

SHERI BYRNE-HABER

LEVANDO A SÉRIO A ACESSIBILIDADE

Um guia franco e prático para designers.



Copyright © 2021 by Sheri Byrne-Haber. All rights reserved.

Publicado por: UX Collective (ISSN: 2766-5267)

Escrito por: Sheri Byrne-Haber

Editado por: Fabricio Teixeira, Caio Braga

Design and Ilustração por: Passeio

Narrado por: Laura Vandiver ([download versão em audio - ENG](#))

Edição em língua portuguesa publicado por: Santa Causa
Boas Ideias & Projetos

Traduzido por: Graziela Sarmento

Versão brasileira editada por: Aline Moraes, Rafael Publio

Os links contidos nesse livro direcionam para sites de referência em Inglês.

Disponível para download gratuito em:

<https://atitudeinclusiva.com.br/ebooks/>

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Byrne-Haber, Sheri

Levando a sério a acessibilidade [livro eletrônico] : um guia franco e prático para designers / Sheri Byrne-Haber ; [tradução Graziela Sarmento]. -- 1. ed. -- São Paulo : Santa Causa, 2025.

PDF

Título original: Giving a damn about accessibility.

Bibliografia.

ISBN 978-65-89751-01-4

1. Acessibilidade 2. Cultura digital
3. Diversidade 4. Inclusão social 5. Pessoas com deficiência - Acessibilidade I. Título.

25-267779

CDD-362.4

Índices para catálogo sistemático:

1. Acessibilidade : Diversidade : Inclusão : Pessoas
com deficiência : Bem-estar social 362.4

Aline Grazielle Benitez - Bibliotecária - CRB-1/3129

**“BONS PROFISSIONAIS
DE ACESSIBILIDADE
FALAM EM EVENTOS
DE ACESSIBILIDADE.
EXCELENTE PROFISSIONAIS
DE ACESSIBILIDADE FALAM
EM EVENTOS DE DESIGN.”**

Sheri Byrn-Haber, CPACC

Prefácio

Acessibilidade digital é uma prática inclusiva que garante que todos tenham acesso à informação, funcionalidade e experiência em plataformas digitais. Isso significa que não existem barreiras que impeçam a interação e acesso a produtos digitais por pessoas com qualquer tipo de deficiência ou características comumente associadas a deficiências. Isso inclui:

1. Deficiências, tais como comprometimento auditivo, perda de visão ou questões relacionadas à mobilidade;
2. Condições de neurodiversidade, incluindo autismo, déficit de atenção e dislexia;
3. Discriminação socioeconômica que impacta 2,5 vezes mais as pessoas com deficiência que pessoas sem deficiência, nos Estados Unidos.

A definição geral de deficiência inclui deficiências permanentes, temporárias e situacionais. Já se passaram mais de duas décadas desde que a primeira versão da WCAG (Web Content Accessibility Guidelines | Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web) foi lançada, em 1999. Desde então, muito conteúdo online foi publicado sobre como os designers e desenvolvedores podem aplicar essas diretrizes ao trabalho que fazem todos os dias.

Muitos guias de acessibilidade publicados também são:

- ◆ Muito prescritivo (fazendo parecer que você só deve se preocupar com os itens da lista de verificação).

- ◆ Muito inspiracional (pintando um quadro utópico que não leva à ação)
- ◆ Muito voltado para a caridade (mostrando que as pessoas com deficiências devem ser tratadas com pena e indicando que as lacunas são grandes demais para serem resolvidas de forma prática).
- ◆ Tendencioso, publicado para “ajudar” o público mas, na realidade, a principal motivação é vender serviços de consultoria ou ferramentas de acessibilidade.

Este guia é um pouco diferente. Para comemorar e contribuir com o Dia Mundial da Conscientização sobre Acessibilidade, nós do UX Collective fizemos uma parceria com a nossa mais prolífica escritora de acessibilidade, Sheri Byrne-Haber, CPACC, **para trazer uma visão mais transparente sobre o assunto.**

A realidade é: sua primeira tentativa de tornar algo acessível será péssima; você encontrará pessoas que vão dificultar sua vida; você aprenderá que a acessibilidade não é um acessório; e que você não pode parar nas boas práticas, pois a acessibilidade precisa que você seja excelente para proporcionar uma experiência em igualdade de condições aos seus usuários com deficiência.

Produtos inacessíveis são produtos com defeito. O primeiro passo para corrigi-los é se importar.

Obrigado pela leitura,
Fabricio Teixeira + Caio Braga

Sobre a autora



Sheri Byrne-Haber é uma proeminente especialista global em temas como deficiência e acessibilidade em ambientes empresariais e educacionais, e vem publicando artigos sobre acessibilidade com o UX Collective há alguns anos. Ela é mais conhecida por lançar programas de acessibilidade digital em várias empresas da Fortune 200, incluindo McDonald's, Albertsons e VMware, além de prestar consultoria sobre acessibilidade nos setores governamental e educacional. Seus programas tiveram um impacto positivo para milhões de pessoas com deficiência em todo o mundo, que somam mais de 1 bilhão.

Sheri acredita firmemente que os programas holísticos de acessibilidade oferecem às pessoas com deficiência a melhor chance de alcançar a igualdade como clientes ou funcionários em um mundo organizacional amplamente estabelecido para as pessoas dentro de um padrão. Para avaliar o nível de desempenho de uma organização em relação a funcionários e clientes com deficiência, Sheri foi coautora do Modelo de Maturidade de Acessibilidade Digital (Digital Accessibility Maturity Model) enquanto Consultora de Políticas e Princípios de Acessibilidade na Level Access, a principal consultoria global dedicada inteiramente à acessibilidade. Sua abordagem integrada vincula a criação do Voluntary Product Accessibility Template (VPAT), um componente essencial dos programas de acessibilidade à maioria dos principais departamentos de uma organização, incluindo design de produtos, desenvolvimento, testes, marketing, pesquisa, recursos humanos, compras, suporte e diversidade/inclusão.

Sua formação inclui:

- ◆ Bacharelado em Sistemas de Informações Gerenciais (Universidade de São Francisco)
- ◆ J.D. (Universidade de São Francisco)
- ◆ MBA com ênfase em Atenção em Saúde (Health Care) pela Universidade George Washington
- ◆ Programa de empreendedorismo pós-MBA administrado pela NSF na Haas School of Business (Universidade da Califórnia)
- ◆ Uma das primeiras pessoas a concluir o novo treinamento de certificação (v5) do US Trusted Tester (Seção 508).
- ◆ No primeiro grupo de pessoas certificadas em Professional Accessibility Core Competencies (IAAP/G3ICT), recentemente renovado por um período de três anos.
- ◆ Certificado em coordenação da ADA (Universidade de Missouri, Columbia).

Sua paixão por acessibilidade surgiu inicialmente do desejo de ajudar sua filha surda a navegar pelo mundo, além dos problemas de acessibilidade que ela enfrentou pessoalmente como usuária de cadeira de rodas. Com formação em Ciência da Computação, Direito e Administração, além de duas certificações profissionais relacionadas à acessibilidade, Sheri tem uma visão 360 graus dos problemas que afetam a implementação de um programa de acessibilidade de alta qualidade.

TECNOLOGIA

**NÃO DIFICULTE
A ACESSIBILIDADE.**

**PESSOAS QUE
NÃO SE IMPORTAM
FAZEM ISSO.**

Tudo o que dificulta a acessibilidade está ligado a uma causa principal: As pessoas não dão a mínima para os outros que são diferentes.

Existem algumas categorias diferentes de pessoas com as quais você se deparará em ambientes corporativos que dificultarão a vida de qualquer pessoa que esteja tentando criar produtos mais acessíveis.

Pessoas alérgicas à mudanças



Foi a incomparável Grace Murray Hopper, Contra-almirante da Marinha dos EUA, que contribuiu para o COBOL e inventou um dos primeiros compiladores, em homenagem à qual a [Conferência Grace Hopper](#) foi batizada, que disse:

“HUMANOS SÃO ALÉRGICOS À MUDANÇAS. ELES AMAM DIZER ‘NÓS SEMPRE FIZEMOS DESSE JEITO.’ EU TENTO LUTAR CONTRA ISSO.”

Basicamente, a única maneira de resolver o problema do software inacessível é... fazer as coisas de forma diferente. Fazer as coisas de forma diferente, em relação à acessibilidade, começa com os designers na fase de concepção do produto. Em seguida, esse design precisa ser codificado de forma acessível (diferente), testado com o uso de tecnologia assistiva (novamente, diferente) com uma etapa final diferente que é obter feedback específico de pessoas com deficiência. É por isso que as pessoas que são alérgicas a mudanças são tão tóxicas para o movimento de pessoas com deficiência/acessibilidade. Outra frase usada com frequência para identificar esses tipo de pessoa é aquela que sofre da “Síndrome do NIH”, o que significa - o que significa que elas não querem fazer nada que não tenha sido inventado aqui (Not Invented Here). Desde que o W3C desenvolveu os padrões WCAG, a acessibilidade é claramente PFE - Proudly Found Elsewhere (Orgulhosamente encontrado em outro lugar).

As pessoas que querem ver “cases”.



Às pessoas com deficiência (as que estão sendo discriminadas quando as coisas não são acessíveis) não deveria ser solicitado que “produzam um case” (apresentem uma justificativa) para que sua organização faça a coisa certa, especialmente quando a coisa certa é parar de discriminar:

- ◆ A [Lei dos Americanos com Deficiência \(ADA\)](#) e outras leis semelhantes fora dos EUA, como a [Lei Australiana DDA](#) e a [Canadense ACA](#), são fundamentalmente leis de direitos civis.
- ◆ Bloquear ativamente o acesso de alguém aos direitos civis é antiético.
- ◆ Portanto, exigir um case (justificativa) para acessibilidade é antiético.

Exigir uma justificativa comercial para a acessibilidade é ser capacitista. O capacitismo é um conjunto de crenças ou práticas de desvalorização e discriminação contra as pessoas com deficiência físicas, intelectual ou mentais. O capacitismo baseia-se frequentemente no pressuposto de que as pessoas com deficiência precisam de ser “normalizadas” e não são não iguais aos indivíduos sem deficiência.

O teste para saber se uma atitude é ou não capacitista é substituir a deficiência por um grupo sub-representado diferente e perguntar a si próprio se o novo discurso seria aceitável.

Quando perguntamos: “É correto desenvolver um software que as pessoas pretas não possam usar?”, é o suficiente para sermos rapidamente condenados. Por isso, sim, é absolutamente capacitista pensar que é aceitável desenvolver um software que as pessoas com deficiência não podem usar. E não importa se é uma pessoa com deficiência que faz essa afirmação, [ela também pode ser capacitista](#).

Esse subgrupo de pessoas que querem ver a justificativa para o negócio, querem esperar até que algo dê errado antes de se comprometerem com um plano de ação. Elas irão considerar a necessidade de acessibilidade somente se receberem uma petição, uma ação judicial ou a perda de um cliente. O que foi economizado em um processo não formalizado ou mesmo de um acordo firmado, não tem valor para esse subgrupo como justificativa.

CAPACITISMO

Substantivo

capacidade-ismo | \ca-pa-ci-tis-mo\

Definição de capacitismo:

discriminação ou preconceito
contra pessoas com deficiência.

Pessoas que querem provas detalhada para cada recomendação de acessibilidade



As pessoas que exigem uma “justificativa de acessibilidade” dificilmente mudam de opinião sobre a total necessidade de acessibilidade. Em geral, elas aceitam a justificativa para o negócio e, em seguida, passam a pedir provas detalhadas de que a recomendação que você está fazendo é necessária.

Prove que as recomendações da WCAG se aplicam ao produto que ainda não está acessível. O primeiro nível de prova que eles geralmente solicitam é a evidência de que o nível específico das diretrizes das WCAG que você está recomendando para o produto é realmente necessário. Infelizmente, essa solicitação pode ser complicada.

Há quase cinco anos, a proposta de tornar as WCAG 2.0 a diretriz de acessibilidade oficial da ADA não foi finalizada antes do final da era Obama. Essa proposta que ficou pendente foi uma das primeiras coisas a serem eliminadas na era Trump. A Suprema Corte aceitou então um caso de justificativa de acessibilidade para revisão em que o réu era a [Domino's](#). No

entanto, eles acabaram hesitando da decisão, devolvendo-a ao tribunal inferior sem chegar a uma conclusão com base nos fatos. A combinação dessas duas coisas levou ao litígio sem limites que estamos vivenciando hoje nos EUA, com [3550 processos ações judiciais de acessibilidade digital em 2020](#) - um ano em que a maioria dos tribunais ficaram fechados por pelo menos 3 meses.

O W3C tem muitas atualizações paralelas da WCAG em andamento.

- ◆ Há novas diretrizes para RV/XR e [deficiências cognitivas](#).
- ◆ A [WCAG 2.2](#) será lançada no outono de 2021.
- ◆ WCAG 3.0 (um projeto às vezes chamado de “Silver”) não ocorrerá antes de 2023.

Os padrões ficarão mais rigorosos e detalhados com o passar do tempo, e o fato de não fazermos nada continua a aumentar os juros sobre a “dívida de acessibilidade” que as empresas acumulam.

Muitos tribunais declararam que a falta de um padrão formal de acessibilidade estadunidense não desresponsabiliza as organizações de fornecer acesso igualitário a clientes e funcionários com deficiência. Se isso não for feito, você será um alvo perfeito de um processo que marcará a reputação de sua organização.

O fato de estar sediada fora dos EUA não é suficiente para proteger uma organização. Se você vende para clientes dos EUA, e especialmente se vende na Califórnia, Nova York e Flórida (os três estados onde ocorre o maior número de casos de ADA), [sua organização está em risco, mesmo que esteja sediada fora dos EUA.](#)

Prove que temos que fazer do jeito que você quer que façamos.

Depois que a disputa de nível WCAG for resolvida, se suas recomendações forem drasticamente diferentes de como o produto funciona, poderá ser solicitado mais uma vez que você prove que sua recomendação deve ser implementada. As diretrizes das WCAG fornecerão algumas provas solicitadas, mas não todas.

- ◆ Sim, você DEVE ter um mecanismo para parar automaticamente os carrosséis em movimento após cinco segundos.
- ◆ Não, não precisa ser um botão. Essa é apenas uma boa prática recomendada de como fazer isso. Como alternativa, você pode eliminar o movimento ou usar um botão de alternância ou qualquer outro componente que permita que o usuário interrompa o movimento (personalização, por exemplo).

Como as recomendações da WCAG não são prescritivas, você não pode dizer que “A ADA exige que todos os carrosséis que se movem automaticamente tenham botões de pausa”, por dois motivos:

- ◆ Primeiro, a ADA não exige as recomendações da WCAG (pelos motivos discutidos acima).

- ◆ Segundo, a diretriz WCAG referente a carrosséis de slides discute “mecanismos” para pausar ou interromper o movimento do carrossel ou ocultar o carrossel. Você só precisa de um, e o mecanismo não precisa ser um “botão”.

É nesse momento que você começa a se aprofundar nas práticas recomendadas de acessibilidade. Normalmente, é a partir desse ponto que pessoas que trabalham com acessibilidade serão levados a se comprometer em conseguir que esse grupo de pessoas concorde em fazer tudo o que for necessário.

Pessoas que priorizam a criação de novos recursos inacessíveis em vez de tornar os antigos acessíveis.



Aqui estão dois exemplos clássicos de empresas que, há seis meses, tiveram seus erros de acessibilidade tornados públicos.

O áudio do Twitter, um fiasco. O Twitter perdeu uma equipe de acessibilidade por atrito e não a substituiu. Em vez disso, contou com “pessoas voluntárias” (i.e. ou seja, funcionários e funcionárias com deficiência ou pessoas que se importavam por outros motivos) para gerenciar suas ações de acessibilidade. O recurso “Mensagem de voz”, que o Twitter lançou em junho de 2020, não foi executado por estas pessoas.

As Mensagens de voz não tinham um equivalente sem áudio. E cada tweet feito pelas [pessoas de desenvolvimento, gerência e gestão do Twitter sobre esse erro, enfiava essa discriminação “goela abaixo” de forma mais profunda](#). O Twitter concordou em contratar uma equipe e constituir um centro de acessibilidade de excelência, em 48 horas.

“Dead by Daylight” (DBD), modo daltonismo. A comunidade de gamers com deficiência existe há um bom tempo. No entanto, houve poucos “pontos positivos” reais na acessibilidade dos jogos até o final de 2018, como o controle adaptável do Xbox, em junho de 2020, com o super acessível “The Last of Us, Part II”, que contém mais de 60 configurações de acessibilidade.

Dead by Daylight não foi um dos primeiros jogos a compreender a importância da acessibilidade e adotá-la, apesar desta ser uma solicitação frequente. O que surpreendeu foi a resposta pública de uma pessoa da equipe a uma solicitação para ser mais amigável para pessoas daltônicas [durante uma transmissão ao vivo](#), que foi:

**“NÓS OUVIMOS ISSO
MILHÕES DE VEZES,
NÓS SABEMOS.
CONTINUAR NOS
COBRANDO SOBRE
ISSO NÃO VAI MUDAR
NADA.”**

Vamos analisar isso rapidamente: 8% da população masculina é daltônica. A maioria das pessoas que jogam, especialmente de jogos sangrentos como DBD, é do sexo masculino. Você consegue pensar em um ÚNICO tópico sobre diversidade em que isso seria considerado uma resposta apropriada? Porque eu sei que não consigo. Em poucos dias, o DBD anunciou um extenso roteiro de acessibilidade, que eles afirmaram já estar em andamento.

As pessoas que acreditam que “bem, isso só afeta um pequeno número de usuários e usuárias”.



O exemplo mais clássico (e extremo) de quando você verá esse tipo de grupo de pessoas em seu pior momento envolve a [COVID e a imunidade de rebanho](#). “Apenas algumas pessoas morrerão, é melhor para a maioria”, dizem algumas pessoas. Mas os poucos que morrerão (e suas amigas e familiares) não têm voz nesse cenário. A maioria das pessoas que correm o risco de morrer de COVID são as idosas, que frequentemente têm deficiência. Jovens com deficiência também estão sofrendo uma [taxa de mortalidade por COVID-19 muito maior](#) do que a de pares com a mesma idade e sem deficiência.

Fazer o grupo de pessoas que você está discriminando parecer tão pequeno que você pode pensar como inconsequente, é uma estratégia comum de compensação emocional de violação ética.

Então você não é uma pessoa tão má por ter tomado essa decisão, certo? Você pode oferecer aquele recurso legal e inacessível que lhe renderá aquele bônus que pagará a sua BMW ou uma viagem para Maui com sua cara-metade. Tudo o que você precisa é ignorar os direitos civis de algumas pessoas. Na realidade, [26% da população geral dos EUA tem uma deficiência. Quase 20% dos estudantes universitários americanos se identificam como pessoas com deficiência.](#) Esses números são reais e não são imaginados. A decisão (seja intencional ou por negligência) de permanecer inacessível tem consequências reais.

- ◆ Pessoas com deficiência têm dificuldades na educação e no trabalho onde são usadas ferramentas inacessíveis.
- ◆ A falta de emprego causada por ferramentas inacessíveis mantém as pessoas com deficiência na pobreza.

A maioria das pessoas acha que é antiético roubar dinheiro do bolso de uma pessoa com deficiência. No entanto, isso equivale a apoiar, moralmente, um ambiente onde são geradas ferramentas inacessíveis.

Pessoas que não acreditam que pessoas com deficiência fazem parte do público-alvo/demográfico/clientes.



“As pessoas com deficiência não são nosso público-alvo/demográfico/clientes” é uma falácia lógica circular: como podem as pessoas que precisam usar tecnologia assistiva para consumir software se tornarem seus clientes se o software não oferece suporte para o uso de tecnologia assistiva? [Res Ipsa Loquitor](#) (como me ensinaram a dizer na faculdade de Direito), que é a expressão em latim para “a evidência fala por si mesma”.

Pessoas com deficiência formam o maior grupo minoritário estadunidense. Se sua organização faz um produto que funciona para elas, elas se tornarão clientes. A única maneira de garantir que irão para um concorrente é excluí-las.

TECNOLOGIA ASSISTIVA (TA)

Dispositivos de assistência, adaptação e reabilitação para pessoas com deficiência ou para a população idosa. A tecnologia assistiva pode melhorar os efeitos das deficiências que limitam a capacidade de realizar atividades da vida diária. A tecnologia assistiva promove maior independência, permitindo que as pessoas realizem tarefas que antes eram incapazes de realizar, ou que tinham grande dificuldade em realizá-las, fornecendo aprimoramentos ou mudanças nas formas de interação com a tecnologia necessária para realizar essas tarefas. Por exemplo, o software de ampliação de tela permite que as pessoas controlem o tamanho do texto e dos gráficos em uma página da Web, simulando uma lupa de mão sobre a tela, enquanto dispositivos alternativos de entrada, como rastreamento de movimento ou entrada de chave única, fornecem um dispositivo de interação alternativo para aqueles que não podem usar um mouse ou teclado.

[Fonte: Wikipedia](#)

**Pessoas que trouxeram para você
acessibilidade em plugins, sobreposições e
widgets, além de pessoas que acreditam em
suas afirmações.**



Elas chegaram ao mercado no final de 2017 com uma solução “que você não pode perder” - uma linha de código e um pequeno pagamento anual [e todos os seus incômodos problemas de acessibilidade desapareceriam instantaneamente](#). As afirmações de que elas poderiam resolver todos os problemas de acessibilidade tinham toda a integridade de uma conferência de imprensa de Trump. A Politifact classificaria essas afirmações como “pegos na mentira”. No entanto, tantas organizações caíram no conto do plugin de acessibilidade que milhões delas agora dependem dessas soluções.

Quem comprou só descobriu recentemente as classificações dos vendedores “pegos na mentira” quando se tornaram réus em um número cada vez maior de ações judiciais de acessibilidade. Quase simultaneamente, estão percebendo que seus

contratos com fornecedores provavelmente os impedem de recuperar suas perdas em disputas judiciais. [Dez por cento dos processos de acessibilidade encerrados no final de 2020](#) foram contra empresas que instalaram plugins, sobreposições ou widgets, pensando que eles os tornariam à prova da Lei Americans with Disabilities Act (ADA).

Toda pessoa que pensa, mesmo que momentaneamente, em usar uma dessas soluções deve ser forçada a ler esta [denúncia contundente de 35 páginas](#) escrita por [Karl Groves](#). Não invejo o advogado ou a advogada que precisar encontrar uma brecha nos dados ou argumentos de Karl.

Como resolvemos esse problema?

Muitas pessoas acham que a acessibilidade é difícil. Mas não é. A Lei Americans with Disabilities Act não tornou as escadas ilegais. Ela exige uma rampa e um elevador para permitir que as pessoas cheguem a todos os pontos que as pessoas que usam as escadas podem chegar. As tecnologias acessíveis e seus padrões existem há mais de duas décadas. São necessárias 4 horas para aprender o suficiente para começar a desenvolver coisas de forma acessível. Em uma semana, você provavelmente será competente em várias áreas. Em geral, não demora muito tempo para que os desenvolvedores e as desenvolvedoras comecem a se perguntar: “Por que estávamos fazendo dessa forma antes?”

- ◆ **Faça um investimento e adote a mudança.**
- ◆ **Recompense os funcionários e as funcionárias pelo lançamento de um software acessível, não apenas por**

cumprirem seus prazos a qualquer custo. A Apple acabava de anunciar um aumento de 10%, para mais ou para menos, nos bônus para funcionários e funcionárias seniores com base em seis elementos de diversidade, um dos quais era a acessibilidade.

- ◆ **Faça com que mais pessoas com deficiência participem do processo.** Elas perceberão esse tipo de coisa muito antes que se torne uma corrida executiva para reparar danos à reputação. Uma maneira sólida de fazer isso é contratar mais pessoas com deficiência. Assim você terá mais chances de ter alguém na sala que esteja com disposição a se manifestar quando escolhas não acessíveis estiverem sendo consideradas.
- ◆ **Solicite o apoio verbal da alta liderança executiva.** O que é importante para o/a CEO e outras lideranças da organização é importante para toda a organização. Aqueles que não pensam assim podem acabar sendo excluídos.

②

SUA PRIMEIRA TENTATIVA

**EM FAZER TUDO
ACESSÍVEL**

**SERÁ
TRÁGICA.**

Não use isso como uma desculpa. Ainda que trágica, é melhor do que 98% das pessoas estão fazendo.

Para evitar os altos e baixos da montanha-russa emocional da acessibilidade, as pessoas que estão começando em sua jornada de acessibilidade precisam aceitar a seguinte declaração pelo seu valor nominal: Seu primeiro esforço em acessibilidade dificilmente será excepcional.

Por que?



1

Ninguém começa uma nova habilidade em um nível de expert

A acessibilidade é como falar uma língua estrangeira ou tocar violino. É preciso muita prática antes de se tornar bom.

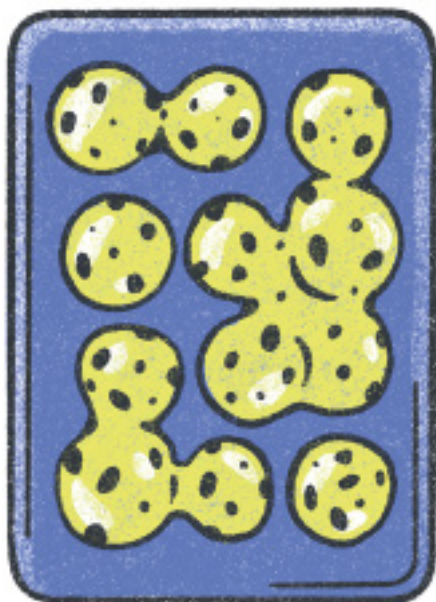
Cinquenta diretrizes? Quão difícil pode ser? Mais difícil do que você do que você imagina.

- ◆ Atualmente, as diretrizes estão escritas em uma linguagem densa, semelhante a um regulamento e há várias maneiras de atender a cada diretriz, algumas melhores do que outras, que a diretriz NÃO especifica.
- ◆ Entender como as pessoas com deficiência usam a tecnologia assistiva e processam dados é essencial para obter um bom resultado. A maioria das pessoas iniciantes não tem acesso a essas informações ou nem mesmo sabe que deve procurá-las.
- ◆ A implementação de diretrizes de acessibilidade é uma estrutura, às vezes, específica para a tecnologia assistiva. O que funciona para HTML não funcionará para Angular, React ou SWIFT, por exemplo. O que funciona para o NVDA pode não funcionar para o JAWS. É preciso ter muita experiência em tecnologia assistiva no mundo real para entender todas essas nuances. Você não terá essa experiência em seu primeiro esforço.

2

Perfeccionismo é um mau começo para a acessibilidade

Um dos efeitos colaterais mais enganosos do perfeccionismo é a complacência. A voz dentro de sua cabeça, em uma tentativa de evitar o esforço esmagador de alcançar a perfeição, pode sussurrar para você “Se eu não posso alcançar a perfeição, por que me preocupar?” - e é aí que você pode falhar em não considerar as necessidades dos seus usuários e usuárias com deficiência



As diretrizes da WCAG não são prescritivas, portanto, é impossível alcançar a perfeição em sua implementação. Você pode apenas fazer as melhores recomendações imagináveis que estejam de acordo com as diretrizes.

Sempre haverá mais trabalho do que tempo. As pessoas que fazem testes de acessibilidade mais bem-sucedidos decidirão quando algo tiver recebido atenção suficiente (mesmo que não seja perfeito) e passam para outra coisa que precise de mais atenção.

Esperar por “perfeição” aumenta o tempo em que sua organização discriminou intencionalmente ou até mesmo ativamente clientes com deficiência, desencorajando e desestimulando estas pessoas a permanecerem como clientes.

3

Uma pessoa com deficiência não pode representar as necessidades de todas as pessoas com deficiência.

Vamos supor que você tenha uma forte ligação com a deficiência - ou você tem uma deficiência, ou uma pessoa na sua rede de amizade próxima ou da família com deficiência. As pessoas com deficiência [representam pouco mais de 29%](#) da profissão de tester de acessibilidade. Até você ter muita experiência com diversos tipos diferentes de tecnologia assistiva e entender como as pessoas com deficiência consomem informação, você estará operando com muitas suposições e preconceitos. Estou usando a expressão “preconceito” em seu sentido neutro aqui. Não digo de forma intencionalmente discriminatória. Quero dizer que o fato de ter uma quantidade limitada de informações pode favorecer conclusões precipitadas em seu processo de aprendizagem, pesquisa ou trabalho.

Mesmo que você tenha uma deficiência, você estará olhando através da lente de sua própria deficiência e como você usa a tecnologia assistiva. Três pessoas diferentes com níveis idênticos de perda auditiva podem ter três modalidades de comunicação diferentes: uma pode usar a língua de sinais, a segunda pode falar e usar aparelho auditivo e outros tipos de sistemas de amplificação, e a terceira pode preferir usar legendas visuais. Até que você chegue nesse nível de conhecimento e compreensão refletidos na acessibilidade de seu produto, você não conseguirá representar todas as pessoas com perda auditiva.

Não é possível melhorar a situação das pessoas com perda visual prejudicando a experiência de pessoas videntes que usam apenas o teclado.

A acessibilidade não é um jogo de soma zero.

Uma maré crescente de acessibilidade precisa elevar os barcos de todas as pessoas com deficiência como usuárias.

4

Para ter sucesso em acessibilidade, é necessária abertura a críticas.

Um dos maiores desafios para muitas pessoas iniciantes no design e desenvolvimento acessíveis é aprender a lidar com as críticas do público e das pessoas com deficiência, principalmente quando começam a lançar produtos mais acessíveis que o delas. Ao se abrir para as críticas, você se abre para melhorar - se você fizer algo a respeito das críticas além de reclamar.

Lidar com críticas de maneira produtiva é fundamental para o crescimento de qualquer profissional de acessibilidade. A chave para aprender a se abrir e aceitar críticas é manter a mente aberta sem levar as críticas para o lado pessoal; receba muitos feedbacks a ponto de você efetivamente se dessensibilizar das críticas.



5

Você precisa manter a agulha trabalhando

A verdadeira acessibilidade está relacionada ao aprimoramento do processo.

- ◆ A acessibilidade não é um projeto.
- ◆ Os esforços de acessibilidade nunca chegam ao fim.
- ◆ Mesmo quando você acerta na acessibilidade, sempre é possível fazer melhor.
- ◆ Mesmo que você ache que maximizou o crescimento da acessibilidade, haverá um novo navegador, um novo sistema operacional, uma nova tecnologia assistiva ou um recurso a ser testado na semana seguinte.

A melhor acessibilidade é feita em um processo contínuo de aprimoramento de processos, sendo visitado e revisitado durante todo o processo de design e desenvolvimento. Essa reavaliação contínua da acessibilidade facilitará a determinação dos frutos que podem se beneficiar de mais amor pela acessibilidade em sua organização.

O compromisso é a chave. Basta começar.



Reduzir suas expectativas internas para seus projetos de acessibilidade iniciais significa que você não se desapontará.

98% dos sites são totalmente inacessíveis. Você não poderia fazer pior do que eles estão fazendo. O ponto de partida é se importar com isso. Como você chegou ao final deste capítulo, claramente, há uma chance significativa de que se importe.

③

ACESSIBILIDADE

NÃO É

UM SERVIÇO ADICIONAL.

Se você estiver oferecendo serviços de acessibilidade apenas como uma pequena parte de um menu inteiro de serviços, é provável que não esteja fazendo isso bem.

Toda semana recebo um punhado de mensagens não solicitadas no LinkedIn de pessoas/empresas das quais nunca ouvi falar, quase sempre de fora dos EUA. Elas afirmam ser a melhor empresa de testes de acessibilidade do mercado.

Mas essa mensagem no LinkedIn foi uma novidade:

Atualmente, a central de relacionamento com a qual trabalho está procurando clientes. Eles oferecem serviços de dados e voz, gerenciamento de dados, além de serviços de acessibilidade.

Imediatamente, uma visão dos bonecos da Vila Sésamo, Beto e Ênio, cantando a música pela qual eles eram famosos quando eu era criança, “uma coisa dessas não é como a outra”. Dizer que você é uma central de relacionamento e depois incluir a acessibilidade é como dizer que você é um restaurante gourmet mas, a propósito, você também vende Big Macs.

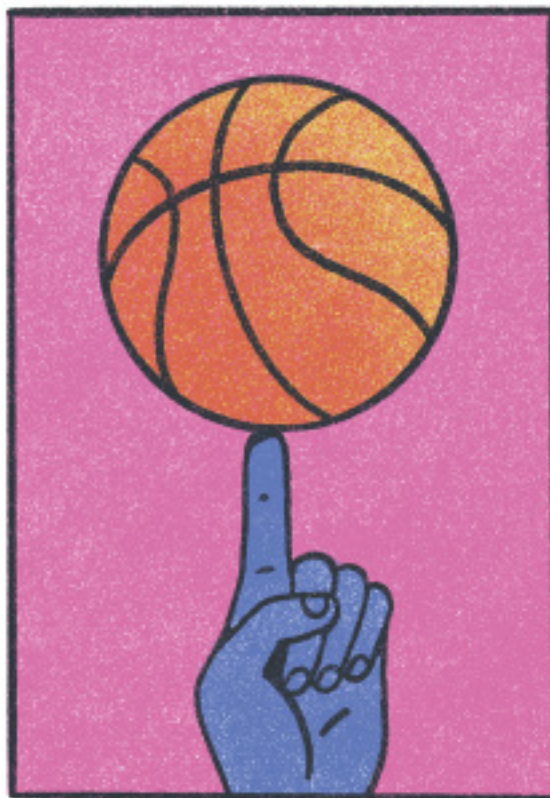
Uma consultoria em acessibilidade é uma especialização baseada na interpretação de regulamentos. Dessa forma, ela é semelhante à consultoria de privacidade ou de segurança. Você se interessaria em uma consultoria de segurança oferecida por uma empresa que também oferece serviços de pedreiro? Provavelmente não.

Aqui estão outros erros que quem está chegando ao mercado de acessibilidade comete com relação a seus serviços de consultoria em acessibilidade:

1

Eles presumem que você pode transformar pessoas em testadoras de acessibilidade em um passe de mágica.

É verdade que não é necessário ter um diploma universitário para ser um especialista quando o assunto é acessibilidade. Entretanto, aprender o suficiente sobre acessibilidade para obter a certificação exige dedicação e tempo. Aprender como as pessoas com deficiência usam a tecnologia leva mais tempo. Colegas de trabalho com deficiência frequentemente não existem fora da América do Norte/Europa porque as taxas de desemprego para pessoas com deficiência são muito altas. [Essa alta taxa pode chegar a 90%](#), e isso se deve, em grande parte, ao capacitismo estrutural, infraestrutura inacessível e desvantagens educacionais que as pessoas com deficiência enfrentam.



2

Elas raramente empregam pessoas com deficiência.

Nem todo testador ou testadora de deficiência precisa ser uma pessoa com deficiência. Mas o equilíbrio é importante. Tive experiência em primeira mão com consultorias de acessibilidade no exterior que terceirizam testes que exigem pessoas com deficiência para instituições de caridade. Essas consultorias pagam centavos às instituições especializadas do que estão cobrando de seus clientes, e muito menos do que pagam a seus funcionários e funcionárias sem deficiência. Cabe a você, quem compra os serviços, fazer essas perguntas e certificar-se de que a empresa que você contratou NÃO está fazendo isso.

3

Elas dizem que podem fazer todos os tipos de testes de acessibilidade do planeta em suas primeiras mensagens de contato.

Você não pode ser o melhor em tudo. Quando você diz que é, fica claro que você não entende no que você é bom de fato. Se afirmam que podem fazer testes de PDF/UA e não souberem dizer o que é PDF/AU ou mesmo o que significa a sigla, é provável que não entendam nada sobre testes de acessibilidade.



Por mais que os serviços de teste de acessibilidade fossem um mercado quente antes da COVID-19, agora ele é quente e super novo. As organizações que oferecem serviços gerais de consultoria de software estão experimentando uma redução de lucro. Portanto, elas têm pessoas inteligentes que entendem de tecnologia ocupando suas cadeiras.

A acessibilidade é uma área que teve redução ZERO de lucro. Esse lucro continuará a disparar durante o restante de 2022 e até 2023, à medida que as organizações estadunidenses que têm dinheiro para gastar se enquadram na ADA e na Seção 508, ou adotaram voluntariamente essas regulamentações em uma tentativa de diversificar seu quadro funcional.

É uma questão de tempo (e de autodefesa) para que seu empregador/a comece a adotar testes de acessibilidade adequados, como já faz com a usabilidade, performance e outras práticas que são padrão no processo de desenvolvimento de software. Apenas certifique-se que a acessibilidade não acabará como um serviço “adicional” que só trará mais problemas no futuro, [fazendo as perguntas certas](#) antes de contratar algum desses fornecedores ou fornecedoras.

④

TORNANDO A BOA

ACESSIBILIDADE

EM ÓTIMA

ACESSIBILIDADE.

É fácil criticar as pessoas que fazem um trabalho ruim em termos de acessibilidade. Como podemos também fazer com que as pessoas que são boas em acessibilidade melhorem ainda mais seu desempenho?



**“A DIFERENÇA ENTRE
O BOM E O ÓTIMO É UM
ABISMO DO TAMANHO
DO GRAND CANYON.”**

Rob Light, *Creative Artists Agency*

Este capítulo é o outro extremo do segundo capítulo em nossa primeira tentativa em acessibilidade.

É fácil encontrar páginas da Web ruins para analisar, porque apenas 2% delas estão fazendo um bom ou um ótimo trabalho de acessibilidade. Aqui estão os elementos que diferenciam esses 2%, as páginas boas das ótimas.

Boa acessibilidade tem a ver com conformidade, a ótima acessibilidade tem a ver com empatia.

As pessoas que executam ótimos programas de acessibilidade não param quando o padrão WCAG desejado é atingido. Aqui estão alguns exemplos:

- ◆ O produto interrompe as melhorias de acessibilidade quando o nível AA é atingido ou segue as diretrizes AAA que, na verdade, deveriam ter sido ter sido diretrizes AA, como por exemplo, [no tamanho dos botões?](#)
- ◆ O contraste de cores foi avaliado exatamente como exigido na [WCAG 1.4.3](#)? Ou o contraste de cores foi tornado acessível para todos, [e em elementos que vão além do texto?](#) Ótima acessibilidade verifica o contraste de cores nos

modos de visão não prejudicada e daltonismo, além de verificar o contraste dos indicadores de foco do teclado e dos ícones ativáveis.

- ◆ Os sites, documentos e aplicativos voltados para os funcionários e funcionárias são tão acessíveis quanto os sites, documentos e aplicativos voltados para o público?
- ◆ O texto do site usa “linguagem premium”, como saborear em vez de provar, adquirir em vez de comprar, dialogar em vez de conversar?

Grandes gestores e gestoras de acessibilidade têm empatia com seus usuários e usuárias finais com deficiência, o que significa que querem fazer bem e não apenas cumprir as normas.

A boa acessibilidade foca no produto, a ótima acessibilidade analisa toda a experiência do usuário e usuária

Clientes não compram produtos, compram experiências. Quantas vezes você jurou que nunca mais compraria algo de uma empresa novamente por causa de uma experiência ruim de compra ou de suporte ao cliente? A acessibilidade para pessoas com deficiência é geralmente tão importante (senão mais) do que as vendas ou o suporte. Entretanto, se você, pessoalmente, não precisar de acessibilidade ou conhecer alguém que precise, talvez você não perceba o quanto ela é importante. O ex-CEO da VMware me disse uma vez que não tinha percebido o quão difícil era a locomoção em nosso campus até que ele rompeu o ligamento.

As experiências incluem a realidade da pessoa interagindo com o produto, bem como qualquer coisa adjacente ao uso do produto. Os principais serviços adjacentes ao produto que são essenciais para a experiência geral de uso incluem documentação, treinamento, suporte ao cliente e pesquisas. Quando os serviços adjacentes do produto são minimamente acessíveis, é provável que o produto também seja, porque eles são normalmente o último vagão do trem da acessibilidade digital.

Se a empresa vende produtos concretos e não apenas software, a acessibilidade física também é importante. Para produtos concretos, a acessibilidade da embalagem deve ser considerada. O Microsoft xBox faz isso muito bem. Possivelmente o melhor do mercado.

Bons produtos fazem pesquisas com usuários e usuárias, ótimos produtos incorporam o feedback de acessibilidade de pessoas com deficiência.

Você já ouviu a frase [“Nada sobre nós, sem nós, é para nós”](#)? Essa frase foi cunhada como parte dos protestos que resultaram na aprovação da Lei ADA. Fazer pesquisas com pessoas com deficiência é um sinal de ótima acessibilidade.

Grandes gestores e gestoras de acessibilidade nunca, jamais dirão que entendem o impacto de uma decisão sobre o produto em pessoas com deficiência, mesmo que seja uma deficiência com a qual tenham experiência. Perguntam. Perguntam com respeito. E perguntam a várias pessoas, porque nem todo mundo tem uma deficiência idêntica que se manifesta da mes-

ma forma. Pessoas com deficiência congênita frequentemente têm uma perspectiva muito diferente sobre sua deficiência do que as pessoas que adquiriram exatamente a mesma mesma deficiência. Por quê?

- ◆ Pessoas com deficiência congênita tiveram muito mais tempo para se adaptar.
- ◆ As pessoas com deficiências adquiridas frequentemente veem sua deficiência como uma habilidade que tinham e que foi perdida. Eu não sinto falta de esquiar ou correr maratonas, essas são coisas que nunca fiz.

Seguindo o mantra “não presumo nada”, a ótima acessibilidade inclui testadores e testadoras com deficiências. O teste é considerado uma das fases mais importantes do desenvolvimento de um software, com o objetivo de verificar se ele atende os requisitos e funciona conforme o esperado. Como “usuários/as” sempre inclui pessoas com deficiência, os planos de teste de softwares devem incluir a acessibilidade. Ser testado por pessoas com deficiência é essencial para determinar o que é esperado. Testadores que simulam deficiências nunca são suficientes.

A ótima acessibilidade usa sistemas de design acessíveis.

Está se tornando muito comum que o software seja desenvolvido usando uma coleção de componentes reutilizáveis conhecidos como design de sistema. O uso de um sistema de design oferece um início rápido para o desenvolvimento de sites ou aplicativos móveis.

Pense em um sistema de design como a versão de software do Lego:

- ◆ Todas as peças se encaixam;
- ◆ Você pode construir o que quiser com as peças.

O sistema de design de código aberto e baseado na VMware é chamado [Clarity](#). O Clarity Design System não é usado apenas para produtos da própria empresa, mas também é usado por um grande número de organizações externas.

Ao usar um sistema de design, é ainda mais importante que ele seja criado usando opções amigáveis à acessibilidade, porque sistemas de design fornecem blocos de construção que são consumidos por outros softwares. Um defeito de acessibilidade em um sistema de design aparecerá em todos os componentes do site/aplicativo implementado. Isso pode ocorrer em milhares de lugares.

Existem alguns outros sistemas de design de código aberto acessíveis além do Clarity: Lightning (Salesforce), Spectrum (Adobe) e Carbon (IBM). Mas não são muitos.

- ◆ Se você estiver criando seu próprio sistema de design ou biblioteca de componentes, certifique-se de que sejam acessíveis e exponham as propriedades ARIA que devem ser definidas pelos desenvolvedores/as quando estiverem implementando para manter um produto final acessível.
- ◆ Se você optou por usar um sistema de design de código aberto que NÃO seja acessível, faça um favor ao mundo e contribua com ele tornando-o acessível. Assim como o Paypal fez com o Bootstrap. É isso que as empresas com ótima acessibilidade fazem.

A ótima acessibilidade está incluída como uma porta de saída do produto.

As “portas de saída” são verificações finais que são feitas como parte da decisão de liberar ou não um produto. Quando a acessibilidade é uma porta de saída, ela define a expectativa desde o início de que somente softwares acessíveis serão lançados. Normalmente, o estabelecimento da porta de saída também envolve definir um processo de exceções em que um grande número de pessoas com uma quantidade razoável de poder serão expostas a decisões de acessibilidade ruins se uma equipe de produto solicitar uma liberação sem fechar a porta de saída de acessibilidade.

Pessoas boas em gestão de acessibilidade falam em eventos de acessibilidade, ótimas pessoas em gestão de acessibilidade falam em eventos de design.

Ainda participo de algumas grandes conferências anuais, quase obrigatórias, sobre acessibilidade. No entanto, acho que nesses eventos, estou pregando para o coro. Se eu estiver falando sobre acessibilidade em uma conferência geral de UI/UX/design, estou pregando acessibilidade para os/as não crentes. O que você acha que tem um impacto maior na construção de um mundo mais acessível? Convencer descrentes, é claro.

Passar de uma boa acessibilidade para uma ótima acessibilidade requer tempo e dinheiro. Talvez a parte mais difícil seja a necessidade de ter comprometimento e estabelecer uma visão compartilhada com outras partes interessadas externas à equipe de acessibilidade. Entretanto, pergunte a alguém que usa tecnologia assistiva o que a acessibilidade significa para ela. Na maioria das vezes, sua resposta se resumirá a “não tem preço” e pode ser tão significativa como:

- ◆ A diferença entre estar desempregado e receber benefícios do governo, e ter um emprego com remuneração decente.
- ◆ A diferença entre a dependência parcial de outras pessoas e a independência total.

Em seguida, pergunte-se novamente se você está disposto/a a dar o salto de uma boa acessibilidade para uma ótima acessibilidade.

ESTOU CONVENCIDO/A! E AGORA?

Leia livros: [Livros favoritos da Sheri sobre acessibilidade](#)

Se inscreva em newsletter: [Lainey Feingold](#), [Seyfarth Shaw](#)

Se inscreva em blogs: [UX Collective](#), [Sheri's articles](#)

Assista vídeos no YouTube: [Assistive technology demonstrations](#)

Faça cursos: [Coursera](#)

Vá a eventos: [CSUN](#), [IAAP](#), [Higher Ground](#),
[Regional ADA conferences](#)

Seja certificado: [Trusted Tester](#), [IAAP](#)

Vá em frente e faça a agulha avançar!

Sobre o UX Collective



The UX Collective (ISSN: 2766-5267) é uma publicação de design independente criada para elevar vozes do design não ouvidas em todo o mundo. Acreditamos que os/as designers são pessoas pensadoras tanto quanto criadoras. Por isso, dedicamos nosso tempo à criação e curadoria de conteúdo que sempre quisemos ler.

<https://brasil.uxdesign.cc/about>

Sobre a Santa Causa



A Santa Causa é uma empresa de treinamento e consultoria que tem como missão promover a inclusão de grupos minorizados, melhorar a gestão inclusiva das empresas e tornar o ambiente de trabalho mais diverso, inovador e feliz.

<https://stacausa.com.br/>