

Por mais Pontes: comunidade surda e e-commerce.

Renato e Keila são pais surdos que contam com câmeras e aparelhos que vibram para avisar que o bebê está chorando. A casa acende as luzes em todos os cômodos sempre que a campainha toca. E um celular que vibra na cabeceira da cama para acordarem. Até o exaustor possui lâmpada para que seja devidamente desligado. A acessibilidade é incorporada à rotina com naturalidade, trazendo autonomia e segurança.

Produzir produtos e serviços digitais para quem não é ouvinte exige lidar com a transição diária entre códigos diversos (do Português e da Libras). Compreender, adaptar ou realizar a comunicação entre os dois universos perpassa o sentir em conjunto. É uma comunidade que, para ser alcançada, exige que ela mesma atravesse os rios e com frequência construa os dois lados da ponte.

Pessoas com deficiência auditiva enfrentam diversas dificuldades para realizarem sua jornada em compras na internet: da escolha de um produto, até ações mais complexas, como pagar a compra ou gerar um boleto. Isso ocorre porque para a comunidade surda é necessário oferecer também a opção da língua de sinais para complementar os conteúdos textuais (*Hand Talk, startup*).

De acordo com a Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm), mais de 150 mil lojas passaram a ofertar os seus serviços em plataforma digitais em 2020. E a *Agência Brasil* informa que atualmente são mais de dez milhões de pessoas com deficiência auditiva e pouco mais de dois milhões que apresentam deficiência severa. Um e-commerce preparado para atender a

comunidade surda, conquista não apenas esses consumidores como suas redes de relações.

A **ACCT**, com expertise em *Vtex* - uma das maiores plataformas do mundo – UX dirigido por dados, e testes ágeis, está apta a implantar as boas práticas de acessibilidade em projetos para e-commerce que contemplam as especificidades dos surdos. Como exemplos, citamos:

A. Prover cadastro simplificado (UX).

Para atender à comunidade surda, recomendam-se algumas medidas: reduzir a quantidade de informações solicitadas ao essencial, oferecendo blocos textuais curtos e com espaçamento mínimo de 1,5 entre linhas.

Oferecer etiquetas e instruções sempre que um campo for de preenchimento obrigatório. E as mensagens de erros ou de alertas devem trazer ícones e imagens, facilitando o entendimento.

Selecionar fontes com boa renderização em telas de celular, para maior legibilidade. E, se houver tempo para executar alguma ação em formulários, procurar dobrar esse prazo, considerando a língua portuguesa como o segundo idioma para o usuário surdo.

B. Projetar Interfaces limpas e objetivas (UI):

Talita Pagani, UX Designer e pesquisadora em acessibilidade cognitiva, afirma que o ideal é projetar interfaces simples, com poucos elementos e que tragam somente as funcionalidades e

conteúdos necessários para a tarefa mais importante de cada página.

Utilizar espaços em brancos também ajudam o usuário a focar em uma tarefa de cada vez. Quando for necessário, escolher poucas ilustrações e fotos que auxiliem a compreensão do conteúdo textual.

C. Validar a aplicação das normas de acessibilidade, específicas para a comunidade surda:

- Desenvolver carrosséis de imagens com maior tempo de transição de imagens e oferta de controle ao usuário.
- Verificar a presença de legendas nos vídeos para processos de pagamento, troca ou devolução de produtos, por exemplo.
- Instalar de Plug in de Libras nas plataformas de e-commerce.

D. Refinar as boas práticas que compõem o nosso diferencial:

- Realizar a bateria de testes regressivos antes e após o *deploy* para garantia da qualidade.
- Entregar dados detalhados dos clientes - através da abordagem *Ominichanel* - fundamentais para planejar serviços personalizados para quem possui deficiência auditiva.

Para concluir, vale ressaltar que a Lei Nº 13.146 de 2015, favorece a consolidação da cultura da acessibilidade na internet. O vínculo entre a legislação e a concretização de direitos, através da experiência do consumo de forma autônoma para a comunidade surda sinaliza o livre acesso às pontes da inclusão.

Por Ana Galante.

Tags: e-commerce, acessibilidade digital, comunidade surda, quality assurance.