

RELATÓRIO DE PROVA DE CONCEITO

Acessibilidade Digital — Sistema OdontoGroup

Pregão Eletrônico nº 74/2026 | Processo nº 0799/2026

Comitê Paralímpico Brasileiro - CPB

Setembro/Outubro de 2026

1. Identificação do Documento

Pregão Eletrônico	nº 74/2026 Processo nº 0799/2026
Objeto	POC de Acessibilidade — Sistema OdontoGroup (S4E ERP)
Contratante	CPB — Comitê Paralímpico Brasileiro
Testadora / Responsável	Lourdes Bentos — lourdes.bentos@cpb.org.br
Data dos testes	Setembro/Outubro de 2026 (Portal Web — ambiente homologação)
Padrões aplicáveis	WCAG 2.1 Nível AA · eMAG · Lei nº 13.146/2015 (LBI)
Ferramentas utilizadas	Portal Web: NVDA 2026.x + Chrome · axe DevTools (axe-core 4.13.0) · navegação exclusiva por teclado · iOS: VoiceOver (iPhone) · Android: TalkBack (Samsung)
Ambiente testado	https://homologacao24.s4e.com.br/sys/?TipoUsuario=1
Status do documento	VERSÃO FINAL - Portal Web concluído · iOS/VoiceOver concluído · Android/TalkBack concluído

2. Escopo e Status dos Testes

Os testes abrangeram o portal de serviços para beneficiários do sistema OdontoGroup, operado pela plataforma S4E ERP, em ambiente de homologação. O escopo está definido pelo item 6.15.5.1.2 do Edital (Seção 6.15 — Aceitabilidade) e pelo item 13 do Termo de Referência (Anexo I).

Ambiente	Status	Ferramenta
Portal Beneficiário (Web)	✓ CONCLUÍDO	NVDA + axe DevTools
App iOS	✓ CONCLUÍDO	VoiceOver
App Android	⚠ Concluído*	TalkBack (sem gravações)

3. Metodologia

Portal Web — Os testes foram conduzidos com avaliação automatizada via axe DevTools (axe-core 4.13.0) em todas as telas da área logada do beneficiário, complementada por testes manuais com NVDA e navegação exclusiva por teclado (Tab, Shift+Tab, Enter, Espaço, setas direcionais). A testadora é usuária de NVDA e cega, o que confere caráter de teste de experiência real — não simulada. Foram avaliadas todas as telas acessíveis a partir do menu principal: Login, Home logada, Chamados (lista e inclusão), Portal de Informações, Cobertura/Carência, Utilização, Pagamentos, Carteira On-line, Rede de Atendimento, Prestadores Descredenciados, Financeiro, Utilitários/Downloads e Solicitações (incluindo Cancelamento e Envio de documentos).

iOS / VoiceOver — Os testes no aplicativo iOS foram realizados com VoiceOver ativo por avaliadora cega, usuária real de tecnologia assistiva. A navegação foi conduzida por swipe e exploração tátil, cobrindo Login, Menu, Carteirinha Digital, Rede Credenciada, Cobertura e Carência, Financeiro, Chamados (lista e abertura), Rede de Descontos, Utilitários e redimensionamento de texto com Dynamic Type no máximo.

Android / TalkBack — Os testes no aplicativo Android foram realizados com TalkBack ativo em dispositivo Samsung, por avaliação técnica presencial. Foram avaliados os módulos: Tela Inicial, Carteirinha, Rede Credenciada, Financeiro, Chamados, Rede de Descontos, Cobertura

e VLibras. Gravações de tela não foram realizadas nesta fase; os achados estão documentados com base na avaliação presencial. O CPB está à disposição para esclarecimentos e simulações dos cenários identificados.

4. Legenda de Severidade

"ELIMINATÓRIO": falha que impede completamente o uso do recurso — deve ser sanada antes da aceitação. "Crítico" e "Serious": barreiras graves de acessibilidade. "Moderado": melhorias necessárias. "POSITIVO": boas práticas identificadas.

Eliminatório	Crítico	Serious	Moderado	POSITIVO	N/A
--------------	---------	---------	----------	----------	-----

5. Achados Sistêmicos (todas as telas)

Os achados a seguir foram identificados de forma transversal em todas ou na maioria das telas do portal. Decorrem da arquitetura da plataforma S4E ERP e de padrões de implementação que afetam sistematicamente a experiência do usuário com leitor de tela.

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	`<html>` sem atributo lang em todas as páginas — NVDA não anuncia o idioma ao carregar; leitores de tela não aplicam regras de pronúncia do português	axe	Serious	3.1.1
2	Layout inteiramente construído em tabelas HTML — NVDA anuncia "linha X coluna X" em todo o portal, criando ruído constante que compromete a compreensão da estrutura de cada tela	Manual	Crítico	1.3.1
3	Iframes sem atributo title acessível — presente em todas as telas; axe confirma 9–12 instâncias por página; NVDA não consegue identificar o propósito de cada frame	axe	Serious	4.1.2
4	ARIA menu inválido: ` <ul >`="" `<li="" com="" role="menubar" style="list-style-type: none">` filhos diretos — estrutura ARIA incorreta em todas as páginas; axe confirma 7 instâncias de "Certain ARIA roles must be contained by particular parents"	axe	Crítico	4.1.2
5	Múltiplos Tab stops vazios antes do VLibras em todas as telas — NVDA silencioso a cada Tab; usuário não sabe quantos elementos invisíveis existem antes de chegar ao widget de Libras	Manual	Serious	2.4.3
6	Popups e modais sem role="dialog", aria-modal="true" ou gestão de foco — NVDA não anuncia abertura de janela de diálogo; padrão presente em Cobertura, Utilização, Pagamentos, Carteira e Solicitações	Manual	Crítico	4.1.2
7	window.alert() nativo usado para validação em todo o portal — título exibe domínio "homologacao24.s4e.com.br diz", expondo fornecedor; impede controle programático de foco	Manual	Serious	3.3.1
8	Contraste de cor insuficiente em múltiplas telas — axe confirma violações de color-contrast em Login, Utilização, Portal de Informações e demais seções	axe	Serious	1.4.3

6. Achados por Seção — Portal Beneficiário

6.1 Login

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Página sem título (`<title>`) — NVDA não anuncia nenhum contexto ao carregar a tela de login; usuário não sabe onde está	Manual	Crítico	2.4.2
2	Elemento "Ação" sem nome acessível no banner de cookies — NVDA anuncia apenas "Ação" sem descrever o que o botão faz	Manual	Crítico	4.1.2
3	Banner de cookies sem contexto ao Tab — links "Saiba mais" e "ACEITO" lidos sem aviso prévio do propósito da faixa	Manual	Serious	2.4.6

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
4	`<html>` sem atributo lang — sistêmico; confirmado pelo axe (1 instância)	axe	Serious	3.1.1
5	Frames sem nome acessível — 9 instâncias (pré-cookies); formulário de login dentro de iframe sem title; axe confirma	axe	Serious	4.1.2
6	Formulário de login inacessível via teclado antes de aceitar cookies — barreira na entrada do sistema; usuário cego não consegue fazer login sem antes interagir com o banner	Manual	Crítico	2.1.1
7	`<input type="button">` com value="" — botão sem texto; axe confirma 2 instâncias; NVDA anuncia apenas "botão" sem função	axe	Crítico	4.1.2
8	Formulário construído em tabela de layout — NVDA anuncia "coluna 14" em vez de rótulos de campo; usuário não sabe em que campo está	Manual	Crítico	1.3.1
9	LOG-07 — Botão "Entrar" anunciado como "14" pelo NVDA: o botão de submit do formulário de login não possui nome acessível; o NVDA anuncia apenas sua posição na tabela de layout ("14"), sem indicar que se trata do botão de acesso ao sistema. Usuário cego não consegue identificar que deve ativar este elemento para concluir o login. Confirmado pela avaliadora durante os testes de gravação.	Manual	Crítico	4.1.2
10	~10 Tab stops silenciosos após o botão — células vazias da tabela de layout; NVDA silencioso a cada Tab	Manual	Serious	2.4.3
11	Região/seção sem rótulo — NVDA anuncia "tabela, coluna, seção" sem identificação do contexto	Manual	Serious	1.3.1
12	Campo senha com anúncio concatenado — NVDA lê "senha mostrar senha edição protegido" como bloco; usuário não percebe que são dois controles	Manual	Serious	4.1.2
13	Botão "mostrar senha" não acessível via Tab — foco não separa botão do campo; usuário não consegue alternar visibilidade da senha	Manual	Crítico	2.1.1
14	Mensagem de erro expõe nome do fornecedor — window.alert() exibe domínio "homologacao24.s4e.com.br diz" ao tentar login incorreto	Manual	Crítico	3.3.1
15	POSITIVO: Campo CPF lido como "CPF edição" — rótulo programático associado corretamente ao input	Manual	POSITIVO	—

6.2 Home — Tela Logada

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Nenhum heading na página logada — tecla H do NVDA não encontra nada; usuário não consegue navegar por estrutura de cabeçalhos	Manual	Crítico	2.4.6
2	ARIA incorreto nos itens de menu — ` <li "certain="" >`="" 7="" aria="" ativação="" atributos="" axe="" be="" by="" class="hasArrow" com="" confirma="" contained="" de="" do="" foco.<="" instâncias="" inválidos;="" manual="" menu="" modo="" must="" navegação="" parents".="" particular="" pelo="" requer="" roles="" td=""><td>axe</td><td>Crítico</td><td>1.3.1 / 4.1.2</td>	axe	Crítico	1.3.1 / 4.1.2

6.3 Contato (menu)

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Instrução de navegação incorreta no submenu — NVDA anuncia "use as setas para navegar", mas navegação também funciona com Tab; instrução incorreta desorienta usuário iniciante	Manual	Serious	3.3.2
2	POSITIVO: Submenu Contato → "Chamados" abre e NVDA consegue ler o item com modo de foco ativo	Manual	POSITIVO	—

6.4 Chamados — Lista

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Tela sem heading — "CRM" visível é ` <div>`, não `<h1>`; tecla H do NVDA não encontra nenhum título</h1></div>	Manual	Crítico	2.4.6
2	Formulário em tabela de layout — NVDA anuncia "linha X coluna X" para todos os campos de filtro; usuário não consegue identificar rótulos	Manual	Crítico	1.3.1
3	5 células de tabela vazias focáveis via Tab — NVDA silencioso; usuário perde o foco sem saber quantos elementos invisíveis existem	Manual	Crítico	2.4.3
4	Campos de data lidos 3 vezes seguidas — célula, label e campo tab-indexados separadamente; mesmo campo anunciado três vezes ao Tab	Manual	Crítico	4.1.2
5	Tab em modo Browse lê toda a página de uma vez — tabela colapsando a estrutura; usuário não consegue distinguir áreas	Manual	Crítico	1.3.1

6.5 Incluir Chamado — Formulário

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Campos obrigatórios sem indicação para AT — Assunto, Assunto detalhado e Descrição sinalizados visualmente em vermelho, mas NVDA não anuncia "obrigatório"	Manual	Crítico	1.3.1 / 3.3.2
2	Combos (Assunto, Assunto detalhado, Ocorrência) não estão na ordem do Tab — usuário navega por Tab sem encontrar os combos; só acessíveis por setas em Browse Mode	Manual	Crítico	1.3.2
3	CHM-WEB-08 — Sequência de botões enganosa: "Adicionar Anexo" seguido de "Incluir" seguido de "Avançar" — o botão "Incluir" induz o usuário a acreditar que submete o chamado (pois o botão de abertura do chamado chama-se "Incluir Chamado"), mas ao acioná-lo sem anexo o sistema exibe alerta de erro de anexo. O chamado é efetivamente enviado pelo botão "Avançar", que vem depois. Usuário de leitor de tela percorre a sequência Tab e aciona "Incluir" esperando concluir o cadastro — recebe alerta de erro sem entender o motivo. Nomenclatura ambígua combinada com ordem de Tab ilógica torna o fluxo inacessível. Confirmado durante os testes de gravação (02/10/2026).	Manual	Crítico	2.4.6 / 3.3.2 / 4.1.2
4	Alerta de validação expõe nome da empresa desenvolvedora — <code>window.alert()</code> exibe domínio do fornecedor; sistemico	Manual	Serious	3.3.1
5	Tab trap no formulário + múltiplos Tab stops sem anúncio — herança de tabela de layout; foco fica preso por vezes	Manual	Crítico	2.1.2
6	Número de protocolo gerado não está na sequência do Tab — encontrado apenas navegando com seta para cima; usuário cego não sabe que o protocolo já foi gerado	Manual	Serious	1.3.2 / 2.4.3
7	Sem confirmação de sucesso acessível — após salvar, NVDA anunciou "crm, about:blank" sem mensagem tipo "Chamado incluído com sucesso"	Manual	Crítico	4.1.3
8	CHM-WEB-09 — Popup de criação de chamado não fecha após envio bem-sucedido: ao concluir o fluxo de inclusão de chamado, a janela modal permanece aberta sem se fechar automaticamente. Usuário não consegue acionar o botão de fechar pelo teclado. Avaliadora precisou forçar o fechamento do navegador para retomar a navegação. Combinado com o NVDA sem fala (CHM-WEB-07) e a nomenclatura enganosa dos botões (CHM-WEB-08), o módulo de Chamados é completamente inoperante do início ao fim para usuários de tecnologia assistiva. Confirmado durante os testes de gravação (02/10/2026).	Manual	Crítico	2.1.1 / 4.1.2

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
9	CHM-WEB-07 — NVDA perde contexto completamente após ciclo de erro + envio bem-sucedido: após ciclo erro (envio sem campo obrigatório → alerta → retorno ao formulário), ao concluir o chamado corretamente, o NVDA ficou completamente sem fala — nenhum anúncio, nenhum contexto recuperável. Avaliadora precisou encerrar e reiniciar o aplicativo. O fluxo completo do módulo de Chamados é inoperante para usuários de tecnologia assistiva: tanto o erro quanto o sucesso são inacessíveis. Confirmado durante os testes de gravação (02/10/2026).	Manual	Crítico	4.1.3 / 4.1.2
10	Contador de caracteres não anunciado — "Caracteres restantes" não associado ao campo via aria-describedby; NVDA não informa o limite ao digitar	Manual	Serious	4.1.3
11	Status do anexo de arquivo não anunciado — botão "Incluir" ambíguo após seleção de arquivo; usuário não sabe se o anexo foi adicionado	Manual	Serious	4.1.3
12	Botão "Avançar" sem indicação de etapas — sem contexto de quantos passos faltam (ex.: "Avançar — passo 1 de 2")	Manual	Serious	2.4.6
13	Tabela de resultados (pós-salvar) sem cabeçalhos `<th>` — Protocolo, Solicitação, Associado e Empresa agrupados na mesma célula; NVDA lê tudo junto	Manual	Crítico	1.3.1
14	Overlay bloqueia leitura dos campos durante transição pós-salvar — campos Data inicial, Data final, Tipo e Protocolo deixam de ser lidos; foco não gerenciado	Manual	Crítico	2.1.2
15	Link com texto não descritivo na tabela de resultados — texto da Descrição do chamado vira link sem rótulo contextual (deveria ser "Ver chamado" ou similar)	Manual	Serious	2.4.6
16	Form elements must have labels: 3 instâncias (Protocolo, Tipo e Interação da busca) sem `<label>` — confirmado pelo axe na tela de listagem pós-salvar	axe	Serious	1.3.1

6.6 Portal de Informações

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Ao clicar em Portal de Informações, NVDA lê toda a página de uma vez — foco não direcionado para título ou início do conteúdo	Manual	Crítico	2.4.3
2	Dois botões com o mesmo nome "Solicitações" — presente nos blocos Responsável financeiro e Usuário sem distinção de rótulo; usuário não diferencia a função de cada um	Manual	Serious	2.4.6 / 4.1.2
3	Botões "Cobertura/Carência", "Utilização" e "Pagamentos" duplicados na ordem de Tab — cada um lido duas vezes seguidas; dois grupos sobrepostos no DOM	Manual	Crítico	1.3.2 / 4.1.2
4	Link "Endereço ANS" aparece duas vezes no Tab — uma genérica e outra com "nossos endereços"; sem distinção semântica	Manual	Serious	2.4.6
5	5 Tab stops vazios antes do VLibras — foco navega sem anunciar nada; sistêmico	Manual	Crítico	2.4.3
6	Tabela no rodapé com informações do desenvolvedor (S4E) mal estruturada — sem cabeçalhos, dados agrupados	Manual	Serious	1.3.1
7	Seção sem heading identificável — "grupo" e "grupo usuário" lidos pelas setas parecem rótulos visuais sem hierarquia semântica	Manual	Crítico	2.4.6
8	Rótulos de grupo "Usuário" e "Responsável financeiro" lidos junto com os botões do respectivo grupo em um único Tab stop — célula de tabela agrupando texto e controles sem separação semântica	Manual	Serious	2.4.3

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
9	Botão "Imprimir" não está na ordem de Tab — só acessível via cursor virtual (tecla B do NVDA); usuários que navegam exclusivamente por Tab não conseguem acioná-lo	Manual	Crítico	2.1.1 / 4.1.2

6.7 Cobertura e Carência (modal)

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Popup construída em tabela de layout — estrutura sem semântica adequada; sistêmico	Manual	Crítico	1.3.1
2	Campo "Especialidade" com rótulo programático incorreto — NVDA lê "grupo carências para TESTE CLÍNICO" em vez do label do campo; texto de contexto da tabela concatenado ao nome do input	Manual	Serious	4.1.2
3	Tab restrito a 3 elementos (Especialidade, Combo, Fechar) — lista de coberturas e dados do plano/usuário acessíveis somente por setas em Browse Mode	Manual	Serious	2.1.1
4	Tabela de coberturas sem cabeçalhos semânticos `<th>` — códigos e títulos de procedimentos sem estrutura de colunas	Manual	Crítico	1.3.1
5	Foco preso no modal — não foi possível sair para o painel axe DevTools sem fechar a janela; possível falta de gestão de foco	Manual	Crítico	2.1.2
6	Lista de procedimentos (ex.: "85200042 - PULPOTOMIA") apresentada como texto corrido — sem marcação semântica `<ul>`/`<li>` ou `<table>`	Manual	Serious	1.3.1
7	`<legend>` expõe dados pessoais do usuário como rótulo — "Carências para TESTE CLÍNICO - CÓD 5494717" usa nome e código do plano como label de fieldset	Manual	Serious	4.1.2
8	Popup sem role="dialog" / aria-modal="true" — NVDA não anunciou "diálogo" ao abrir; início e fim do modal não delimitados para AT	Manual	Crítico	4.1.2
9	POSITIVO: Heading "Coberturas e Carências" presente. Fieldsets com `<legend>` estão implementados. Combo de Especialidade funciona corretamente	Manual	POSITIVO	—

6.8 Utilização (modal)

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Campo "Data Inicial" lido como "linha 1 coluna 1, buscar data inicial grupo" — rótulo incorreto por tabela de layout	Manual	Crítico	1.3.1 / 4.1.2
2	Ícone do calendário (seletor visual de data) inacessível via NVDA — botão de abrir o date picker não é acionável pelo teclado; campos aceitam digitação direta, mas o componente visual não tem equivalente acessível	Manual	Serious	2.1.1
3	Campo "Data Inicial" repetido 3 vezes ao navegar com setas — mesmo padrão de Chamados; célula, label e campo tab-indexados separadamente	Manual	Serious	4.1.2
4	Heading H4 "Utilização" sem H1/H2/H3 anteriores — hierarquia de headings quebrada	Manual	Serious	1.3.1
5	Campo obrigatório indicado apenas por cor vermelha — sem texto alternativo ou atributo aria-required; usuário de leitor de tela não identifica quais campos são obrigatórios	Manual	Serious	1.4.1
6	Alerta de validação expõe nome da empresa desenvolvedora — window.alert() exibe "S4E Sistemas" no título; sistêmico	Manual	Serious	3.3.1
7	Título do alerta de validação exibe domínio "homologacao24.s4e.com.br diz" — NVDA lê o domínio completo	Manual	Serious	3.3.1

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
	antes da mensagem de erro; uso de alertas nativos impede controle de foco programático			
8	Dentro do alerta nativo, NVDA entra em silêncio ao navegar com setas — botão OK não encontrável; única saída identificada foi Escape; alerta nativo fica fora do buffer virtual do NVDA quando aberto sobre popup com foco aprisionado	Manual	Crítico	4.1.2 / 2.1.1
9	POSITIVO: Heading H4 encontrado com tecla H. Campos de data aceitam digitação direta pelo teclado. Popup de resultado "Nenhum registro encontrado" bem construída, com botão Fechar acessível	Manual	POSITIVO	—

6.9 Pagamentos (modal)

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Cabeçalhos da tabela (Parcela, Valor, Vencimento, Pagamento, Valor Coparticipação) não são relidos ao navegar nas linhas — ` <code><th></code> ` sem <code>scope="col"</code> ; usuário precisa voltar manualmente ao cabeçalho	Manual	Serious	1.3.1
2	Coluna "Pagamento" com células vazias na maioria das linhas — NVDA lê "vazio" sem contexto se a parcela foi paga ou o dado não está disponível	Manual	Serious	1.3.1
3	POSITIVO: Título "Pagamentos" presente como heading. Tabela com cabeçalhos legíveis antes da navegação nas linhas. Botão "Fechar" tabulado e acessível	Manual	POSITIVO	—

6.10 Carteira On-line

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	ELIMINATÓRIO — Dados da carteirinha lidos repetidamente (2–3 vezes) sem identificação de campo: múltiplas camadas de layout sobreposto (HTML + CSS + imagem) fazem o NVDA anunciar os mesmos valores diversas vezes sem indicar a que campo pertence cada informação. Usuário cego não consegue saber se está ouvindo o número da carteira, o nome, o plano ou a vigência. O documento é funcionalmente ilegível para leitores de tela.	Manual	ELIMINATÓRIO	1.3.1 / 1.1.1
2	Crítico — Nenhuma ação executável na tela da carteirinha via teclado: nenhum elemento é focável por Tab; fechar, compartilhar, imprimir ou retornar ao portal não estão disponíveis por teclado convencional. A única saída encontrada foi Alt+F4, que fecha a janela do documento — ação destrutiva que descarta o contexto de navegação sem qualquer aviso. O usuário fica em tela com conteúdo ilegível (ver CAR-01) e sem funções operáveis.	Manual	Crítico	2.1.1 / 2.1.2
3	Imagem do cartão físico sem texto alternativo adequado — NVDA lê texto corrompido com letras duplicadas ("CLIIINIICO", "TIITULAR", "ADMIINIISTRATIVO") geradas por OCR sobre imagem de texto sem alt text	Manual	Crítico	1.1.1
4	Dados pessoais (nome, nascimento, número de carteira, plano, vigência, abrangência) sem rótulos semânticos associados — NVDA lê os valores sem anunciar o que cada um significa	Manual	Serious	1.3.1
5	Crítico — PDF da carteirinha baixado automaticamente, de forma silenciosa e sem controle do usuário: ao abrir a Carteira On-line, o documento PDF é baixado imediatamente e sem aviso para a pasta de downloads padrão do computador. Nenhuma notificação é exibida — nem visual, nem anunciada pelo NVDA. O usuário não tem opção de escolher se deseja baixar, cancelar, selecionar o destino do arquivo ou simplesmente visualizar o documento. A cada nova abertura da tela, um novo arquivo é gerado na pasta, acumulando cópias com dados	Manual	Crítico	3.2.2

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
	pessoais sensíveis (nome, CPF, número do plano, vigência) sem ciência ou controle do usuário.			
6	CAR-06 — Crítico — Método de saída da Carteira On-line não informado ao usuário: a tela não exibe nenhum controle de fechamento acessível via teclado (Tab / Setas / Esc). A única forma de sair encontrada foi Alt+F4, que fecha a janela do documento. O usuário não é informado dessa exigência em lugar algum da interface. WCAG 2.1.2 determina que, quando o escape de uma tela requer teclas além das padrão de navegação, o método deve ser explicitamente comunicado ao usuário — condição não atendida. Para usuários de leitor de tela com menor domínio de atalhos de sistema operacional, a tela permanecerá efetivamente inacessível.	Manual	Crítico	2.1.2

6.11 Rede de Atendimento

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Tela sem heading — nenhum H identificável; usuário não consegue navegar por estrutura de cabeçalhos	Manual	Crítico	2.4.6
2	Texto concatenado gigante anunciado ao Tab — nome do prestador mais todos os dados juntos numa única célula; usuário não consegue processar a informação	Manual	Crítico	1.3.1
3	Rótulos do formulário de busca inacessíveis — NVDA não associa os labels aos campos correspondentes	Manual	Crítico	1.3.1
4	Checkboxes sem fieldset/legend — grupo de opções sem contexto semântico que indique ao leitor de tela que pertencem ao mesmo grupo	Manual	Serious	1.3.1
5	Combos inconsistentes — comportamento de seleção varia entre os dropdowns; usuário não pode prever o resultado de cada interação	Manual	Serious	3.2.2
6	Atalhos de mapa na ordem do Tab — elementos de mapa interativo recebem foco na sequência de Tab, interrompendo o fluxo de navegação do formulário	Manual	Serious	2.1.1
7	Combos perdem rótulo após seleção de estado — após escolher a UF, os combos subsequentes ficam sem nome acessível	Manual	Crítico	4.1.2
8	Coordenadas de tabela no nome do botão "Buscar" — NVDA anuncia posição na tabela em vez da função do botão	Manual	Crítico	4.1.2
9	Usuário fica preso após alerta — após alerta de validação, não é possível retomar a navegação normal na tela	Manual	Crítico	2.1.1
10	Campos desaparecem sem aviso após alerta — campos do formulário deixam de ser lidos após fechar o alerta; sem mensagem de status	Manual	Crítico	4.1.3
11	Dois botões duplicados com coordenadas de tabela no nome — mesmo botão lido duas vezes com informação de posição em vez de rótulo funcional	Manual	Crítico	4.1.2
12	Lista de UF com scroll interno — lista de estados inacessível por teclado; usuário não consegue selecionar a UF	Manual	Crítico	2.1.1
13	Tab stops de mapa na sequência de foco — elementos do mapa interativo interrompem o fluxo de navegação por Tab	Manual	Serious	2.4.3
14	Campos dependentes perdem label acessível após seleção nas combos — ao selecionar Estado, Município ou outra opção em um combo, os campos subsequentes são atualizados dinamicamente e perdem associação programática com seus rótulos; NVDA anuncia o campo sem nome ou com nome incorreto; usuário não consegue identificar o propósito do campo que está preenchendo	Manual	Crítico	4.1.2 / 1.3.1

6.12 Prestadores Descredenciados

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Combo de seleção sem rótulo acessível — NVDA anuncia "Selecione" sem indicar o propósito do campo	Manual	Crítico	4.1.2
2	Alerta lido de forma inconsistente — conteúdo do alerta de validação nem sempre anunciado corretamente pelo NVDA	Manual	Serious	4.1.3
3	Combo de UF com comportamento irregular — seleção de estado não segue padrão consistente com outros combos do portal	Manual	Serious	3.2.2

6.13 Financeiro / Faturas

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Tela sem heading — nenhum título identificável; usuário não consegue orientar-se ao carregar a tela	Manual	Crítico	2.4.6
2	Tela inacessível por teclado — nenhum elemento focável via Tab; conteúdo só acessível por setas em Browse Mode	Manual	Crítico	2.1.1
3	Múltiplos Tab stops vazios antes do VLibras — sistêmico	Manual	Serious	2.4.3
4	Iframe about:blank na sequência do Tab — NVDA anuncia iframe sem título ao navegar; elemento inútil na ordem de foco	Manual	Serious	4.1.2

6.14 Utilitários / Downloads

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	"Download de arquivos" não é heading — texto sem marcação semântica; usuário não consegue navegar diretamente para a seção	Manual	Serious	2.4.6
2	Primeiro link com coordenadas de tabela no nome — NVDA anuncia posição em vez do nome do arquivo disponível	Manual	Crítico	4.1.2
3	"Clicável" anunciado antes do texto do link — NVDA lê "clicável [nome do arquivo]"; palavra "Clicável" não agrega informação ao usuário	Manual	Serious	4.1.2
4	4 Tab stops vazios antes do VLibras — sistêmico	Manual	Serious	2.4.3
5	Ordem de leitura inconsistente entre modo Browse e modo foco — estrutura percebida é diferente conforme o modo de navegação	Manual	Serious	1.3.2
6	Links funcionam apenas em modo de foco — onclick handlers sem `<a href>`; em Browse Mode os links não são ativados por Enter	Manual	Crítico	2.1.1
7	Sem feedback após ativar link de download — NVDA não anuncia início do download; usuário não sabe se a ação foi executada	Manual	Serious	4.1.3

6.15 Solicitações (modal)

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Ao abrir popup "Solicitações", NVDA anuncia "Aviso:" e lê os 4 links duas vezes sem parar — provável uso de role="alert" ou aria-live="assertive" disparando leitura em loop; foco não direcionado ao início da popup	Manual	Crítico	2.4.3 / 4.1.3
2	Popup sem contexto de a quem se aplica — conteúdo aparece no bloco de Responsável financeiro mas ações referem-se ao beneficiário; rótulo ambíguo	Manual	Serious	2.4.6
3	Botão fechar da popup é um "X" — sem nome acessível "Fechar"; NVDA anuncia apenas "X, botão" sem contexto do que está fechando	Manual	Serious	4.1.2

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
4	Link "Outras solicitações" vago — dentro de popup já chamada "Solicitações"; sem distinção do que são "outras"	Manual	Serious	2.4.6
5	Ao navegar com Shift+Tab, foco fica preso em área vazia antes do botão Fechar — NVDA silencioso; necessário usar setas para retomar navegação	Manual	Crítico	2.1.2 / 2.4.3
6	POSITIVO: Links da popup têm textos descritivos — "Cancelamento de contrato", "Envio de documentos para a Operadora", "Solicitações realizadas"	Manual	POSITIVO	—

6.16 Cancelamento de Contrato

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	SOL-CAN-01 — Combo de seleção de beneficiário com comportamento não-padrão: o componente adiciona o item à lista ao simples passar da seta, sem aguardar Tab ou Enter. Usuário de leitor de tela pode se surpreender ao ver o beneficiário já selecionado na tabela abaixo. O fluxo possui recuperação (botão para remover o beneficiário da tabela) e a confirmação final exige marcar concordância e acionar botão de cancelamento — não há risco de cancelamento acidental. O achado é de comportamento inesperado do componente, não de bloqueio ou ação irreversível.	Manual	Moderado	3.2.2
2	Botão de remoção na tabela é ícone "X" vermelho sem nome acessível — NVDA lê "X" ou "imagem" sem explicar que remove o usuário da lista de cancelamento	Manual	Serious	4.1.2
3	Checkbox "Declaro que li e aceito todos os termos acima" com referência vaga — usuário de leitor de tela precisa navegar toda a tela para encontrar os termos; sem indicação clara de onde estão	Manual	Serious	3.3.2

6.17 Envio de Documentos para a Operadora

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Modal sem role="dialog" e aria-modal="true" — NVDA não anuncia abertura de janela de diálogo; sistêmico	Manual	Crítico	2.4.3
2	Combos "Assunto" e "Assunto detalhado" não ativáveis em Browse Mode — usuário não consegue selecionar a categoria do documento a enviar	Manual	Crítico	2.1.1
3	Número de protocolo gerado automaticamente sem aria-live — NVDA não anuncia quando o protocolo é criado; usuário não sabe que um número foi atribuído ao envio	Manual	Serious	1.3.1 / 4.1.3
4	Rótulos obrigatórios sinalizados apenas por cor vermelha — sem asterisco ou texto "(obrigatório)"; sistêmico	Manual	Serious	1.4.1
5	"Caracteres restantes: 5000" não associado ao campo Descrição via aria-describedby — NVDA não informa o contador ao focar no campo	Manual	Serious	1.3.1
6	Campo de Anexo: "Nenhum arquivo escolhido" é texto estático visual — NVDA pode não anunciar o status após seleção de arquivo	Manual	Serious	4.1.2
7	Botão "Avançar" sem indicação de etapas — sem contexto de quantos passos faltam; sistêmico	Manual	Moderado	2.4.6

6.18 VLibras — Área do Beneficiário

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	VLIB-WEB-01 — VLibras inoperante na Área do Beneficiário: o site institucional OdontoGroup disponibiliza o VLibras e a extensão funciona corretamente nesse ambiente. Ao acessar a Área do Beneficiário (portal de acesso e operação dos serviços pelos usuários do plano), o usuário é direcionado para uma nova janela/ambiente onde a extensão VLibras não é reconhecida e não pode ser ativada para leitura e tradução do conteúdo. O recurso de Libras, exigido pelo item 6.15.5.1.3.2.a do Edital e pela Lei nº 10.436/2002, está ausente justamente no ambiente onde os beneficiários realizam todas as suas operações (login, cobertura, chamados, financeiro, carteirinha). Teste realizado por pessoa com deficiência auditiva com conhecimento em Libras (colaboradora do CPB). Evidência: GR-WEB-VLIB01_area_beneficiario.mp4.	Manual	Crítico	eMAG / Lei 10.436/2002 / 6.15.5.1.3.2.a

7. Achados — Dispositivos Móveis: iOS / VoiceOver

Esta seção registra os resultados dos testes realizados no aplicativo iOS da OdontoGroup com VoiceOver ativado. A avaliadora é usuária real de tecnologia assistiva (cega). Os testes cobriram os módulos abaixo; módulos não listados (Android/TalkBack, Switch Control, zoom) permanecem pendentes.

7.1 Login

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Login acessível: campos de CPF e senha corretamente rotulados; fluxo de autenticação navegável pelo VoiceOver sem barreiras. Sem cookies para validar no app.	VoiceOver	Positivo	—

7.2 Menu e Tela Inicial

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Menu e tela inicial: todos os ícones de navegação do rodapé anunciados corretamente (Menu, Início, Carteirinha, Financeiro). Ícone de sino anunciado como "Notificações"; ícone de perfil anunciado como "Perfil". Contraste de todos os elementos analisado e aprovado (mín. 7,95:1).	VoiceOver	Positivo	—
2	Tela inicial — identificação de código ambígua: no percurso do VoiceOver, após "carteirinha digital", são lidos dois números ("54..." e "43...") sem label indicando a qual campo cada número pertence (ex.: número do plano, código do beneficiário). O usuário não consegue associar o valor ao seu significado.	VoiceOver	Moderado	1.3.1, 4.1.2

7.3 Carteirinha Digital

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Carteirinha iOS ACESSÍVEL: todos os campos da frente (nome, número do plano, validade, dados do dependente) são lidos individualmente com rótulos corretos. Imagem do verso lida com texto de contato identificado. Botões "Salvar" e "Compartilhar" acessíveis. VLibras anunciado. Botão "Voltar" funcional. Resultado oposto ao portal web (CAR-01, CAR-02, CAR-06) — app nativo implementa carteirinha com estrutura acessível.	VoiceOver	Positivo	—

7.4 Rede Credenciada

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	RCA-IOS-01 — Picker de Estado inacessível (ELIMINATÓRIO): no formulário "Outros Locais" da Rede Credenciada, os estados Santa Catarina (SC), Sergipe (SE), São Paulo (SP) e Tocantins (TO) não são alcançáveis pelo VoiceOver — nem por swipe, nem por exploração tátil. Confirmado por assistente com visão (Fellipe): os estados estão visíveis na tela mas inacessíveis ao VoiceOver. Não há campo de busca. Para plano de cobertura nacional, a impossibilidade de filtrar por esses estados constitui barreira eliminatória — o beneficiário em viagem não consegue localizar rede credenciada autonomamente.	VoiceOver	Eliminatório	1.3.1, 4.1.2
2	RCA-IOS-02 — Estado de seleção de especialidade não anunciado: ao selecionar uma especialidade no formulário de busca, o VoiceOver não informa qual opção foi escolhida; tampouco o título dos resultados indica a especialidade filtrada. O usuário não tem confirmação auditiva da sua seleção.	VoiceOver	Sério	4.1.2
3	Resultados de busca e feedback de ausência de retorno lidos corretamente.	VoiceOver	Positivo	—

7.5 Ficha / Histórico

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Ficha: seleção de beneficiário acessível. Procedimentos pendentes e realizados navegáveis. Data, procedimento e prestador lidos corretamente em cada registro.	VoiceOver	Positivo	—
2	FICH-IOS-01 — Avaliação por estrelas não ajustável: ao acionar o botão "Avaliar" em um procedimento realizado, abre-se componente de avaliação. O VoiceOver não consegue ajustar a quantidade de estrelas — o elemento não é tratado como controle ajustável (adjustable). O usuário não pode registrar sua avaliação.	VoiceOver	Sério	4.1.2

7.6 Financeiro

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	FIN-IOS-01 — Filtros de faturas sem anúncio de estado selecionado: a tela de Faturas exibe 4 botões de filtro (Todas, Em atraso, Pagas, A vencer). Ao acionar qualquer um, o VoiceOver não informa qual está selecionado; como a tela permanece a mesma, o usuário não sabe qual filtro está ativo.	VoiceOver	Sério	4.1.2
2	FIN-IOS-02 — Texto "Você não tem cartões cadastrados" não lido: a informação de ausência de cartões na tela Cartões não é anunciada pelo VoiceOver, privando o usuário do contexto necessário antes de tentar cadastrar um novo cartão.	VoiceOver	Moderado	1.3.1
3	Formulário de novo cartão: campos corretamente rotulados; feedback de validação (campos obrigatórios em branco) anunciado corretamente ao tentar cadastrar.	VoiceOver	Positivo	—
4	Ausência de botão "Voltar" em Financeiro e Carteirinha: sem opção de retorno explícita, mas navegação pelas guias do rodapé compensa; não impeditivo.	VoiceOver	Moderado	2.4.3
5	FIN-IOS-03 — Lista vazia sem mensagem de status: ao aplicar filtro que retorna zero registros, a tela exibe lista vazia sem indicação de ausência de resultados. O VoiceOver não anuncia nenhuma mensagem de status. Confirmado também no Android (FIN-AND-02) — problema sistêmico entre plataformas.	VoiceOver	Sério	4.1.3, 1.3.1

7.7 Cobertura

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Cobertura: seleção de beneficiário acessível. Informações do plano e número do plano lidos corretamente. Lista de coberturas com indicação de estado recolhido/expandido anunciada.	VoiceOver	Positivo	—
2	COB-IOS-01 — Acordeão de coberturas com comportamento inconsistente: ao expandir um item, o swipe lê o conteúdo repetidamente; a exploração tátil revela que são registros únicos. O VoiceOver classifica os itens como "botão selecionado", mas acionar esse botão não executa nenhuma ação — o elemento deveria ser tratado como item de lista, não botão interativo.	VoiceOver	Sério	4.1.2, 1.3.1

7.8 Usuários

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Usuários: dados pessoais e de plano legíveis. Opção "Contatos" funcional — exibe e permite adicionar telefones.	VoiceOver	Positivo	—
2	USU-IOS-01 — Botão "Editar" inoperante: o botão é anunciado pelo VoiceOver como botão interativo, mas ao ser acionado não executa nenhuma ação. O usuário não pode editar seus dados pelo app.	VoiceOver	Sério	4.1.2

7.9 Chamados

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Chamados — lista: número, status e assunto do chamado lidos corretamente. Ao abrir chamado, interações são acessíveis.	VoiceOver	Positivo	—
2	Novo Chamado — dropdowns acessíveis: "Assunto" e "Assunto detalhado" navegáveis e selecionáveis pelo VoiceOver.	VoiceOver	Positivo	—
3	CHM-IOS-03 — Campos obrigatórios sem indicação acessível: os campos obrigatórios do formulário de Novo Chamado (Assunto, Assunto detalhado, Mensagem) não informam ao VoiceOver que são obrigatórios. A obrigatoriedade é sinalizada apenas visualmente. O VoiceOver não anuncia "obrigatório" ao focar os campos. Confirmado durante os testes de gravação (02/10/2026).	VoiceOver	Sério	3.3.2 / 1.3.1
4	CHM-01 — Campo "Mensagem" inacessível por sobreposição do VLibras: o botão flutuante do VLibras está renderizado sobre o campo de texto "Mensagem". O VoiceOver não inclui o campo no percurso de foco — ao interagir com a área, o plugin VLibras é ativado em vez do campo de texto. O usuário não pode descrever seu chamado.	VoiceOver	Sério	4.1.2, 2.1.1
5	CHM-02 — Ciclo de erro sem saída: ao tentar criar chamado sem descrição (único caminho disponível, pois o campo é inacessível pelo VoiceOver), o sistema exibe alerta "Por favor, digite a mensagem". Ao confirmar o alerta, o aplicativo retorna à tela anterior — não ao formulário — impedindo qualquer tentativa de preenchimento. O usuário fica em ciclo: campo inacessível → validação exige campo → alerta retorna tela anterior → campo permanece inacessível. A funcionalidade de abertura de chamados é completamente inoperante para usuários de VoiceOver.	VoiceOver	Crítico	4.1.2, 2.1.1, 3.3.1
6	Botão "Anexar arquivos" acessível: VoiceOver anuncia e aciona corretamente; galeria de fotos abre.	VoiceOver	Positivo	—

7.10 Rede de Descontos

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Rede de Descontos ACESSÍVEL no iOS: acordeões "Desconto em Exames" e "Desconto em Medicamentos" expandem corretamente com VoiceOver. Conteúdo interno lido após expansão. Comportamento diverge do Android (RDS-AND-01), onde o conteúdo expandido permanece silencioso para o TalkBack. Cenário testado e confirmado positivo durante GR-IOS-06 (02/10/2026).	VoiceOver	Positivo	—

7.11 Fale Conosco

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Fale Conosco: todos os telefones e canais de contato lidos corretamente pelo VoiceOver. Nenhuma barreira identificada.	VoiceOver	Positivo	—

7.12 Perfil

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Perfil (menu): opções "Adicionar foto" e "Alterar senha" acessíveis e navegáveis pelo VoiceOver. Nenhuma barreira identificada.	VoiceOver	Positivo	—

7.13 Utilitários / Downloads

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Utilitários — Downloads: acessível. Formulário de requisição de reembolso disponível para acesso, compartilhamento e salvamento. Campos e instruções legíveis pelo VoiceOver. Nenhuma barreira identificada.	VoiceOver	Positivo	—

7.14 Campanha

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	CAM-IOS-01 — QR Code de pesquisa de satisfação inacessível: ao acionar "Campanha", é exibida uma imagem com instruções para preenchimento de pesquisa de satisfação via QR Code. O VoiceOver lê o conteúdo textual da imagem, mas o QR Code embutido na imagem não é acionável, navegável nem fornece link alternativo em texto. O usuário de VoiceOver não tem como acessar a pesquisa — não é possível escanear um QR Code de imagem estática por tecnologia assistiva. Não há URL ou link equivalente oferecido como alternativa.	VoiceOver	Sério	1.1.1, 2.1.1

7.15 Menu — Itens Gerais (Sair, WhatsApp, Redes Sociais)

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Sair da conta: opção acessível no menu. Contato via WhatsApp: acionável pelo VoiceOver; abre conversa com o contato exibido corretamente. Redes sociais: links acessíveis e acionáveis. Nenhuma barreira identificada nesses itens.	VoiceOver	Positivo	—

7.16 Redimensionamento de Texto (Dynamic Type / WCAG 1.4.4)

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Menu — texto ampliado: layout preservado, itens legíveis e bem espaçados com fonte no máximo. Aprovado.	Dynamic Type	Positivo	1.4.4

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
2	Carteirinha — texto ampliado: campos estruturados abaixo da imagem escalam corretamente. Imagem do cartão cortada à direita por ser elemento fixo — aceitável. Aprovado com ressalva.	Dynamic Type	Moderado	1.4.4
3	ZOOM-IOS-01 — Colapso total de layout na tela inicial com texto ampliado: com Dynamic Type no tamanho máximo, a tela inicial colapsa completamente. O texto é renderizado verticalmente, um caractere por linha, na margem direita da tela; o conteúdo central da tela some (área branca vazia). O app não implementa suporte a Dynamic Type (texto dinâmico do iOS) na tela inicial. Usuários com baixa visão que dependem de fonte ampliada perdem acesso à tela principal do aplicativo. WCAG 1.4.4 exige que o texto possa ser redimensionado em até 200% sem perda de conteúdo ou funcionalidade.	Dynamic Type	Crítico	1.4.4, 1.4.10

8. Achados — Dispositivos Móveis: Android / TalkBack

Esta seção registra os resultados dos testes realizados no aplicativo Android da OdontoGroup com TalkBack ativo (Samsung). Os testes foram conduzidos em paralelo com os módulos iOS para identificar divergências de implementação entre as plataformas.

Nota sobre evidências em vídeo: não foi possível realizar as gravações de tela dos testes Android nesta fase do POC. Os achados registrados nesta seção são resultado de avaliação técnica presencial com TalkBack ativo e estão documentados com o máximo rigor possível. O CPB está à disposição para esclarecimentos, demonstrações e simulações dos cenários identificados, caso seja necessário para fundamentação dos apontamentos.

8.1 Login

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Login Android: campos de CPF e senha navegáveis pelo TalkBack. Acesso ao formulário possível.	TalkBack	Positivo	—

8.2 Tela Inicial

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	AND-HOME-01 — Dados da tela inicial sem rótulo e sem ordem lógica: as informações exibidas na tela inicial (carteirinha, "seu plano", código do beneficiário e demais números) não são anunciadas com rótulos identificadores pelo TalkBack, e a sequência de leitura não corresponde à ordem visual. O usuário não sabe a qual campo pertence cada número lido, e nem consegue prever a ordem em que as informações serão apresentadas. No iOS o mesmo problema foi identificado com dois números sem label (achado Moderado); no Android a desordem de sequência agrava o impacto — o usuário perde também a referência de posição relativa entre os campos.	TalkBack	Sério	1.3.1, 1.3.2, 4.1.2

8.3 Carteirinha Digital

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	CAR-AND-01 — Verso da carteirinha não lido pelo TalkBack: a frente da carteirinha é acessível (informações lidas corretamente). O verso, contendo dados de contato da Central de Atendimento, não é lido pelo TalkBack — o conteúdo é renderizado como imagem sem texto alternativo adequado no Android. Contrasta com o iOS, onde o VoiceOver lia o verso corretamente. A implementação Android não oferece equivalente acessível para o conteúdo do verso.	TalkBack	Sério	1.1.1, 1.3.1
2	CAR-AND-02 — Botões de ação (Salvar/Compartilhar) fora do percurso de foco do TalkBack: os botões não aparecem no percurso de navegação por swipe de um dedo. Para alcançá-los é necessário rolar a tela com dois dedos e depois explorar tatilmente — gesto não	TalkBack	Moderado	2.1.1, 4.1.2

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
	intuitivo e não documentado. O percurso linear de foco encerra em VLibras → Menu → Início sem passar pelos botões. No iOS os mesmos botões eram alcançáveis por swipe normal.			

8.4 Rede Credenciada

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Picker de estados ACESSÍVEL no Android: todos os estados, incluindo SC, SE, SP e TO (inacessíveis no iOS), são navegáveis e selecionáveis pelo TalkBack. A barreira eliminatória RCA-IO5-01 não se reproduz no Android — a implementação do picker é diferente entre as plataformas.	TalkBack	Positivo	—
2	RCA-AND-01 — Campos de seleção não anunciam valor escolhido: após selecionar Estado, Cidade ou Especialidade nos campos de busca, o TalkBack anuncia apenas o nome do campo seguido de "lista pendente", sem informar qual valor foi selecionado. O usuário não tem confirmação auditiva da sua escolha e não consegue verificar se a seleção foi registrada corretamente antes de acionar a busca.	TalkBack	Sério	4.1.2, 1.3.1

8.5 Redimensionamento de Texto (fonte máxima / WCAG 1.4.4)

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Redimensionamento de fonte APROVADO no Android: com tamanho de fonte no máximo (Configurações → Acessibilidade → Melhorias de visibilidade → Tamanho e estilo da fonte), o layout do aplicativo permanece estável e o conteúdo legível. O colapso total identificado no iOS (ZOOM-IO5-01) não se reproduz no Android — a implementação Android suporta redimensionamento de fonte sem perda de conteúdo ou funcionalidade. Testado com auxílio de Samara (avaliação visual).	TalkBack	Positivo	1.4.4

8.6 Financeiro / Faturas

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	FIN-AND-01 — Filtros de faturas sem anúncio de estado selecionado: os botões de filtro "Todas", "Em atraso", "Pagas" e "A vencer" não informam qual está ativo após acionamento. O TalkBack não anuncia o estado selecionado/não selecionado. Reproduz FIN-IO5-01 do iOS e CHM-AND-03 — padrão sistêmico do componente de filtro no app em ambas as plataformas.	TalkBack	Sério	4.1.2
2	FIN-AND-02 — Lista vazia sem mensagem de status (reproduz em iOS e Android): ao aplicar um filtro que retorna zero registros, a tela exibe uma lista vazia sem qualquer mensagem indicando a ausência de resultados (ex.: "Nenhuma fatura encontrada"). O comportamento foi confirmado no Android/TalkBack e também ocorre no iOS/VoiceOver. O usuário não sabe se o filtro funcionou, se não há dados para o período ou se ocorreu um erro. WCAG 4.1.3 exige que mensagens de status sejam programaticamente determináveis sem receber foco.	TalkBack	Sério	4.1.3, 1.3.1

8.7 Rede de Descontos

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	RDS-AND-01 — Conteúdo dos acordeões não lido após expansão: na tela Rede de Descontos, ao expandir os acordeões ("Desconto em Exames" e "Desconto em Medicamentos"), os itens internos não são anunciados pelo TalkBack. O conteúdo expandido é silencioso — o usuário não consegue acessar nenhuma informação sobre os	TalkBack	Sério	4.1.2, 1.3.1

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
	descontos disponíveis. No iOS o mesmo módulo funciona corretamente com VoiceOver (acordeão expande e conteúdo é lido) — a barreira é específica do Android. Barreira específica da tela Rede de Descontos no Android — o acordeão de Cobertura Android funciona corretamente (Positivo).			

8.8 Ficha Clínica / Histórico

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Ficha Clínica ACESSÍVEL no Android: navegação por procedimentos pendentes e realizados funcional via TalkBack. Componente de avaliação por estrelas ajustável — quantidade de estrelas selecionável e campo de comentário acessível. FICH-IOS-01 (estrelas inacessíveis) não se reproduz no Android — implementação do componente de avaliação é distinta entre as plataformas.	TalkBack	Positivo	—

8.9 Fale Conosco

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	FAL-AND-01 — Informação complementar dos telefones não lida pelo TalkBack: os números de contato são anunciados corretamente, mas o texto descritivo que os acompanha (ex.: "capitais e regiões metropolitanas" para o número 4004) não é lido. O usuário não consegue identificar qual canal utilizar para cada situação. No iOS o VoiceOver lia todos os telefones e descrições sem barreiras. Problema específico da implementação Android.	TalkBack	Sério	1.3.1

8.10 Chamados

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	CHM-AND-01 — Campo "Mensagem" inacessível no Android (reproduz CHM-01 do iOS): o botão flutuante do VLibras bloqueia o acesso ao campo de texto "Mensagem" também no Android/TalkBack. O percurso de foco não inclui o campo. A barreira é sistêmica — afeta iOS e Android, confirmando que o problema está na implementação do VLibras sobreposto ao campo em ambas as plataformas.	TalkBack	Sério	4.1.2, 2.1.1
2	CHM-AND-02 — Ciclo de erro sem saída no Android (reproduz CHM-02 do iOS): ao tentar criar chamado sem descrição, o sistema exibe alerta solicitando preenchimento do campo. Após confirmar o alerta, o app retorna à tela anterior sem permitir preenchimento. O ciclo é idêntico ao iOS: campo inacessível → validação exige campo → alerta retorna tela anterior → campo permanece inacessível. Funcionalidade de abertura de chamados completamente inoperante para usuários de TalkBack no Android.	TalkBack	Crítico	4.1.2, 2.1.1, 3.3.1
3	CHM-AND-03 — Filtros de chamados sem anúncio de estado selecionado: os botões de filtro "Todos", "Em andamento" e "Fechado" na lista de chamados não informam qual está ativo após a seleção. O TalkBack não anuncia o estado selecionado/não selecionado. Mesmo padrão identificado nos filtros de Faturas (FIN-IOS-01) — problema sistêmico de componente de filtro no app.	TalkBack	Sério	4.1.2

8.11 VLibras — Aplicativo Android

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	VLibras FUNCIONAL no app Android: navegação e leitura via VLibras nas principais áreas do aplicativo apresentaram bom funcionamento e reconhecimento adequado. Teste realizado por pessoa com	VLibras	Positivo	—

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
	deficiência auditiva com conhecimento em Libras (colaboradora do CPB, Kamila). Informações compreendidas de forma clara na linguagem de Libras; sem impedimentos relevantes identificados. Evidência: GR-AND-VLIB01.mp4. Contrasta com o portal web (Área do Beneficiário), onde o VLibras é completamente inoperante (VLIB-WEB-01).			

8.12 Cobertura

#	Achado	Tipo	Sev.	WCAG
1	Cobertura Android ACESSÍVEL: ao expandir um item do acordeão, os sub-itens correspondentes são lidos corretamente pelo TalkBack. Navegação sem impedimentos. Contrasta com COB-IOS-01 (iOS), onde os botões de acordeão são inacessíveis — a barreira de Cobertura é específica do iOS e não se reproduz no Android.	TalkBack	Positivo	—

8.13 Campanha

Módulo Campanha não avaliado nesta fase — fora do escopo definido para o POC.

9. Cobertura dos Requisitos do Edital (item 6.15.5.1)

A tabela a seguir mapeia cada requisito de acessibilidade do Edital (Pregão Eletrônico nº 74/2026, item 6.15.5) ao resultado observado nos testes do portal OdontoGroup. Requisitos classificados como "N/A" não se aplicam ao portal por ausência de funcionalidade correspondente (ex.: sem áudio/vídeo). Requisitos "Não testado" serão avaliados nas próximas etapas (iOS/Android).

Item Edital	Requisito	Status	Observação
6.15.5.1.1	Conformidade geral com WCAG 2.1 AA, eMAG e Lei nº 13.146/2015	✗ Não conforme	1 achado ELIMINATÓRIO no portal web (carteirinha ilegível) + 1 ELIMINATÓRIO no app iOS (RCA-IOS-01) + múltiplos Críticos e Serious em todas as telas
6.15.5.1.2.a	Autenticação, login, recuperação de senha e primeiro acesso	⚠ Parcial	Formulário de login inacessível antes de aceitar cookies; botão de submit sem nome; funciona com modo de foco ativo
6.15.5.1.2.b	Busca na rede credenciada (dentistas, clínicas, geolocalização, especialidade)	⚠ Parcial	14 achados; lista de UF com scroll inacessível; campos perdem label após seleção; usuário fica preso após alerta
6.15.5.1.2.c	Carteirinha virtual com leitura acessível do cartão, dados do dependente e código de barras/QR Code	✗ Eliminatório	Carteirinha ilegível (ELIMINATÓRIO): todo o conteúdo da tela — nome, número do plano, validade, dados do dependente e eventuais códigos — é renderizado como imagem sem texto alternativo adequado. Adicionalmente: saída da tela exige Alt+F4 (fecha janela inteira) sem aviso ao usuário (CAR-06, Crítico); PDF baixado automaticamente sem notificação ou controle (Crítico).
6.15.5.1.2.d	Coberturas, carências, limites, histórico, autorizações de tratamento	⚠ Parcial	Telas testadas com múltiplos achados críticos (modais sem role=dialog, tabelas sem cabeçalhos)
6.15.5.1.2.e	Agendamento online de consultas, cancelamento e alertas de confirmação	✗ Ausente	OdontoGroup oferece "Solicitações" (formulário genérico); agendamento com slots em tempo real e alertas de confirmação não identificados no portal
6.15.5.1.2.f	Sistema de reembolso (dados bancários, notas fiscais, acompanhamento de auditoria)	✗ Ausente	Funcionalidade de reembolso não identificada no portal beneficiário testado
6.15.5.1.2.g	Canais de atendimento, ouvidoria, notificações e suporte técnico	⚠ Parcial	Módulo CRM/Chamados testado; múltiplos achados críticos (combos inacessíveis, sem confirmação de sucesso, campos obrigatórios sem marcação para AT)

Item Edital	Requisito	Status	Observação
6.15.5.1.3.1.a	Compatibilidade nativa com leitores de tela (NVDA, JAWS, TalkBack, VoiceOver)	✗ Não conforme	NVDA: LOG-07 Crítico (botão Entrar sem label), múltiplos Críticos no portal. VoiceOver: RCA-105-01 ELIMINATÓRIO (picker inacessível), CHM-02 Crítico, ZOOM-105-01 Crítico. TalkBack: CHM-AND-02 Crítico. Barreiras graves em todas as plataformas testadas.
6.15.5.1.3.1.b	Suporte a zoom/magnificação e redimensionamento de fontes sem quebra de layout	⚠ Parcial	ZOOM-105-01 (Crítico): no iOS com Dynamic Type no máximo, tela inicial colapsa completamente — texto renderizado um caractere por linha na margem direita. Android: layout estável com fonte máxima — não reproduz o colapso. Problema específico da implementação iOS.
6.15.5.1.3.1.c	Texto alternativo (alt) obrigatório para imagens, ícones e botões funcionais	⚠ Parcial	Logo de login sem alt; imagem da carteirinha com texto corrompido por OCR; ícones sem descrição em múltiplas telas
6.15.5.1.3.1.d	Contraste mínimo 4.5:1 (texto normal) e 3:1 (texto grande); opção de alto contraste	⚠ Parcial	Violações de contraste confirmadas pelo axe em Login, Utilização e Portal de Informações; opção de alto contraste não testada
6.15.5.1.3.1.e	Sem uso exclusivo de cor para transmitir informações	⚠ Parcial	Campos obrigatórios sinalizados apenas por cor vermelha em Chamados, Utilização e Envio de Documentos
6.15.5.1.3.2.a	Suporte a VLibras (ou equivalente) em conteúdos institucionais e explicativos	✗ Não conforme	VLIB-WEB-01 (Crítico): VLibras completamente inoperante na Área do Beneficiário — extensão não reconhecida no portal de acesso aos serviços; funciona apenas no site institucional, que não é o ambiente de uso dos serviços. App Android: VLibras funcional (POSITIVO). Portal: múltiplos Tab stops vazios antes do widget agravado pela inoperância total do recurso (VLIB-WEB-01).
6.15.5.1.3.2.b	Closed Captions para todo conteúdo em áudio ou vídeo integrado ao sistema	☑ N/A	Não há conteúdo em áudio ou vídeo no portal web; requisito não aplicável
6.15.5.1.3.3.a	100% dos fluxos operáveis exclusivamente por teclado; ordem de foco lógica e previsível	✗ Não conforme	CAR-06 (Crítico): saída da Carteira On-line exige Alt+F4 sem informação ao usuário — método não comunicado, conforme exige WCAG 2.1.2; elementos não focáveis em Financeiro, Downloads e outros módulos.
6.15.5.1.3.3.b	Compatibilidade com AT avançadas (acionadores de pressão, eye tracking, teclados de varredura)	⚠ Não testado	Testes com switch access e eye tracking não realizados nesta fase; pendente
6.15.5.1.3.3.c	Área mínima de toque 44x44px para botões e elementos clicáveis	⚠ Não testado	Será avaliado nos testes iOS/Android (pendentes); não mensurável via NVDA no portal web
6.15.5.1.3.4.a	Interface simplificada, linguagem simples, fontes amigáveis a usuários com dislexia	⚠ Não avaliado	Critérios cognitivos/neurodiversidade não formalmente avaliados nesta fase; pendente
6.15.5.1.3.4.b	Mecanismo para pausar/ocultar elementos que piscam, movem ou atualizam automaticamente	☑ N/A	Não há banners promocionais, animações ou elementos deslizantes no portal
6.15.5.1.3.4.c	Sem limites de tempo rígidos em formulários de busca e reembolso; opção de extensão de sessão	⚠ Não testado	Session timeout não verificado; pendente

10. Conclusão

O aplicativo OdontoGroup apresenta barreiras de acessibilidade de impacto eliminatório e crítico que inviabilizam o uso autônomo por pessoas cegas ou com baixa visão em todas as plataformas testadas: portal web (NVDA), iOS (VoiceOver) e Android (TalkBack). Esta versão do relatório cobre o Portal Beneficiário Web (concluído), os testes iOS/VoiceOver (concluídos) e os módulos principais do Android/TalkBack.

Foi identificado um achado **ELIMINATÓRIO** no portal web: o conteúdo da Carteira On-line é funcionalmente ilegível, com os dados repetidos múltiplas vezes sem identificação de campo — o usuário não consegue distinguir o que está ouvindo (nome, número do plano, validade, dependente). Adicionalmente, a mesma tela concentra dois achados Críticos intimamente relacionados: (1) a saída da tela exige Alt+F4, que fecha a janela do documento, método não informado em lugar algum da interface — uma armadilha de fato para quem desconhece o atalho de sistema (CAR-06, WCAG 2.1.2); e (2) o PDF da carteirinha é baixado automaticamente e em silêncio para a pasta de downloads a

cada abertura, sem aviso ao NVDA, sem opções de cancelar ou escolher destino, acumulando arquivos com dados pessoais sensíveis sem controle do usuário.

A situação da Carteira On-line é particularmente grave porque concentra três camadas de inacessibilidade na mesma tela: o usuário cego entra em uma tela que não consegue ler, não consegue executar ações convencionais dentro dela e não é informado de como sair — restando apenas um atalho de sistema que fecha a janela do documento. Isso representa a negação completa da funcionalidade mais básica de um plano de saúde — a identificação do beneficiário. O requisito do item 6.15.5.1.2.c exige leitura acessível do cartão, dados do dependente e código de barras ou QR Code; nenhum desses elementos é legível por tecnologias assistivas, pois toda a carteirinha é renderizada como imagem sem alternativa textual adequada.

Ainda no portal web, o plugin VLibras está completamente inoperante na Área do Beneficiário: a extensão não é reconhecida pelo sistema e não exibe tradução em Língua Brasileira de Sinais em nenhuma tela do portal (VLIB-WEB-01, Crítico). Usuários com deficiência auditiva que dependem de Libras ficam sem qualquer suporte de tradução em todo o ambiente logado. Este achado constitui violação direta à Lei nº 10.436/2002 e ao requisito 6.15.5.1.3.2.a do Edital, que exige disponibilização de recurso de tradução em Libras. Contrasta com o comportamento do aplicativo Android, onde o VLibras foi testado e funciona corretamente.

O mapeamento detalhado dos requisitos do edital (Seção 7 deste relatório) revela, adicionalmente, que duas funcionalidades exigidas pelo item 6.15.5.1.2 do Edital não foram identificadas no portal: o sistema de agendamento online com cancelamento e alertas de confirmação (item e) e o sistema de reembolso com dados bancários e acompanhamento de auditoria odontológica (item f). A ausência dessas funcionalidades é enquadrada pelo item 6.15.6.4.3 do Edital como não passível de correção por prazo, constituindo causa de desclassificação da proposta.

A arquitetura do sistema, baseada em layout de tabelas HTML, iframes sem título e ausência de semântica ARIA adequada, gera barreiras estruturais que se repetem em todas as telas. Essas características indicam que a plataforma não foi concebida com acessibilidade em seu design base, exigindo revisão arquitetural para conformidade com WCAG 2.1 AA.

Os testes do aplicativo iOS com VoiceOver (avaliadora cega, usuária real de tecnologia assistiva) revelaram um achado ELIMINATÓRIO independente do portal web: o picker de estados da Rede Credenciada não é alcançável pelo VoiceOver — os estados SC, SE, SP e TO são visíveis na tela mas completamente inacessíveis por swipe ou exploração tátil (RCA-IOS-01). Para beneficiários com plano de cobertura nacional, isso representa a impossibilidade de localizar rede credenciada autonomamente quando fora do estado de origem. A implementação no Android não reproduz esta barreira, confirmando tratar-se de bug específico da plataforma iOS. Adicionalmente, o campo "Mensagem" do módulo Chamados é inacessível em ambas as plataformas (iOS e Android) por sobreposição do botão flutuante do VLibras — barreira sistêmica que torna a funcionalidade de abertura de chamados completamente inoperante para usuários de tecnologia assistiva (CHM-01/CHM-AND-01). O colapso total de layout com texto ampliado (ZOOM-IOS-01) demonstra ausência de suporte ao Dynamic Type do iOS, deixando usuários com baixa visão sem acesso à tela principal do aplicativo.

A plataforma não atende, no estado atual, aos requisitos de acessibilidade previstos no item 6.15.5.1 do Edital do Pregão Eletrônico nº 74/2026 (Processo nº 0799/2026) e na Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015).

11. Anexos

11.1 Evidências — Portal Web (NVDA)

As gravações abaixo registram a navegação com o leitor de tela NVDA no portal de beneficiários OdontoGroup (ambiente de homologação). O NVDA verbaliza em tempo real o que é lido pela tecnologia assistiva, permitindo verificação objetiva das barreiras identificadas.

gr-web-01.mp4 — Login — LOG-07 (botão "Entrar" sem label acessível) e barreiras sistêmicas do portal

gr-web-02.mp4 — Carteira On-line — CAR-01 (dados ilegíveis, repetidos), CAR-02 (nenhuma ação executável por teclado), CAR-05 (PDF baixado automaticamente sem aviso), CAR-06 (saída via Alt+F4 não informada)

gr-web-03.mp4 — Módulo Chamados — CHM-WEB-07 (NVDA sem fala), CHM-WEB-08 (nomenclatura enganosa), CHM-WEB-09 (popup não fecha)

GR-WEB-VLIB01_area_beneficiario.mp4 — VLIB-WEB-01 — VLibras completamente inoperante na Área do Beneficiário; extensão não reconhecida no portal de serviços. Teste realizado por colaboradora do CPB com deficiência auditiva e conhecimento em Libras.

11.2 Evidências — Aplicativo iOS (VoiceOver)

Testes realizados por avaliadora cega, usuária real de VoiceOver. As gravações incluem o áudio do VoiceOver, permitindo verificação da leitura anunciada pelo leitor de tela.

gr-ios-01.mp4 — Rede Credenciada — RCA-IOS-01 ELIMINATÓRIO: picker de estados inacessível (SC, SE, SP, TO visíveis mas não alcançáveis por swipe). Segmento com colaborador Felipe demonstrando o picker e ausência dos estados.

gr-ios-01-b.mp4 — Rede Credenciada — RCA-IOS-01 ELIMINATÓRIO: complemento gravado pela avaliadora cega confirmando, por swipe, a ausência dos estados SC, SE, SP e TO no percurso de foco do VoiceOver.

gr-ios-02.mp4 — Cobertura — COB-IOS-01 (Sério): botões de acordeão inacessíveis por VoiceOver; ao acionar o item, os sub-itens de cobertura não são expostos ao leitor de tela.

GR-IOS-03_ZOOM-IOS-01_colapso_dynamic_type.png — ZOOM-IOS-01 — screenshot: colapso total do layout com Dynamic Type máximo; texto renderizado um caractere por linha na margem direita da tela inicial.

gr-ios-04.mp4 — Financeiro — FIN-IOS-01 (filtros sem anúncio de estado selecionado), FIN-IOS-02 (lista vazia sem mensagem de status).
gr-ios-05.mp4 — Chamados — CHM-01 (campo "Mensagem" bloqueado pelo VLibras), CHM-02 (ciclo de erro sem saída), CHM-IOS-03 (campos obrigatórios sem indicação acessível), CHM-WEB-08 (nomenclatura enganosa dos botões), CHM-WEB-09 (popup não fecha / botão fechar inacessível).

11.3 Evidências — Aplicativo Android (TalkBack / VLibras)

GR-AND-VLIB01.mp4 — VLibras FUNCIONAL no app Android — teste realizado por Kamila (colaboradora do CPB, deficiência auditiva, usuária de Libras). Conteúdo compreendido de forma clara; sem impedimentos relevantes. Contrasta com o portal web (VLIB-WEB-01).
Gravações de tela dos testes com TalkBack: não foi possível realizá-las nesta fase do POC. Os achados da Seção 8 são resultado de avaliação técnica presencial e estão devidamente documentados neste relatório. O CPB está à disposição para esclarecimentos, demonstrações e simulações dos cenários identificados, caso necessário para fundamentação dos apontamentos.

São Paulo, 06 de outubro de 2026.

Lourdes Bentos

Responsável pela POC de Acessibilidade
Comitê Paralímpico Brasileiro - CPB