, direcionada para o Exército Brasileiro.



Atende as necessidades de gestão de contas médicas, e gerencia o pessoal e as questões administrativas. (Apolo Cloud OS. 2021)

Os usuários têm acesso à documentação de tutoriais, para a utilização das ferramentas web do HMAR, os quais estão disponíveis de forma explicativa, quando acessado o site do Hospital de Área do Recife. Para o Sistema Apolo, o tutorial é visualizado, conforme o que segue, constando assim, o tutorial (Figura 1), que realiza o passo a passo, para a marcação de suas consultas.

Figura 01-Passo a passo para acessar o sistema Apolo



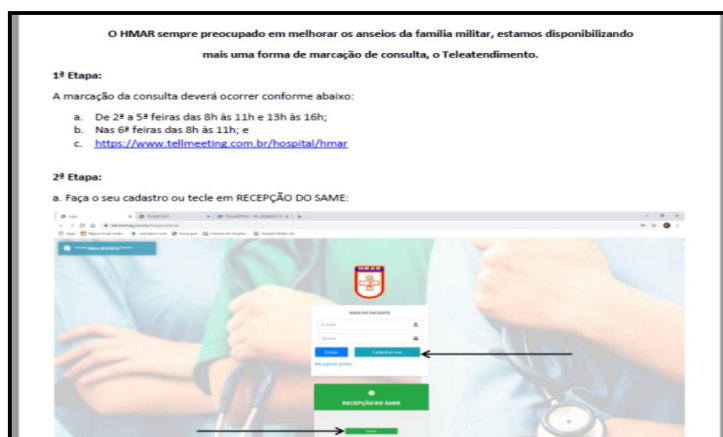
Fonte: Elaborado pelo autor, utilizando a ferramenta Google Drive.

A figura 1 demonstra os cinco passos iniciais de acesso à plataforma *Apolo*. Passo 01 inserir o login/senha, o passo 02 acessar usuário FUSEX, o passo 03 acessar a plataforma *Apolo*, o passo 04, clicar a pasta marcação de consultas, visualiza-se os tipos de marcação de consulta com opções por médico, especialista, local de atendimento ou data e no passo 05, após escolhida a forma de marcação de consulta, apresenta-se as opções disponíveis.

A plataforma *Apolo* apresenta uma seqüência intuitiva, porém não oferece recursos de acessibilidade na web, tais como tamanho de fonte, braille, fala de símbolos, o que permite diagnosticar, a necessidade de ações práticas, que auxiliem o acesso, para qualquer pessoa, em especial, as pessoas idosas ou com grau de dificuldade intelectual.

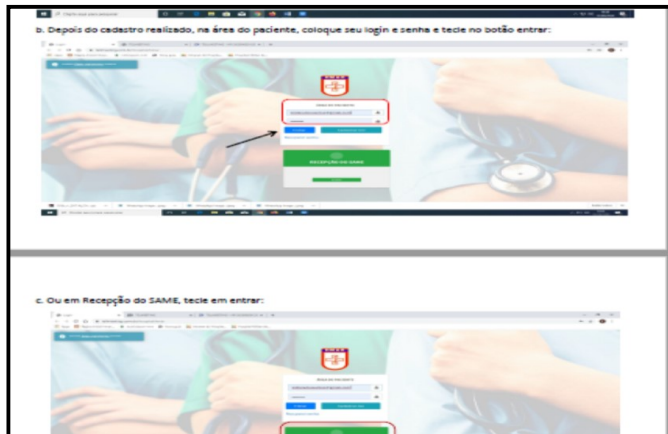
Tendo em vista, as questões descritas acima. O Hospital Militar de Área de Recife utiliza o *Telemeting* ou tele atendimento, para aperfeiçoar o processo de solicitações de marcação de consulta, conforme tutorial, nas Figuras 2, 3, 4 e 5.

Figura 2 – Passo a passo tutorial *telemeting*



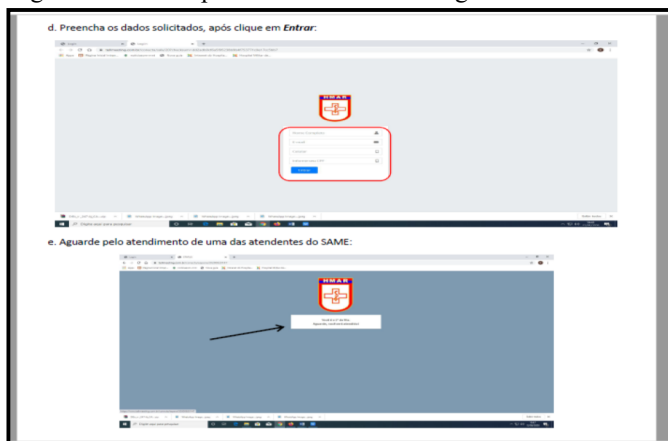
Fonte: Elaborado pela equipe de Comunicação Social do HMAR.

Figura 3-Passo a passo tutorial telemeeting



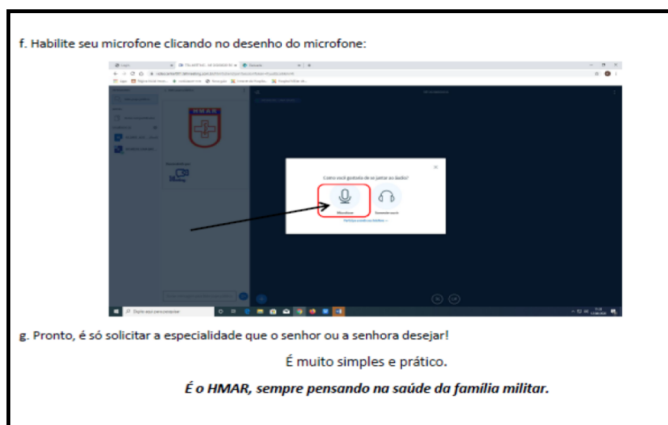
Fonte: Elaborado pela equipe de Comunicação Social do HMAR.

Figura 4 - Passo a passo tutorial telemeeting



Fonte: Elaborado pela equipe de Comunicação Social do HMAR.

Figura 5 - Passo a passo tutorial telemeeting



Fonte: Elaborado pela equipe de Comunicação Social do HMAR.

Sobre as figuras 2, 3, 4 e 5, que compõem o tutorial do teleatendimento, estão disponíveis no site do HMAR, que orienta o acesso ao sistema do “*telemeeting*”, sendo acessado pelo endereço web, [www.tellmeeting.com.br/hospital/hmar](http://www.tellmeeting.com.br/hospital/hmar), seguindo os horários de marcação da consulta, na etapa 01, de 2ª a 5ª feiras das 8h às 11h e 13h às 16h e na 6ª feiras das 8h às 11h (visualizado na figura 2). A etapa 02 de cadastro ou teclar recepção do SAME; após realizar o cadastro, na área do paciente, colocar login e senha e teclar botão entrar (figura 3); ou recepção do SAME e teclar entrar; preencher os dados solicitados e clicar entrar; aguardar pelo atendimento de uma das atendedoras do SAME (figura 4), habilitar microfone clicando no desenho microfone, após todas as etapas anteriores, inicia-se a solicitação da especialidade, que o usuário desejar (figura 5).

O *telemeeting* é uma prática que permite a comunicação digital humana, mostrando assim, o quanto é necessário a presença de pessoas, nas etapas de comunicação on line. Não existe e nem existirá um botão ou componente que torne qualquer aplicação acessível sem intervenção humana (FERRAZ, 2017).

Sobre a Interação Humana – Computador, cabe a citação, segundo Dix et al. (1998), que os modelos de interação nos ajudam a entender o que está “entrando” na relação entre o usuário e o sistema. Eles enviam as traduções entre o que o usuário quer e o que o sistema faz.

A equipe de atendedoras do tellmeeting é composta por militares e funcionários de empresa especializada em recepção hospitalar, os quais se distribuem por setores administrativos do Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME).

A pesquisa de coleta de dados, realizada com a equipe de atendedoras do *telemeeting*, acompanhou as informações dos atendimentos diários, no ambiente hospitalar, atestando a média de 250 atendimentos aos usuários, por dia, por meio da ferramenta *telemeeting*.

As principais dificuldades observadas são provenientes das instalações inadequadas; presença de ruídos no ambiente; os mobiliários não favorecem as necessidades do operador do *telemeeting*; equipamentos apresentam problemas de ordem técnica, que dificultam falas em áudio, bem como equipamentos de qualidade limitada, que contribui para que o fluxo da demanda seja ineficiente.

O elevado número de usuários, que buscam as marcações médicas pelo *telemeeting* decorre da suspensão das marcações de maneira presencial, por conta dos protocolos de prevenção ao Covid-19.

As dificuldades dos usuários em acessar o sistema *APOLO* fazem parte dos relatos de usuários, feitos aos atendedoras do *telemeeting*, bem como erros técnicos do sistema, que não permitiram a acessibilidade.

Com a demanda elevada de acessos na ferramenta *telemeeting*, os períodos de espera para o atendimento tornam-se indeterminados. Observam-se falhas na comunicação interpessoal, devido aos atendedoras não serem especializados na área de Call Center, outras dificuldades são de cunho técnico do sistema, como o sistema travar, apresentar erros de atualização e as agendas dos especialistas médicos não contemplarem as necessidades de todos os usuários.

Cabe ressaltar, que a coleta de dados foi relativa em um curto período de tempo, onde os fatos observados estão limitados, apenas ao período de pesquisa presencial, do ambiente hospitalar.

O estudo da pesquisa científica observou a acessibilidade no aplicativo *whatsapp*, utilizado como ferramenta, em detrimento aos protocolos de prevenção contra a Pandemia do Covid - 19, recomendadas pela Organização Mundial da Saúde (OMS).

Neste caso a prática de acessibilidade na web fez proveito da popularidade do aplicativo, oferecendo praticidade, rapidez e a maneabilidade, já adquiridas pelos usuários e mostrou, ainda,

uma gestão administrativa, que evitou os deslocamentos de usuários, para os ambientes do HMAR.

O processo de obtenção da guia de encaminhamento é emitida nos casos, onde serviços prestados pelo hospital serem insuficientes, tendo em vista o número crescente da demanda dos usuários e pelos profissionais de saúde escassos, fazem parte da rotina do hospital, como informado na entrevista realizada com a Diretoria do Hospital Militar de Área.

Dentre os serviços contemplados nas guias de encaminhamento são realizadas assistências médico-hospitalar-ambulatorial; odontologia; laboratorial em análises clínicas e anatomia patológica, entre outras. Em especialidades, como a Psicologia e Psiquiatria, a marcação de consulta poderá ser realizada por meio deste aplicativo.

Como reforço às praticas de melhorias no atendimento aos usuários, o aplicativo Whatsapp tornou-se de grande valia para o auxílio aos usuários, nas marcações de serviços médicos e no processo de retirada da guia de encaminhamento, como descrito nas figuras 6 e 7 abaixo:

Figura 6 - acesso whatsapp HMAR



Fonte: Elaborado pelo autor, utilizando a ferramenta Google Drive.

Figura 7 - acesso whatsapp HMAR



Fonte: Elaborado pelo autor, utilizando a ferramenta Google Drive.

O acesso pelo aplicativo *whatsapp* é realizado pelo número, (81) 9 88340213 (Whatsapp do FUSEX HMAR), no qual o usuário deverá enviar uma foto com a solicitação médica e o pedido justificado do exame ou consulta; no horário de atendimento de segunda a sexta, das 7 às 11 h.

O solicitante deve inserir seus dados pessoais, como nome completo, idade, a clínica de sua preferência a ser escolhida para o exame solicitado e anexar fotos dos documentos relativos ao encaminhamento feito pelo médico, o pedido justificado do exame específico e o documento de identidade ou cartão do FUSEX (figura 6).

Após análise de toda essa documentação o atendente do aplicativo, encaminha a resposta da solicitação, disponibilizando a retirada da Guia de encaminhamento, no prazo de 04 dias úteis, na seção FUSEX do HMAR, devendo neste momento apresentar toda a documentação que deu origem ao pedido (figura 7).

Por fim, a Seção da Ouvidoria do HMAR atende aos usuários do hospital, recebendo as reclamações, críticas, sugestões e elogios, seja de forma presencial ou pelo envio de e-mail: falecomnosco@hmar.eb.mil.br.

Para a análise das demandas se considera, nesse primeiro momento, todos os acessos encaminhados ou registrados pelos canais da rede HMAR, para a Ouvidoria. As manifestações consideradas foram notificações de reclamação, nos períodos do ano de 2019, 2020 e 2021.

A pesquisa qualitativa dedutiva, dentro do ambiente da Ouvidoria permitiu presenciar as deficiências dos usuários, particularmente sobre o aspecto do déficit da inclusão digital.

Sobre inclusão digital e acessibilidade na web, cabe a seguinte citação:

Quando se fala em acessibilidade web, vêm à tona dois temas não menos importantes: a inclusão informacional e a inclusão digital. A acessibilidade web é um fator propulsor das inclusões informacional e digital na medida em que proporciona igualdade de acesso aos usuários, incluindo assim os usuários com necessidades especiais. (CUSIN, 2009)

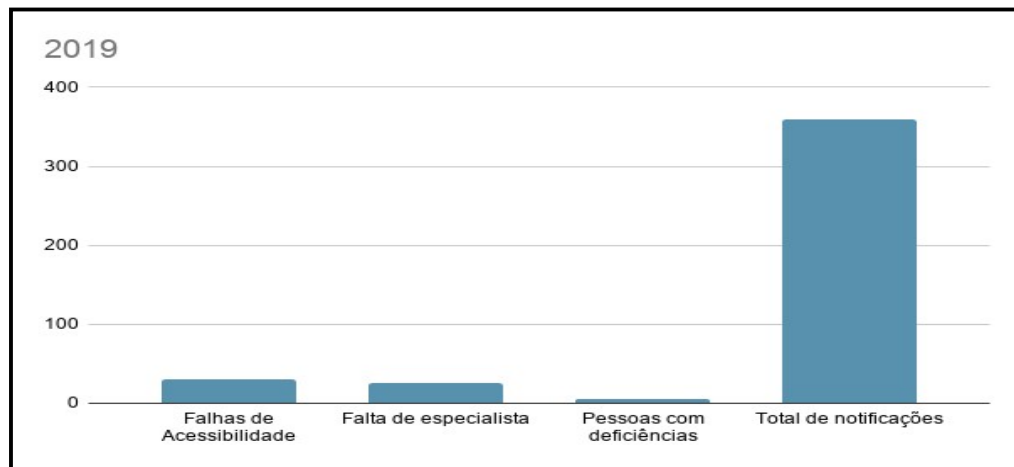
Em respeito ao entendimento sobre a inclusão informacional é necessário, que todas as pessoas busquem os seus direitos de acesso e o uso da informação, que se encontra, cada vez mais, na Internet. E sobre a inclusão digital cabe a percepção, que pessoas já instruídas e com a compreensão e conhecimentos adquiridos da educação, podem se propor a aprender mais, para novas assimilações da informação, que corroboram para o novo conhecimento, tendo a consequência desejável para a melhoria da qualidade de vida, advinda das redes digitais.

A pesquisa contemplou a observação dos relatos registrados nos anos de 2019, 2020 e 2021, apresentados em formato de texto, nos quais extraíram as palavras que remetiam dificuldades de “acesso na internet”, “falhas na internet”, “pedidos de marcação de consulta pela internet, em “casos graves” de doenças e medidas que precisavam de continuidade de consultas e tratamentos médicos.

Por fim, a pesquisa contemplou a análise de dados, centralizando as informações mais relevantes, para os seguintes termos: “Falhas na acessibilidade”, “Pessoas com deficiência” e “Falta de especialista”, todas associadas aos casos particulares evidenciados, pelos usuários, no universo digital.

No ano de 2019 foram registradas 359 notificações, do tipo reclamação, neste quantitativo, se centraliza as palavras - chave, correlacionadas com a temática da acessibilidade na web, conforme gráfico 1.

Gráfico 1 – Relatos da Ouvidoria, com palavras relacionadas à acessibilidade na web 2019.

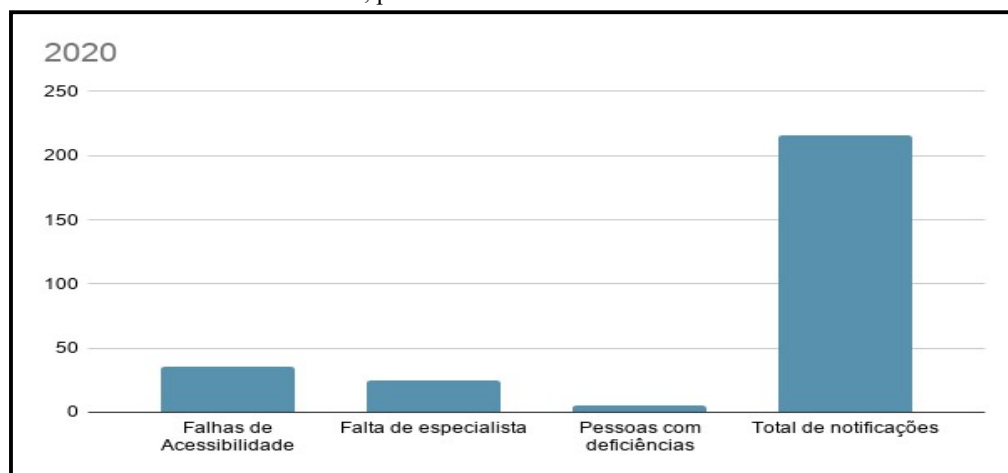


Fonte: Elaborado pelo autor, utilizando a ferramenta Google Drive

Foram observados trinta e um (31) relatos de falhas de acessibilidade; Foram observados vinte e cinco (25) relatos sobre falta de especialista; Foram observados cinco (05) relatos de pessoas com deficiência, em caso grave.

No ano seguinte, em 2020 foram registradas 216 notificações, do tipo reclamação, neste quantitativo, se centraliza as palavras - chave, correlacionadas com a temática da acessibilidade na web, conforme gráfico 2.

Gráfico 2 – Relatos da Ouvidoria, palavras relacionados a acessibilidade na web 2020.



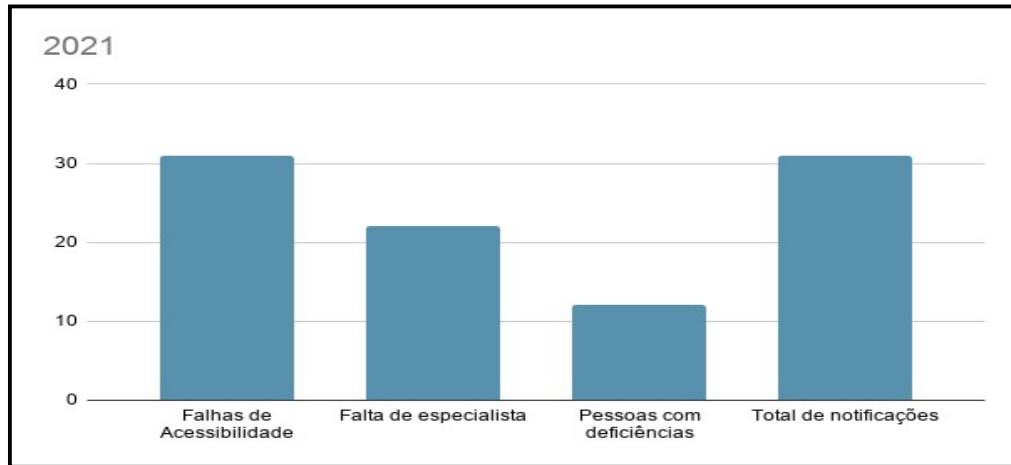
Fonte: Elaborado pelo autor, utilizando a ferramenta Google Drive.

Foram observados trinta e seis (36) relatos de falhas de acessibilidade; Foram observados vinte e cinco (25) relatos sobre falta de especialista; Foram observados cinco (05) relatos de pessoas com deficiência, em caso grave.

No corrente ano, em 2021, considerando os dois primeiros meses do ano, Janeiro e Fevereiro foram registrados 31 notificações, do tipo reclamação, neste quantitativo se centralizam as palavras - chave, correlacionadas com a temática da acessibilidade na web, conforme gráfico

3.

Gráfico 3 – Relatos da Ouvidoria, palavras relacionados a acessibilidade na web 2020.



Fonte: Elaborado pelo autor, utilizando a ferramenta Google Drive

Foram observados trinta e um (31) relatos de falhas de acessibilidade; Foram observados vinte e dois (22) relatos sobre falta de especialista; Foram observados doze (12) relatos de pessoas com deficiência, em caso grave.

Os gráficos 1, 2 e 3 permitem constatar um diagnóstico desfavorável para os anseios dos usuários, cujos registros reforçam uma necessidade de melhoria das práticas de acessibilidade na web.

Para que os agentes da administração hospitalar possam entender, as observações se referem à consecução das possibilidades de acesso no contexto da internet e os empecilhos existentes para finalizar as marcações de consultas pelas ferramentas web utilizadas pelo HMAR.

Os fatos observados são primordiais, para direcionar a busca por soluções, cabe o esforço na gestão administrativa, para propor as melhorias contínuas, que visam benefícios sociais aos usuários, por meio dos serviços de saúde neste hospital.

Os fatos descritos mostram a importância em entender o que ocorre diariamente, e requer de imediato, o uso de uma comunicação simplificada, que ofereça rapidez e respostas, ao que foi notificado.

No quadro abaixo se descreve, o diagnóstico das ferramentas e acessibilidade web, com possíveis sugestões de melhoria:

Quadro 1 – Diagnóstico de Acessibilidade

<b>Diagnóstico de Acessibilidade</b>	
<b>Ferramentas e Práticas Existentes</b>	<b>Sugestões de Melhoria</b>
Site: <a href="https://www.hmar.eb.mil.br/">https://www.hmar.eb.mil.br/</a>	O site não possui o <b>Link de acessibilidade, padrão eMAG exigido para o governo brasileiro</b> . Teclas de atalho, na página do HMAR, direcionam ao conteúdo do menu principal; para ir à caixa de pesquisa, permitindo aos usuários ir diretamente a pontos sem a necessidade de despender tempo

	de navegação para encontrá-los.
	<b>Ferramentas de acessibilidade</b> devem conter atalhos de teclado, que permitam, por exemplo, o alto contraste, recursos de linguagem em libras, mudança de tamanho de fontes, entre outros.
<b>Tellmeeting/Teleatendimento</b>	Investir na <b>acessibilidade tecnológica</b> , de forma a definir um local único, com equipamentos e estrutura ao atendimento dos usuários.
	<b>Especialização dos atendentes</b> nas práticas de atendimento ao cliente, essa integração humana é a ajuda que compensa as falhas de acessibilidade na web, o apoio direto para se justificar pendências, quando não se conseguir o atendimento médico solicitado.
	As <b>tecnologias dos equipamentos digitais</b> devem ser <b>renovadas e adquiridas</b> , pela OMS, pois ruídos no ambiente propiciam a perda do diálogo na integração auditiva. A integração visual, por meio de <b>vídeo conferência</b> seria uma boa prática de acessibilidade na web, para o auxílio da comunicação.
<b>What's app</b>	Disponibilizar pontos de atendimento no hospital, com <b>Tablet/celular funcional ou dispositivos móveis</b> , que favoreçam a usabilidade do aplicativo, para o envio da documentação necessária, além de aparelhos permitirem em suas configurações, diversos recursos para acessibilidade web. Observa-se grande número de pessoas idosas, que não sabem manusear os aparelhos ou não possuem celulares, com tais recursos favoráveis.
<b>Sistema Apollo</b>	Aprimorar a <b>capacidade dos Recursos Humanos</b> , conduzindo atividades, de forma a minimizar as dificuldades da usabilidade do sistema; Por meio de tutoriais, nos setores de espera do Hospital, por meio de televisores com <b>vídeos explicativos</b> . Enviar pelo sistema de Comunicação Social, <b>vídeos para as seções de saúde das OM</b> , com atualizações, passo a passo de como devem ser feitos os processos de marcação de consulta, como forma a <b>massificar a utilização deste sistema</b> .



<p><b>Ouvidoria On Line</b>  <b>falecomnosco@hmar.eb.mil.br.</b></p>	<p>Propor a <b>presença de um Oficial responsável especializado</b>, na Assistência Social, para diluir as notificações de reclamação, apresentadas no ambiente da Ouvidoria de <b>forma presencial</b> ou as enviadas por email.</p> <p><b>Pessoal qualificado</b> para o atendimento, por meio de <b>serviço especializado, com noções sobre o atendimento ao cliente.</b></p>
--	--

Fonte: Elaborado pelo autor, utilizando a ferramenta Google Drive.

A análise do diagnóstico das práticas de acessibilidade na web mostra que a maioria dos problemas identificados no HMAR estão relacionados à deficiência de conhecimento das Tecnologias da Informação, bem como, a ausência de meios de comunicação, que favoreçam um diálogo simples e direto aos problemas apresentados pelos usuários, o que acarreta motivar os quantitativos de notificações, do tipo reclamação, pesquisados em arquivos de ouvidoria do HMAR.

Concluí-se, considerando o material pesquisado, no curto período de estudo, que as ferramentas web utilizadas para atender os serviços hospitalares no Hospital Militar de Área não dispõem de práticas de acessibilidade significativas, para pessoas com deficiência, sendo apenas a integração humana, a prática mais utilizada para redimir falhas na comunicação e dispor um suporte aos usuários do sistema de saúde.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O diagnóstico e sugestões de práticas de acessibilidade na web do Hospital Militar de Área são recursos para a melhoria da comunicação integrada entre seus usuários e a Organização Militar de Saúde. Além de permitir novas estratégias para a gestão institucional e planejamentos de Relações Públicas na comunicação integrada.

Por isso, apontar estudos para as tendências tecnológicas favorece o benefício social e o respeito com as leis vigentes de acessibilidade na web. É dever institucional estar acessível para qualquer pessoa, por todos os canais de comunicação, que ela puder dispor. Cabe a Organização Militar de Saúde preparar seus efetivos, divulgando os conhecimentos, as linguagens modernas da Tecnologia da Informação, que hoje fazem parte da construção social diretamente preocupada com a inclusão de direitos às pessoas com deficiências e que estão diretamente associadas ao trato adequado da Instituição, com seus públicos de interesse, principalmente nas plataformas e canais da internet.

Evidencia-se, que a acessibilidade na web traz benefícios para todas as pessoas e observou-se que os maiores beneficiados são as pessoas com deficiências, sejam nas questões de mobilidade, nas pessoas idosas, bem como na inexperiência de uso, independente da pessoa apresentar deficiências, no manusear dos aplicativos da web.

Demonstrou-se que, disponibilizando a integração humana, alguns ruídos e dificuldades de acesso foram amenizados e as dificuldades de marcação de consultas pela internet, atenderam as necessárias, das pessoas com deficiência, firmando uma boa experiência, com os serviços prestados pelo Hospital Militar de Área.

Cabe ressaltar que a instituição deve procurar a qualificação e especialização da equipe da ferramenta web *telemeting*, sendo acompanhada pelos agentes da administração, de forma que, o

hospital tenha uma equipe preparada, para atender os públicos com proatividade, com habilidade em identificar os problemas e prontas para uma comunicação clara, com seus usuários.

Concluiu-se de forma geral que, no Brasil, a realidade da acessibilidade na web faz parte da gestão administrativa de muitas empresas, que os recursos de acessibilidade são referência de qualidade e que, com isso, a Imagem Institucional do Exército Brasileiro pode ser reforçada, fazendo uso da responsabilidade social, que atende a quebra de barreiras e a garantia da igualdade entre as pessoas.

Em tempo, no contexto desta temática de estudo, entra em vigor, no Brasil a Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, que trata sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, na qual dispõe sobre princípios e diretrizes do Governo Digital, de forma a simplificar a relação dos serviços digitais do poder público com a sociedade.

A nova lei ratifica a importância da acessibilidade na web, que corrobora a atenção, para a sociedade ter disponíveis ações, voltadas à prestação digital de serviços públicos. A nova lei também trata sobre transparência, segurança dos dados e acessibilidade aos cidadãos, bem como apoio técnico a unidade federada e ascensão das suas nuances tecnológicas e da inovação no setor público.

É dever Institucional cumprir as leis vigentes, já implementadas, devendo efetivar marcos normativos e diretrizes de acessibilidade, nos ambiente web do hospital, de forma educativa, em favor da mudança cultural, que assegure as garantias de direitos de pessoas com deficiência no uso de tecnologias digitais.

Sendo assim, este estudo exige um maior aprofundamento, haja vista estar em concordância, com os objetivos do Planejamento Estratégico do Exército 2020-2023, que em seu conteúdo, tem como estratégia o desenvolvimento de ações de apoio à família militar, por meio de atividades que proponham novos modelos de gestão para o Sistema de Saúde do Exército.

## REFERÊNCIAS

ACESSIBILIDADE e tecnologias: **um panorama sobre acesso e uso de Tecnologias de Informação e Comunicação por pessoas com deficiência no Brasil e na América Latina.** Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR – NIC.br.Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br.São Paulo. 2020

BARANAUSKAS, M. C. M. Acessibilidade em Ambientes Educacionais para Além das Guidelines. **Mobilidade, Comunicação e Educação: Desafios à Acessibilidade.** Campinas - SP: WVA editora. p. 133-148, 2000.

BRASIL, **Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm)>. Acesso em 07 fev. 2021.

BRASIL. Governo Digital. **Acessibilidade Digital.** Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-digital>. Acesso em: 06 fev. 2021.

BRASIL. Lei nº. 10.048, de 08 de Novembro de 2000. **Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.** Diário Oficial [da República Federativa do

Brasil], Brasília. Disponível em: <[https://www.presidencia.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L10048.htm](https://www.presidencia.gov.br/ccivil_03/Leis/L10048.htm)>. Acesso em: 10 fev. 2021.

BRASIL. Lei nº. 10.098, de 19 de Dezembro de 2000. **Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.** Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília. Disponível em: <[https://www.presidencia.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L10098.htm](https://www.presidencia.gov.br/ccivil_03/Leis/L10098.htm)>. Acesso em: 10 fev. 2021

Brasil. **Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico.** Disponível em: <http://emag.governoeletronico.gov.br/emag-3.pdf>. 2011. Acesso em: 25 abr. 2021.

BRASIL. O Exército Brasileiro. Portal DSau. Diretoria de Saúde: **a Saúde da nossa força.** Brasília, DF. Disponível em: <http://www.dsau.eb.mil.br/index.php/competencia>. Acesso em 07 fev. 2021.

BRASIL. **Plano Estratégico do Exército (PEEx) 2020 - 2023.** Exército Brasileiro. 2019a. Disponível em [www.sgex.eb.mil.br](http://www.sgex.eb.mil.br). Acessado em 03 de fev. 2021.

BRASIL. **Plano Municipal de Saúde. Recife (2018-2021).** Disponível em: [www.recife.pe.gov.br](http://www.recife.pe.gov.br). Acesso em: 02 fev. 2021.

BUREAU OF INTERNET ACCESSIBILITY. **products & services.** Página inicial. Disponível em: <<https://www.boia.org/>>. Acesso em: 09 jan. 2021.

CUSIN. A. C. **Inclusão digital via acessibilidade web**. Liinc em Revista, v.5, n.1, março, 2009, Rio de Janeiro, p. 45-65-<http://www.ibict.br/liinc>.

DIX, A. J.; FINLAY, J. E.; ABOWD, G. D.; BEALE, R. **Human-Computer Interaction. Second Edition.** Prentice Hall, 1998.

EXÉRCITO BRASILEIRO. **Acessibilidade** In: site do Exército Brasileiro. Disponível em: <<http://www.eb.mil.br/web/guest/acessibilidade>>. Acesso em: 18 jan. 2021.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia.** São Paulo: saraiva. 2001.

FERRAZ, R. **Intervenção humana nos processos de Acessibilidade na Web.** Disponível em [www.medium.com/@reinaldoferraz](http://www.medium.com/@reinaldoferraz). Acesso em 02 fev. 2021.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal: 2018. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD).** Rio de Janeiro: IBGE, 2018. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101705\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101705_informativo.pdf). Acesso em: 23 jan. 2021.

IBGE. **Censo Demográfico 2020:** características gerais da população, religião e pessoas com deficiência. Disponível <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2020>>. Acesso

em 30 jan. 2021.

KUNSCH, M. M. K. **Gestão estratégica em comunicação organizacional e relações públicas**. 2. ed. São Paulo, Difusão, 2008.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 5. ed. São Paulo, SP: Summus. 2003.

MARTINO, M. S. L. **Teoria das mídias digitais: Linguagens, ambientes, redes**. 2. ed. Petrópolis, RJ, 2015.

MEIRELES, I. “**É preciso priorizar a acessibilidade para que mais pessoas e empresas tornem seus conteúdos acessíveis**”. MWPT, 2020. Disponível em: <https://mwpt.com.br>. Acesso em 20 dez. 2020.

MOREIRA S,V. **Análise documental como método e como técnica**. In: Duarte J, Barros A, organizadores. Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação. São Paulo: Atlas; 2009. p. 269-79.

SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE, programas e ações/**Saúde da Pessoa com Deficiências**. Disponível em: <http://portal.saude.pe.gov.br/programa/secretaria-executiva-de-atencao-saude/saude-da-pessoa-com-deficiencia>. Acesso em 02 fev. 2021.

SILVA e DE LA REUE. A acessibilidade nos sites do Poder Executivo estadual à luz dos direitos fundamentais das pessoas com deficiência. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro: p 315-336, mar/abr. 2015. Disponível em: < <https://www.scielo.br/scielo>. Acesso em: 15 fev. 2021.

TORRES, E.P.W. **A implantação de aplicativo para gestão hospitalar (AGUSe) no Hospital Militar de Área de Brasília**, Trabalho de Conclusão de Curso — Escola de Saúde do Exército, Rio de Janeiro. 2020.

W3C BRASIL. **Cartilha de acessibilidade na web - W3C Brasil[livro eletrônico]: fascículo I-IV**. 2014. Disponível em: <http://www.w3c.br/Materiais/PublicacoesW3C>. Acesso em 04 out.2020.