



ANACOM

AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES

## **Necessidades especiais**

Conheça as soluções adaptadas  
de telefone e Internet

Guia para utilizadores com necessidades especiais

## **Agradecimentos**

ACAPO – Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal

ACOP – Associação de Consumidores de Portugal

CABOVISÃO – Televisão por Cabo, S.A.

DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor

DGC – Direcção-Geral do Consumidor

FENACERCI – Federação Nacional das Cooperativas de Solidariedade Social

FENACOOOP – Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores, FCRL

Fundação Portugal Telecom

INR – Instituto Nacional para a Reabilitação

OPTIMUS – Comunicações, S.A.

UGC – União Geral de Consumidores

VODAFONE PORTUGAL – Comunicações Pessoais, S.A.

# Índice

<b>Informar para garantir</b> uma melhor escolha e utilização	02
<b>Para cada necessidade</b> várias respostas possíveis	04
Visão	05
Audição	08
Compreensão	11
Mobilidade reduzida	13
Idosos	15
<b>Na hora de pagar</b> também o preço é especial	18
Utilizadores portadores de deficiência	19
Utilizadores reformados e pensionistas	20

**Informar para garantir** uma  
melhor escolha e utilização

Defender o direito de todos os  
utilizadores de produtos e serviços  
de comunicações a uma informação  
completa e detalhada é parte  
fundamental da missão da ANACOM  
enquanto entidade reguladora  
das comunicações em Portugal.

Destinado a utilizadores com necessidades especiais, o presente Guia tem como objectivo dar a conhecer os equipamentos, funcionalidades e serviços de telefone fixo, telemóvel e Internet actualmente disponíveis em Portugal, especificamente desenvolvidos para responder às suas necessidades, bem como aqueles que, sendo de utilização generalizada, podem ter especial interesse para estes utilizadores.

## **Aqui vai encontrar informação útil sobre:**

- **equipamentos, funcionalidades e serviços de telefone fixo, telemóvel e Internet;**
- **serviços de informação e apoio ao cliente, facturação e listas telefónicas;**
- **preços especiais.**

Pretende-se, desta forma, facilitar uma escolha mais adequada e garantir uma utilização mais correcta e completa dos equipamentos e serviços disponíveis.

Porque o mercado das comunicações está em constante evolução, a informação contida neste Guia deve ser complementada pelo contacto directo com os operadores no mercado, através dos seus serviços de apoio ao cliente ou das suas páginas na Internet<sup>1</sup>. Estes podem prestar informação actualizada sobre a matéria, incluindo produtos e serviços entretanto desenvolvidos e respectivos pontos de venda.

Recomendamos, também, a consulta do inventário de equipamentos de comunicações especialmente adaptados para utilizadores com necessidades especiais, integrado no Catálogo Nacional das Ajudas Técnicas<sup>2</sup>.

### **Tome nota**

Para simplificar a consulta, este Guia apresenta os diversos equipamentos e serviços disponíveis no mercado, em função da sua utilidade para as necessidades específicas que satisfazem de uma forma mais imediata.

Para uma perspectiva mais abrangente dos produtos e serviços existentes, recomendamos a leitura do Guia na sua totalidade.

1. Veja no **final** deste Guia onde pode encontrar os contactos dos operadores de serviços de comunicações electrónicas

2. Disponível em <http://www.ajudastecnicas.gov.pt>

**Para cada necessidade** várias  
respostas possíveis

Os fabricantes de equipamentos e operadores de comunicações disponibilizam actualmente uma gama mais ou menos alargada de produtos e serviços com características particularmente úteis a utilizadores com necessidades especiais.

# Visão

## Telefone fixo e telemóvel: equipamentos, facilidades e serviços

**Tamanho do texto:** Alguns telefones e telemóveis têm ecrãs maiores do que o normal, que permitem apresentar caracteres de grandes dimensões. Nestes equipamentos o tamanho do texto pode ser ajustado, o que é importante para pessoas com dificuldades de visão.

**Teclas de maior dimensão:** Alguns telefones e telemóveis têm teclas maiores do que o normal, o que facilita o uso do equipamento por pessoas que têm dificuldades de visão ou dificuldade em pressionar teclas pequenas.

**Contraste do ecrã:** Alguns telefones e telemóveis têm ecrãs com um contraste de cores mais marcado do que outros. Há ainda equipamentos que permitem ajustar os níveis de contraste de cores, o que pode ser muito útil para pessoas com dificuldades de visão.

**Teclas luminosas:** Alguns telefones e telemóveis têm teclas iluminadas, o que facilita a sua utilização no escuro e/ou por utilizadores com dificuldades de visão.

**Marcação por voz:** Alguns telemóveis permitem fazer chamadas através de comandos de voz, ou seja, dizendo o nome da pessoa para quem se quer ligar (desde que o número esteja registado na lista de contactos do telemóvel).

**Leitura de menus:** Esta funcionalidade está disponível em alguns telemóveis e facilita o acesso aos menus através de ordens vocais, permitindo aceder à maior parte das funções mesmo que o utilizador não consiga ler o texto no ecrã.

**Mensagens de texto (SMS) para voz:** Esta funcionalidade transforma mensagens de texto em voz para que possam ser ouvidas pelo destinatário e é útil para quem tem dificuldades em ler no ecrã dos telemóveis.

**MB Phone:** A TMN, a Optimus e a Vodafone Portugal disponibilizam este serviço, que permite, através do telemóvel e de ordens vocais, fazer diversas operações bancárias que habitualmente podem ser feitas nas caixas multibanco – consultar saldos de contas, pagar serviços e fazer transferências entre contas.

**Roaming:** A pedido dos clientes cegos ou com dificuldades de visão, os operadores nacionais devem prestar, sem atrasos indevidos e gratuitamente, as informações sobre os preços aplicáveis às chamadas efectuadas e recebidas quando estes entram num outro Estado-Membro da União Europeia ou do Espaço Económico Europeu<sup>3</sup>, através de uma comunicação de voz. Os utilizadores que pretendam utilizar o seu telemóvel no estrangeiro devem, antes de viajar ou assim que chegam ao país de destino, contactar o seu operador para se informarem sobre as condições de utilização deste serviço fora do território nacional<sup>4</sup>. A TMN disponibiliza um serviço de empréstimo de equipamentos com um leitor de ecrã instalado, que permite aos clientes cegos ou com dificuldades de visão ter acesso às mensagens recebidas em *roaming*, transformando o texto em voz.

## Internet: serviços e facilidades

**Conversão de texto em voz:** É um programa de leitura do ecrã que permite ouvir toda a informação que aparece no monitor de um computador, incluindo informação com origem na Internet. O texto pode ser ouvido de forma clara e num tom de voz alto.

## Apoio ao cliente e serviços informativos

**Acesso aos serviços via Internet:** Alguns operadores oferecem, através da sua página na Internet, acesso a serviços de facturação ou de mudança de tarifário. Deste modo, o utilizador pode aceder a programas que permitem a conversão da informação escrita em voz ou optar por aumentar o tamanho do texto mostrado no ecrã.

3. Poderá consultar a lista dos 27 países que fazem actualmente parte da União Europeia em <http://europa.eu>  
Os países membros do Espaço Económico Europeu são todos os Estados-Membros da União Europeia e ainda a Islândia, o Liechtenstein e a Noruega

4. Os contactos dos operadores podem ser consultados em <http://www.roaminglight.net>



**Acesso a outra informação:** A descrição de serviços e as instruções para a sua utilização encontram-se, por vezes, disponíveis para impressão com tamanho de letra aumentado ou em Braille.

**Consulta gratuita de listas telefónicas:** Os utilizadores com dificuldade em consultar listas telefónicas (clientes cegos ou com dificuldades de visão) têm ao seu dispor um serviço da PT Comunicações que, gratuitamente, permite o acesso a informações através do número 1 21 33. Depois de ligar para este número, o cliente é encaminhado para o número 1 18, através do qual a informação é disponibilizada. Este serviço dá direito a 20 chamadas gratuitas mensais, sendo que as chamadas não utilizadas não transitam para o mês seguinte.

**Factura em Braille:** Disponibilizada gratuitamente pela PT Comunicações a clientes cegos e com dificuldades de visão.

**Factura em alta voz:** A Vodafone Portugal disponibiliza a factura electrónica num formato compatível com qualquer leitor de ecrã, permitindo que cegos e pessoas com dificuldades de visão possam consultar a sua factura.

# Audição

## Telefone fixo e telemóvel: equipamentos, facilidades e serviços

**Função de vibração:** Um equipamento que, vibrando, sinaliza a chegada de uma chamada ou mensagem pode ser muito útil para pessoas com dificuldades de audição.

**Volume:** Alguns telefones e telemóveis permitem escolher um volume de som mais elevado do que outros. A maioria tem um nível de volume de som ajustável.

**Auriculares:** Alguns telefones e telemóveis podem ser usados com um auricular. Este pode ser ligado através de uma ficha de entrada do equipamento ou estabelecendo uma ligação sem fios usando *bluetooth* (tecnologia que permite aos equipamentos comunicarem entre si sem recorrer a ligações físicas). Estes acessórios melhoram a qualidade de som das chamadas telefónicas e facilitam a realização de chamadas com marcação por voz.

**Amplificador de som:** Telefones e telemóveis compatíveis com aparelhos de amplificação de som podem ser muito úteis para pessoas com menos capacidades auditivas.

**Avisador luminoso:** É um dispositivo que associa ao toque do telefone ou do telemóvel um sinal luminoso (iluminando o telefone ao ritmo do toque). É especialmente útil para pessoas que não ouvem ou têm dificuldade em ouvir o toque do telefone ou telemóvel.

**Videochamadas:** Permitem ao utilizador ver e ser visto pelo seu interlocutor, em tempo real, o que possibilita a utilização da linguagem gestual na conversação.

## Internet: serviços e facilidades

**Conversação por mensagens (*instant messaging - chat*):** A conversação por mensagens ou *chat* é uma conversa escrita em tempo real. Vários programas de conversação por mensagens são gratuitos e alguns podem até ser usados no telemóvel. Estes programas de conversação são muito úteis para utilizadores com dificuldades em ouvir e/ou falar.

**Videochamadas através da Internet:** Existem várias ofertas de programas que permitem a realização de chamadas e videochamadas, gratuitas ou a preços reduzidos, que utilizam como base os serviços de Internet. Na opção videochamada, estes programas permitem ao utilizador ver e ser visto pelo seu interlocutor, em tempo real, o que possibilita a utilização da linguagem gestual na conversação.

**E-mail:** Um *e-mail* é uma mensagem enviada electronicamente (através da Internet) de um endereço electrónico para outro. Pode ser muito útil para utilizadores com dificuldades em ouvir e/ou falar. Para enviar e receber *e-mails* é necessário ter um endereço electrónico (conta de *e-mail*). Estes endereços podem ser gratuitos. No entanto, esta funcionalidade apenas está disponível para quem tem acesso à Internet, sendo este normalmente um serviço pago.

## Apoio ao cliente e serviços informativos

**Apoio ao cliente:** A Vodafone Portugal, em colaboração com a Associação Portuguesa de Surdos, disponibiliza o acesso a um centro de atendimento de chamadas com serviço de vídeo-intérprete, que facilita tarefas como marcar consultas médicas ou chamar um táxi (através do número 12472). Este serviço está disponível de 2.ª a 6.ª feira, entre as 9h30 e as 12h30. O mesmo tipo de serviço é disponibilizado também pela PT Comunicações, no âmbito de uma parceria com a Federação Portuguesa das Associações de Surdos (através do endereço ooVoo - svi\_fpas). Este serviço está disponível nos dias úteis entre as 10h00 e as 18h00.

**Acesso a outra informação:** Caso tenham dificuldade em utilizar os serviços de *call center*, os utilizadores podem solicitar o envio de informação de que necessitem por *e-mail*, ou aceder à mesma consultando a página na Internet dos diversos operadores.

# Compreensão

## Telefone fixo e telemóvel: equipamentos, facilidades e serviços

**Teclas de marcação rápida/directa:** Alguns telefones e telemóveis permitem associar números de telefone específicos a certas teclas, de modo a que, premindo a tecla, o número seja automaticamente marcado. Em alguns equipamentos, existem teclas com símbolos especiais (por exemplo, o símbolo de médico, da polícia, etc.).

**Teclas de maior dimensão:** Alguns telefones e telemóveis têm teclas maiores do que o normal, o que facilita o uso do equipamento por pessoas que têm dificuldades de visão ou dificuldade em pressionar teclas pequenas.

**Linha com destino fixo:** Permite ao utilizador fazer uma marcação automática para um número escolhido previamente, de uma forma simples – ao ser levantado o auscultador do telefone, e caso não seja marcado qualquer número no período de alguns segundos, será automaticamente feita uma chamada para o número pré-definido pelo utilizador.

**Serviço de telealarme:** É um serviço que permite prestar apoio rápido a pessoas em situação de risco e/ou isolamento. Funciona através de um telefone com facilidade de alarme e de um pendular que o utilizador deve transportar consigo, normalmente ao pescoço. Quando, numa situação de risco, o utilizador prime o botão do pendular, é automaticamente realizada uma chamada para a Central de Alarme localizada na Cruz Vermelha Portuguesa, que identifica a necessidade em causa e acciona a resposta adequada.

**Marcação por voz:** Alguns telemóveis permitem fazer chamadas através de comandos de voz, ou seja, dizendo o nome da pessoa para quem se quer ligar (desde que o número esteja registado na lista de contactos do telemóvel).

**Leitura de menus:** Esta funcionalidade está disponível em alguns telemóveis e facilita o acesso aos menus através de ordens vocais, permitindo aceder à maior parte das funções mesmo que o utilizador não consiga ler o texto no ecrã.

**Mensagens de texto (SMS) para voz:** Este serviço transforma mensagens de texto em voz para que possam ser ouvidas pelo destinatário e é útil para quem tem dificuldades em ler no ecrã dos telemóveis.

## Internet: serviços e facilidades

**Sistema de teclados dinâmicos no ecrã:** É um sistema de teclados virtuais que substitui as funções de um teclado/rato normal, através, por exemplo, do toque num monitor táctil, de um *joystick* (manete) ou até de pequenos movimentos da face ou dos olhos do utilizador. Esta solução permite ainda que teclados virtuais com palavras, frases ou símbolos sejam utilizados para criar mensagens que podem ser transformadas em voz através de um programa adequado.

**Bibliotecas de símbolos:** Para a comunicação através de símbolos, existem programas com bibliotecas de símbolos padronizadas.

# Mobilidade reduzida

## Telefone fixo e telemóvel: equipamentos, facilidades e serviços

**Modo «mãos livres»:** Esta função permite usar o telefone ou telemóvel sem ser preciso carregar nas teclas – o equipamento tem um microfone incorporado e um mecanismo de alta voz. É especialmente útil para utilizadores com dificuldades em segurar objectos.

**Teclas de marcação rápida/directa:** Alguns telefones e telemóveis permitem associar números de telefone específicos a certas teclas, de modo a que, premindo a tecla, o número seja automaticamente marcado. Em alguns equipamentos, existem teclas com símbolos especiais (por exemplo, o símbolo de médico, da polícia, etc.).

**Teclas de maior dimensão:** Alguns telefones e telemóveis têm teclas maiores do que o normal, o que facilita o uso do equipamento por pessoas que têm dificuldades de visão ou dificuldade em pressionar teclas pequenas.

**Linha com destino fixo:** Permite ao utilizador fazer uma marcação automática para um número escolhido previamente, de uma forma simples – ao ser levantado o auscultador do telefone, e caso não seja marcado qualquer número no período de alguns segundos, será automaticamente feita uma chamada para o número pré-definido pelo utilizador.

**Equipamento para chamadas de emergência:** É um equipamento que serve para pedir ajuda facilmente. Tem uma tecla de emergência que permite telefonar para números previamente escolhidos pelo utilizador (liga um após outro até que a chamada seja atendida).

**Serviço de telealarme:** É um serviço que permite prestar apoio rápido a pessoas em situação de risco e/ou isolamento. Funciona através de um telefone com facilidade de alarme e de um pendular que o utilizador deve transportar consigo, normalmente ao pescoço. Quando, numa situação de risco, o utilizador prime o botão do pendular, é automaticamente realizada uma chamada para a Central de Alarme localizada na Cruz Vermelha Portuguesa, que identifica a necessidade em causa e acciona a resposta adequada.

**Acesso a telefones públicos:** Todos os postos de telefone público instalados a partir de 2004 são acessíveis a utilizadores portadores de deficiência.

**MB Phone:** A TMN, a Optimus e a Vodafone Portugal disponibilizam este serviço, que permite, através do telemóvel e de ordens vocais, fazer diversas operações bancárias que habitualmente podem ser feitas nas caixas multibanco – consultar saldos de contas, pagar serviços e fazer transferências entre contas.

## Internet: serviços e facilidades

**Sistema de teclados dinâmicos no ecrã:** É um sistema de teclados virtuais que substitui as funções de um teclado/rato normal, através, por exemplo, do toque num monitor táctil, de um *joystick* (manete) ou até de pequenos movimentos da face ou dos olhos do utilizador. Esta solução permite ainda que teclados virtuais com palavras, frases ou símbolos sejam utilizados para criar mensagens que podem ser transformadas em voz através de um programa adequado.



# Idosos

## Telefone fixo e telemóvel: equipamentos, facilidades e serviços

**Tamanho do texto:** Alguns telefones e telemóveis têm ecrãs maiores do que o normal, que permitem apresentar caracteres de grandes dimensões. Nestes equipamentos o tamanho do texto pode ser ajustado, o que é importante para pessoas com dificuldades de visão.

**Contraste do ecrã:** Alguns telefones e telemóveis têm ecrãs com um contraste de cores mais marcado do que outros. Há ainda equipamentos que permitem ajustar os níveis de contraste de cores, o que pode ser muito útil para pessoas com dificuldades de visão.

**Volume:** Alguns telefones e telemóveis permitem escolher um volume de som mais elevado do que outros. A maioria tem um nível de volume de som ajustável.

**Teclas de marcação rápida/directa:** Alguns telefones e telemóveis permitem associar números de telefone específicos a certas teclas, de modo a que, premindo a tecla, o número seja automaticamente marcado. Em alguns equipamentos existem teclas com símbolos especiais (por exemplo, o símbolo de médico, da polícia, etc.).

**Teclas de maior dimensão:** Alguns telefones e telemóveis têm teclas maiores do que o normal, o que facilita o uso do equipamento por pessoas que têm dificuldades de visão ou dificuldade em pressionar teclas pequenas.

**Marcação por voz:** Alguns telemóveis permitem fazer chamadas através de comandos de voz, ou seja, dizendo o nome da pessoa para quem se quer ligar (desde que o número esteja registado na lista de contactos do telefone).

**Leitura de menus:** Esta funcionalidade está disponível em alguns telemóveis e facilita o acesso aos menus através de ordens vocais, permitindo aceder à maior parte das funções mesmo que o utilizador não consiga ler o texto no ecrã.

**Amplificador de som:** Telefones e telemóveis compatíveis com aparelhos de amplificação de som podem ser muito úteis para pessoas com menos capacidades auditivas.

**Equipamento para chamadas de emergência:** É um equipamento que serve para pedir ajuda facilmente. Tem uma tecla de emergência que permite telefonar para números previamente escolhidos pelo utilizador (liga um após outro até que a chamada seja atendida).

**Serviço de telealarme:** É um serviço que permite prestar apoio rápido a pessoas em situação de risco e/ou isolamento. Funciona através de um telefone com facilidade de alarme e de um pendular que o utilizador deve transportar consigo, normalmente ao pescoço. Quando, numa situação de risco, o utilizador prime o botão do pendular, é automaticamente realizada uma chamada para a Central de Alarme localizada na Cruz Vermelha Portuguesa, que identifica a necessidade em causa e acciona a resposta adequada.

**Mensagens de texto (SMS) para voz:** Esta funcionalidade transforma mensagens de texto em voz para que possam ser ouvidas pelo destinatário e é útil para quem tem dificuldades em ler no ecrã dos telemóveis.

## **Internet: serviços e facilidades**

**Conversão do texto em voz:** É um programa de leitura do ecrã que permite ouvir toda a informação que aparece no monitor de um computador, incluindo informação com origem na Internet. O texto pode ser ouvido de forma clara e num tom de voz alto.

**Na hora de pagar** também  
o preço é especial

Os operadores de comunicações  
disponibilizam equipamentos  
e serviços destinados a utilizadores  
com necessidades especiais  
a preços reduzidos.

## Utilizadores portadores de deficiência

Os utilizadores portadores de deficiência beneficiam de ofertas especiais disponibilizadas gratuitamente ou a preços reduzidos pelos operadores de comunicações.

A PT Comunicações disponibiliza gratuitamente o amplificador de micro-telefone e o avisador luminoso de chamada, enquanto a Vodafone Portugal e a TMN oferecem o programa que permite a adaptação de telemóveis utilizados por cegos ou pessoas com visão reduzida.

A PT Comunicações e a TMN oferecem descontos até aos 80% numa gama de equipamentos e serviços adequados às necessidades dos utilizadores portadores de deficiência, nomeadamente no âmbito dos serviços de telefone fixo, telemóvel e Internet.

A Vodafone Portugal, a PT Comunicações e a TMN oferecem também aos utilizadores com necessidades especiais descontos em tarifários dos serviços de voz e Internet. Para beneficiar destes preços, os utilizadores devem ser portadores da certidão multiuso, comprovando uma incapacidade igual ou superior a 60%, ou, no caso dos militares, do cartão de deficiente das Forças Armadas.

Para mais informações sobre condições especiais para utilizadores com necessidades especiais, contacte os operadores de comunicações.

## Utilizadores reformados e pensionistas

Os reformados e pensionistas podem usufruir de condições tarifárias especiais, pelo que devem sempre informar-se junto dos seus operadores de comunicações.

A PT Comunicações disponibiliza aos reformados e pensionistas assinantes de uma única linha de rede analógica de serviço telefónico fixo, cujo agregado familiar tenha um rendimento mensal igual ou inferior ao salário mínimo nacional, um desconto de 50% sobre o preço do aluguer da linha.

Para beneficiar destes preços especiais, os interessados devem dirigir-se à PT Comunicações, pedir o formulário específico para a concessão do desconto e informar-se sobre os documentos a apresentar.

## Contactar para mais informações

No Portal do Consumidor, em [www.anacom-consumidor.com](http://www.anacom-consumidor.com), encontra uma lista não exaustiva de contactos de entidades com interesse para os utilizadores com necessidades especiais, incluindo os operadores de serviços de comunicações electrónicas.

### Ficha técnica

**Edição** - ICP - Autoridade Nacional de Comunicações • **ISBN** - 978-972-786-079-1 • **Design** - Mola Activism  
**Produção** - Power House Activism • **Tiragem** - 20 000 Exemplares • **Data** - Setembro 2011

**ANACOM** 

AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES

**Sede**

Av. José Malhoa, 12  
1099-017 Lisboa  
Portugal  
Tel.: 217211000  
Fax: 217211001

**Serviços de atendimento ao público**

800 206 665 (grátis)  
Horário: 9h - 16h

**[www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)**



Para encontrar este ficheiro no site [www.anacom.pt](http://www.anacom.pt) siga este caminho ou cole a URL (link) abaixo no campo address do seu navegador (browser), e pesquise por "ANACOM\_Guia Necessidades Especiais\_web.pdf"

[Página Inicial](#) >

Url: <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=2>

Publicação: 13.10.2011  
Autor: ANACOM

Se imprimir este documento e pretender, posteriormente, localizá-lo no sítio [www.anacom.pt](http://www.anacom.pt), siga o caminho abaixo ou insira o link abaixo no campo address do seu browser.

[Página Inicial](#) > [Publicações](#) > [Guias para o consumidor](#) > Guia para utilizadores com necessidades especiais: conheça as soluções adaptadas de telefone e Internet

Url: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1100212>

Publicação: 13.10.2011  
Autor: ANACOM