This document was translated from English by machine and may contain mistakes. The English original is at https://www.novaracg.com/2025/04/24/adaptation-requires-detection-the-governance-problem-in-personalized-workplace-accessibility/.

A Adaptação Exige Deteção: O Problema de Governação na Acessibilidade Personalizada no Local de Trabalho

Heather Grizzle · April 24, 2025

A acessibilidade personalizada tem de classificar os utilizadores antes de se poder adaptar a eles. O que as instituições deveriam estabelecer sobre a inferência de deficiência antes da implementação.

Conteúdo

1. O que a proposta pressupõe
2. A classificação é aquilo que a legislação trabalhista mais restringe
3. O mercado acabou de ser informado do que acontece
4. A adaptação está a ser oferecida como substituto da acomodação, e isso está a ser litigado agora
5. A tecnologia assistiva não é um programa de acessibilidade
6. O que o princípio realmente exige
7. Conclusão
8. Referências

O que a proposta pressupõe

O argumento em favor da acessibilidade adaptativa é direto e atraente. Em vez de construir uma única interface e pedir que cada funcionário se adapte a ela, implantam-se sistemas que se ajustam a cada pessoa, continuamente e sem que isso seja solicitado. A acessibilidade torna-se pessoal, imediata e invisível. A formulação que normalmente a acompanha é a de que a acessibilidade deve adaptar-se às pessoas, em vez de exigir que as pessoas se adaptem a ela.

A formulação está correta como princípio e é enganosa como especificação, porque oculta o que a adaptação exige. Um sistema não pode ajustar-se a uma pessoa que não classificou. Para aumentar o texto para um funcionário e não para outro, para simplificar um painel, para alterar o tempo, para mudar a modalidade de entrada, o sistema deve primeiro determinar que essa pessoa em particular precisa disso. Personalização é classificação, e no local de trabalho a classificação em questão é a deficiência.

Esse é o problema de governança, e não é um detalhe de implementação. Um empregador que implanta um sistema que infere quais dos seus funcionários são deficientes construiu algo bastante diferente de uma funcionalidade de acessibilidade. Construiu um mecanismo que gera informações sobre deficiência a respeito da sua força de trabalho, continuamente, sem pedido, sem divulgação e sem o processo que a lei prevê exatamente para este fim.

Personalização é classificação, e no local de trabalho a classificação em questão é a deficiência.

A classificação é aquilo que a legislação trabalhista mais restringe

A Lei dos Americanos com Deficiência (Americans with Disabilities Act, ADA) restringe os empregadores de exigir exames médicos ou fazer perguntas sobre se um funcionário é uma pessoa com deficiência, ou sobre a natureza ou gravidade dessa deficiência, a menos que a pergunta esteja relacionada ao trabalho e seja consistente com a necessidade do negócio. A restrição é deliberadamente ampla, e a Comissão para a Igualdade de Oportunidades no Emprego (Equal Employment Opportunity Commission, EEOC) há muito a interpreta como abrangendo perguntas suscetíveis de obter informações sobre uma deficiência, e não apenas perguntas diretas.

Whether an inference engine makes an inquiry within the meaning of the statute is an open question, and it should be labeled as open rather than resolved in either direction. A system that monitors zoom level, dwell time, error rates, input method, correction frequency, or navigation patterns and derives from them that a user is likely to have a visual, motor, or cognitive impairment has not asked anything. It has obtained the answer without the question, which is either outside the provision's language or

precisely the mischief the provision exists to prevent, and no court has yet had occasion to say which.

O que não está em aberto é o que o empregador acaba por reter. Seja como for que a inferência seja caracterizada, o resultado é um registo, associado a um funcionário identificado, indicando uma deficiência provável. A ADA exige que as informações médicas obtidas sobre os funcionários sejam mantidas em formulários separados, em ficheiros separados, e tratadas como um registo médico confidencial. É pouco provável que um sistema de acessibilidade adaptativa que gera inferências relacionadas com deficiência dentro de um pipeline genérico de análise de produto, retido em infraestrutura do fornecedor, visível para quem quer que administre a plataforma, satisfaça esse padrão, e na maioria das implementações ninguém considerou a questão porque o sistema foi adquirido como uma funcionalidade de experiência do utilizador e não como uma fonte de informação médica sobre os funcionários.

Note also what the employee loses. The accommodation process exists to give the person control: whether to disclose, what to disclose, to whom, and what to request. An adaptive system decides all four on the employee's behalf and never tells her it did. The individual is better served by a plain form and a named decision-maker than by a system that quietly determines what she requires.

The relevant EEOC guidance on these questions, the May 2022 technical assistance on the ADA and the use of software, algorithms, and artificial intelligence to assess job applicants and employees, named impermissible disability-related inquiry as one of three principal mechanisms of algorithmic ADA harm alongside failure to accommodate and screen-out. That document was removed from the agency's website in January 2025. Its removal changed the availability of the explanation, not the content of the statute.

O mercado acabou de ser informado do que acontece

Três meses antes de isto ser escrito, a Comissão Federal de Comércio (Federal Trade Commission) anunciou uma queixa e uma ordem proposta exigindo que a accessiBe pagasse um milhão de dólares para resolver alegações de que deturpou a capacidade da sua ferramenta de acessibilidade web alimentada por IA. A empresa tinha comercializado um plug-in que afirmava poder tornar qualquer site compatível com as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG), em parte imediatamente e por completo através de um processo automatiza-

do no prazo de quarenta e oito horas, com nova verificação contínua para manter a conformidade à medida que o conteúdo mudava. A FTC alegou que o produto não fazia isto, falhando em componentes básicos, incluindo menus, cabeçalhos, tabelas, imagens e gravações, e que a empresa tinha formatado avaliações pagas para parecerem análises independentes. A ordem proposta impede a empresa de alegar que os seus produtos automatizados podem tornar um site compatível com as WCAG, ou mantê-lo compatível ao longo do tempo, na ausência de provas que sustentem a alegação.

A sobreposição de acessibilidade (accessibility overlay) é o precedente mais próximo disponível para a acessibilidade adaptativa, e a lição não é que a automação não possa ajudar. É que o ajuste automatizado sobreposto a um sistema subjacente inacessível produz a aparência de acesso em vez de acesso, e que as organizações que o implantam adquirem a aparência como sua defesa. As sobreposições foram vendidas precisamente no mesmo tom que o discurso de acessibilidade adaptativa usa agora: não apenas cumprir, inovar; a tecnologia ajusta-se em tempo real; a acessibilidade torna-se automática. Centenas de organizações que utilizam sobreposições foram processadas em litígios de acessibilidade web, e a sobreposição não as ajudou. Identificou-as.

An organization that adopts a personalization system on the strength of a vendor's claim that it adapts to every user is making the same purchase, in a context where the affected people are employees rather than website visitors and where the applicable statute carries an individual right of action.

A adaptação está a ser oferecida como substituto da acomodação, e isso está a ser litigado agora

O perigo prático não é que os sistemas adaptativos falhem. É que a sua existência seja tratada como cumprindo a obrigação de acomodação.

In March 2025, the American Civil Liberties Union, the ACLU of Colorado, Public Justice, and Eisenberg and Baum filed a complaint with the Colorado Civil Rights Division and the EEOC on behalf of a Deaf and Indigenous employee. According to the public filings, she requested human-generated captioning as a reasonable accommodation for an automated video interview, and the request was denied on the basis that the platform's automated captions would suffice. Portions of the interview were alle-

gedly uncaptioned in any event. Both companies deny the allegations, and the matter will be determined by investigation rather than by commentary.

Whatever its outcome, the fact pattern names the risk exactly. The employer's position was that the automated adaptive feature made the requested accommodation unnecessary. That is the proposition adaptive accessibility marketing advances as its central benefit. An organization that adopts the technology and internalizes the marketing has adopted a defense that is currently being tested, and it should understand that it is the defense at issue rather than a way of avoiding the dispute.

> **PISO, NÃO TETO**
>
> A relação correta é o inverso. As funcionalidades adaptativas são um piso que reduz a frequência com que a acomodação é necessária. Não são um teto que determina qual acomodação está disponível, e nenhum ajuste automatizado deve ser oferecido como motivo para recusar um pedido específico.

A tecnologia assistiva não é um programa de acessibilidade

A final distinction, because the proposition tends to collapse it. Applications such as Seeing AI and Google Lookout are assistive technologies: tools a blind or low-vision person chooses, configures, controls, and can abandon. They belong to the user. Their governance is the user's own, and their value is real.

Uma interface adaptativa implantada pelo empregador é um tipo diferente de objeto. Pertence à instituição, é aplicada à pessoa em vez de ser operada por ela, funciona quer ela queira quer não, e gera dados que o empregador retém. Argumentar a partir do sucesso da primeira categoria para a segurança da segunda é o principal erro analítico neste domínio, e recorre porque ambas são descritas como IA para acessibilidade.

There is also a quieter problem in citing consumer assistive apps as evidence of an organization's accessibility posture. If a blind employee is navigating the workplace using an application she found, installed, and learned on her own time, the organization has not provided accessibility. It has benefited from her doing so, and counting that as institutional provision obscures an unmet obligation. The relevant question is not what tools employees have found. It is whether the organization's own documents, systems, and physical environment are accessible without them.

O que o princípio realmente exige

A acessibilidade deve adaptar-se às pessoas, e não o contrário. O princípio é sólido. O que daí decorre não é inferência, mas autodeterminação: a pessoa especifica o que necessita, e o sistema faz o que ela especificou. Essa é a diferença entre um controlo de preferências e um motor de deteção, e é toda a questão de governança.

Seguem-se seis consequências para qualquer organização que considere estes sistemas.

1. Pergunte ao fornecedor, por escrito, se o sistema infere características do utilizador ou aplica preferências declaradas pelo utilizador. Se inferir, pergunte o que infere, a partir de que sinais, onde a inferência é armazenada, quem pode vê-la e por quanto tempo é retida. Guarde a resposta.
2. Prefira a preferência declarada em vez da deteção sempre que o mesmo resultado seja alcançável. Um painel de definições controlado pelo funcionário proporciona a mesma adaptação sem nenhum dos problemas de inferência, e deixa o funcionário no controlo da sua própria divulgação.
3. Treat any disability-related inference the system generates as confidential medical information for handling purposes, in separate storage with restricted access, and confirm that the vendor's architecture permits this before deployment rather than after.
4. Declare explicitamente, na política e no próprio processo de acomodação, que as funcionalidades adaptativas automatizadas não limitam nem substituem um pedido de acomodação razoável, e forme nesse sentido quem quer que trate dos pedidos.
5. Recuse alegações de conformidade. Qualquer declaração de que um produto alcança ou mantém automaticamente a conformidade com uma norma de acessibilidade deve ser tratada como uma alegação de marketing não comprovada, a menos que acompanhada de provas, o que é agora também a posição da FTC.
6. Corrija o sistema subjacente. A correção adaptativa aplicada a um documento, painel ou fluxo de trabalho inacessível produz uma modificação temporária da superfície. Remediar a fonte é mais lento, menos impressionante numa demonstração, e a única coisa que funciona de forma duradoura.

Conclusão

A acessibilidade personalizada é apresentada como uma forma de ultrapassar o atrito do processo de acomodação: sem formulários, sem divulgação, sem atraso, sem conversa constrangedora. O atrito que se propõe eliminar é, em grande medida, o processo através do qual uma pessoa com deficiência exerce controlo sobre as informações sobre si própria e declara o que realmente necessita. Removê-lo não elimina a classificação. Desloca a classificação de uma conversa em que o funcionário participa para um sistema que ela não consegue ver.

A tecnologia não é o problema e grande parte dela provará ser genuinamente útil. A alegação é o problema, e a alegação atualmente feita, de que a acessibilidade pode ser automática, adaptativa e completa sem que ninguém tenha de decidir nada, é a mesma alegação que já produziu uma ação de fiscalização federal e uma onda de litígios no mercado adjacente. Não era verdadeira em relação a sites. Não é mais verdadeira em relação a locais de trabalho, onde as pessoas às quais se adapta são funcionários com um direito privado de ação e uma lei que os protege desde 1990.

Referências

- American Civil Liberties Union, ACLU of Colorado, Public Justice e Eisenberg & Baum LLP. Queixa apresentada junto da Colorado Civil Rights Division e da U.S. Equal Employment Opportunity Commission, 19 de março de 2025.
- Americans with Disabilities Act of 1990, 42 U.S.C. § 12112(d), sobre exames médicos, perguntas relacionadas com deficiência e confidencialidade de informação médica.
- Federal Trade Commission, *In the Matter of accessiBe, Inc.*, File No. 2223156; queixa e ordem proposta anunciadas em 3 de janeiro de 2025; ordem final em abril de 2025.
- U.S. Equal Employment Opportunity Commission, *The Americans with Disabilities Act and the Use of Software, Algorithms, and Artificial Intelligence to Assess Job Applicants and Employees*, EEOC-NVTA-2022-2, 12 de maio de 2022; removido do site da agência em 27 de janeiro de 2025.
- Web Content Accessibility Guidelines, World Wide Web Consortium.

TIPS

Know something about a sign language AI system that the public should know? Send it to tips@novaracg.com. Every tip is read by me and kept confidential. If you work in the UK, writing to us is not by itself a protected disclosure under the Public Interest Disclosure Act 1998, so before you share employer information, check your options with Protect (protect-advice.org.uk), the free whistleblowing advice line.

Como citar

Grizzle, H. M. (2025, April 24). A Adaptação Exige Deteção: O Problema de Governação na Acessibilidade Personalizada no Local de Trabalho. Novara Consulting Group. https://www.novaracg.com/pt/2025/04/24/adaptation-requires-detection-the-governance-problem-in-personalized-workplace-accessibility/