Marcelo Sales é designer atuando com acessibilidade em produtos digitais à oito anos, professor de Acessibilidade na FIAP e Mergo e membro do Grupo de Trabalho de especialistas em Acessibilidade na Web do W3C Brasil.

Realizada em 31 de Novembro de 2006

Flávio Alberto Dutra: Primeiro de tudo, eu gostaria de explicar um pouco como que surgiu a ideia do que é o projeto. A princípio é um trabalho de TCC (Trabalho de Conclusão de Curso) de Ciências da Computação da faculdade USCS, é uma faculdade municipal aqui de São Caetano do Sul, e o projeto deriva de um projeto do CNPq da professora Maria do Carmo Romeiro, que visa fazer uma análise de acessibilidade dos *sites* das prefeituras municipais do Brasil como um todo. O nosso Projeto do CNPq a gente pegou uma parte disso, tanto que esses daqui do CNPq estão visando trabalhar com o eMAG, a gente para ter uma visão mais de mercado, a gente optou por trabalhar com o WCAG.

Marcelo Sales: É, mas a diferença é justamente essa, o eMAG ele é originalmente criado para órgãos governamentais, e assim, sinceramente, eu não recomendo, principalmente porque eles seguem ainda as diretrizes da WCAG 2.0. Já houve atualização das diretrizes desde 2018 e o eMAG não se atualizou ainda, então, ou seja, você de certa forma está seguindo padrões que atendem, ok, mas que não seguem todos os novos padrões, né? O WCAG, ela está com constante evolução e discussão e o eMAG parece que está lá parado, não sei se tem a ver com o governo atual também. Então tem vários fatores que envolvem, mas enfim.

FAD: Nosso TCC, a gente pensou em fazer uma ferramenta que depois pudesse ser escalável, mas que fizesse a verificação da acessibilidade do site, pegasse os critérios de sucesso, batesse e verificasse como que isso ia se apresentar, então a gente vai fazer uma análise por meio do Python e no fim trazer um resultado visível, tipo um *dashboard*, umas informações para o usuário final que for usar esses dados. A gente vai mais extrair os dados e depois fazer essa manutenção.

O que eu precisava saber também de inicio. Eu conheço você, claro, porque a gente também já trabalhou junto, apesar de já fazer 8 anos, e nesse período também sempre acompanhei as coisas que você vem lançando, só que eu queria que você me falasse de você, o que você tem feito e como que você partiu para trabalhar com acessibilidade de fato dentro do [Banco] Itaú e como que foi esse processo, o que você esta fazendo agora, quais os projetos, essas coisas.

MS: Sim. Então, minha caminhada de acessibilidade no Itaú é há muito tempo, desde 2012 exatamente falando. Eu sou formado em desenho industrial, sempre trabalhei com design, mas, por curiosidade também como eu acabei me formando no período que estava sendo desenvolvido os blogs e afins ali em 2001 a 2002, comecei essa evolução já no momento digital, então de certa forma eu aprendi front-end na raça, fiz um curso da Visie que era do Diego Eis do Tableless.com[.br], mas foi um curso para eu focar em alguns pontos e a partir dali me desenvolvi sozinho mesmo em relação a código.

Design, realmente, sempre foi uma base de estudo muito forte e a acessibilidade, lembro que quando eu comecei a ler sobre o tema, acho que ainda em 2007 ou 2008, eu só lia sobre o tema, eu só lia e falava "legal, interessante" e segue a vida sem pensar nisso que é exatamente como a maioria das pessoas fazem hoje. A galera fala e ouve falar de acessibilidade, mas não dá prosseguimento aos estudos de fato e não percebe que aquilo é importante até para a qualidade do seu produto. Esse ponto de ligação é o momento em que a pessoa vai perceber que a acessibilidade é importante para o seu dia a dia e para o seu produto, e aplicando a acessibilidade, você ja vai se precaver de diversas situações. Um exemplo bem prático, a galera está falando que hoje em dia que os sites e os aplicativos não estão preparados para pessoas idosas. Tem várias vertentes disso. Se a pessoa tivesse seguido a WCAG desde o início, não estaria tendo esses problemas porque a WCAG já contempla diversos fatores e ela é focada para todas as pessoas, não é só para o publico idoso, não é só para um pessoa com algum tipo de deficiência; ela foca na qualidade da sua aplicação, simples assim, são heurísticas básicas do que todo site ou aplicativo deveria ter. Seguindo a WCAG, você consegue ter um parâmetro inicial que vai atender diversas situações no momento atual e no futuro também. Isso é fato. Para a pessoa ter essa percepção, depende de aplicação. Se eu falo hoje com propriedade com relação à isso, é justamente o tempo de estudo que eu tenho. É o que eu falo para a galera, a única diferença minha para as pessoas que estão começando a estudar WCAG nesse momento, é o tempo que estou estudando e aplicando a WCAG e fazendo isso em diversos projetos, seja mobile ou internet, e ai sim você começa a enxergar alguns pontos.

Tem outros fatores também, a acessibilidade é algo que contempla todos os campos, não é só tecnologia, não é só design; envolve o planejamento, envolve conteúdo. Então, de certa forma, você tem que ter outros conhecimentos. Sabe aquela história que o design precisa saber programar, e vice versa, o desenvolvedor precisa conhecer mais sobre design? Então, se os profissionais não entendem ou não compreendem situações diferentes daquelas que estão vendo no dia a dia, fatalmente você não vai conseguir fazer link com as coisas, principalmente se você não conversa com alguém e se você faz tudo sozinho. Eu acabei tendo essa vantagem por conta de eu ter me formado em design e trabalhar com tecnologia também. Quando comecei a estudar acessibilidade, principalmente a WCAG, comecei a fazer todos esses links, claro que no começo eu não fazia ainda. Quando que eu fui começar a perceber? Quando eu comecei a aplicar, e aí que entra a história no Itaú.

Em 2012 foi quando eu participei de um evento chamado Front in Sampa, você deve conhecer.

FAD: Sim, claro. Já fui em alguns.

MS: Perfeito. Este vídeo que vou mencionar para você está no YouTube, basta procurarem por “Itaú Front in Sampa acessibilidade” que vocês acharão o vídeo; e aí, nesse dia estava o Horácio Soares do Product Arena e o Cléssio Bachini do escritório Soyuz de tecnologia. Eles chegaram no palco já criticando o site do Itaú, dizendo que o site não é acessível e [o vídeo é] praticamente uma aula do que não se deve fazer em sites, e é muito legal porque continua válido até hoje, não necessariamente só para o Itaú, serve para qualquer tipo de empresa por que é um *feedback* geral. Ali ainda fala muito da parte técnica de aplicações, só que aquilo me fez despertar pro tema. Eu tinha até então ouvido falar sabia que era importante, mas nunca apliquei de fato. A partir daquele momento eu comecei a pensar: "opá, pera aí, eu preciso ver de forma diferente" e comecei a dar uma estudada melhor, comecei a me aprofundar, comecei a procurar as referências na área. Foi quando eu conheci alguns profissionais, o Reinaldo [Ferraz] da W3C [Brasil] e a Talita Pagani. Então, eu comecei a encontrar as pessoas e comecei a buscar as referências na área e a partir daí eu comecei a estudar melhor o assunto e fui aplicando clandestinamente no Itaú. Isso é fato.

Comecei a aplicar em projeto A, no projeto B, no projeto C, até que a gente começou a fazer a parte da nova internet, que era o novo Internet Banking logado [área que exige identificação, somente para clientes] do Itaú e a gente começou a aplicar de uma forma mais aprofundada, só que ainda assim, não tinha uma priorização 100% e a galera também não assimilava muito a ideia; e eu também não sabia vender muito bem aquela ideia porque eu também estava estudando.

Estou no Itaú desde 2008 e em 2014 migrei para a UX. Voltei a trabalhar com experiência e acontece que, como eu já tinha essa bagagem, eu também tentei aplicar os conceitos e os ensinamentos de acessibilidade com a visão de front-end para os *designers*. Foi aí que eu percebi o *gap* (buraco). Os *designers* não entendiam absolutamente nada da WCAG por que ela é, de certa forma, um conteúdo mais técnico. Hoje em dia você consegue entender todos os parâmetros, mas quem vai estudar pela primeira vez, vai encontrar os termos técnicos de front-end e talvez vai se desinteressar. Era comum acontecer isso, ainda mais por conta de que não era lei a acessibilidade, então, as pessoas estudavam por conta própria. Junto a esses dois fatores, o desinteresse pelo assunto, enfim, mas de pouquinho em pouquinho, eu desenvolvi minha primeira ferramenta que foi o Acessibilidade Toolkit.

Quando eu fiz esse *toolkit*, mudou de figura porque o que aconteceu, percebi que aquilo começou a ganhar uma visibilidade no mercado. Eu escrevi um artigo e o primeiro que viu foi o Edu Agni da Mergo, o dono da Mergo, designer, e ele falou que por ele ter pessoas na família que dependem de acessibilidade, inclusive o filho dele, então ele sempre foi um defensor da causa. Quando ele viu o meu artigo, ele falou: "cara, fantástico deixa eu adicionar ele aqui no meu blog de design do UX Blog?", concordei. Foi ele adicionar e eu ganhar uma visibilidade em uma semana. Um monte de gente viu o artigo e começaram a entrar em contato comigo. Foi quando eu comecei a ter essa visibilidade no mercado em relação à esse tema. Professores de universidades que aplicavam o WCAG, viram a ferramenta e falaram: "cara, como eu faço para adquirir isso aqui?". Então, foi bem legal. O Reinaldo Ferraz do W3C Brasil entrou em contato comigo e falou: "Sales, queremos usar essa ferramenta; imprimir essa ferramenta para o evento Web.br que vai rolar". Isso foi em 2018. Falei: "pô, demorô!". Eles fizeram toda uma versão do *toolkit*, imprimiram o material, distribuíram para os visitantes e foi um sucesso. A partir daí, eu comecei a ser chamado para os eventos, e claro, [quando] eu vi que gerou um potencial ganho de aprendizado, quando você desenvolve uma ferramenta e essa ferramenta, você percebe que está sendo útil, você vai ser estimulado a melhorar cada vez mais. Aí eu criei a versão online, o guia-wcag.com que você já deve ter entrado, ele é inclusive um PWA, então, você consegue instalar ele tranquilamente no aparelho para para utilizá-lo, inclusive, isso que é legal, eu até faço um paralelo para todo mundo, sempre comento: "crie projetos paralelos", por que é no projeto paralelo que você está fazendo ali por conta própria que você vai aprender bastante. Eu, por exemplo, não sabia nada de PWA, mas como eu precisei fazer para ele, aí eu comecei a pesquisar e falei: "poxa, não é tão complicado assim". Claro que ainda tenho um ou outro *gap* de dúvida, mas no geral aprendi a fazer na raça. Tirei algumas dúvidas com especialistas amigos meus em PWA e beleza. Enfim, isso é legal porque uma coisa junta a outra. Tudo que eu faço, todos os sites, todos os projetos, eu aplico na prática e aí consequentemente eu vou vendo como é que vai sendo.

O artigo mais recente que escrevi foi sobre o foco visível dos elementos quando você navega por teclado, com a tecla tab, tem que ter aquela “bordinha” em volta dos elementos para saber aonde você esta na página navegando por teclado. Escrevi um artigo gigantesco relacionando todos esses pontos e apliquei na prática nos meus projetos. Quando eu comecei a aplicar esse *toolkit* la dentro do Itaú, mais ou menos em 2016, comecei a aplicar esse material. Eu percebi que a galera estava entendendo mais; os *designers* estavam entendendo mais. Como que eu aplicava isso? Eu fazia um card sort, imagina as cartinhas do WCAG, eu dava um desafio do tipo assim: “vocês estão vendo esta tela e esse *wireframe*? Quais seriam os itens da WCAG relevantes para a gente desenvolver no planejamento deste *hotsite*?", por exemplo. Então, em grupos, a galera discutia, trocando ideia sobre qual era o critério e deixava eles "bater cabeça". No final, a conclusão final sempre vai ser a mesma: "vocês perceberam, que para um simples website, a quantidade de itens da WCAG que você acaba tendo que fazer, pensar e tudo mais?", ai a galera começa a ter de forma lúdica, brincando através de um exercício, começa a ver que a aplicação da WCAG não é tão difícil assim, e ai você começa a correr atrás das informações.

Chegou 2018, eu já tinha uma certa visibilidade no mercado, as coisas que eu estava fazendo dentro do Itaú, já começaram a se repetir. Você começa a fazer coisas que você vai ficando injuriado: "cara, estou de saco cheio de fazer essas coisas, eu estou vendo os problemas se repetirem, problemas do passado, não estou mais afim de aguentar isso de novo". Como eu estava acompanhando essa visibilidade no mercado, fui conversar com a minha gestora, falei: "Tati é o seguinte, vou me colocar a disposição do mercado, por conta disso, disso e disso…", e ela respondeu: "Sales, vamos fazer o seguinte, eu já tinha conversado com o Vitor (meu gerente na época) e vamos fazer o seguinte, você vai sair de férias agora, certo?” – isso foi em março de 2018 – "Então, sai de ferias, descansa, relaxa. Quando você voltar, eu quero que você fique focado 100% em acessibilidade". O meu olho brilhou, era tudo que eu queria.

Isso serve para ligar com outro ponto. Independentemente da ideia você tenha, da vontade que você tenha, você nunca vai subir ou crescer sozinho. Isso é fato. Você sempre vai depender de outras pessoas para te empurrar ali no caminho, para te ajudar, e nesse caso, neste momento, quem me ajudou e quem foi meu *sponsor*, foi minha coordenadora direto, que acreditou no assunto e falou assim: "você gosta deste tema, você está se aprofundando nele, a gente precisa trabalhar melhor isso aqui, então fica focado nisso". Pronto, ela me deu autonomia para isso. Aí você trabalha totalmente diferente porque, você tem a responsabilidade de atuar, mas você tem alguém que compreende internamente dentro da empresa. Comecei a me aprofundar cada vez mais, então nesses últimos dois anos ou dois anos e meio, eu tenho um foco muito grande nesse tema, tanto em projetos pessoais, quanto no Itaú. Não tem como eu não me especializar em todas as vertentes, conhecendo e conversando com as pessoas, e minha evolução no Itaú acabou sendo a partir desses dois anos e meio. Lá dentro, hoje, estou na equipe de Design OPs, que centraliza de certa forma, as informações, mas o meu foco, apesar de ser inicialmente para a equipe de UX-UI, que são 120 pessoas aproximadamente, eu atendo todo o banco e qualquer tipo de duvida, só que isso ainda não é algo oficializado, por exemplo, é algo que eu faço, as pessoas que chegam até mim. O Itaú é uma empresa gigantesca, são 90 mil funcionários, então não tem como sem ter a área especifica, de acessibilidade. A gente deveria ter isso mas a gente está caminhando para isso. Hoje ela ainda não existe, mas nesses últimos anos, eu venho cobrando para que cada equipe de desenvolvimento, de marketing, de conteúdo, de negócios, tenha um ponto focal, assim como eu sou em UX-UI. Hoje eu acabo sendo um ponto focal para todos, mas para as outras áreas, já tem pontos focais cada uma, para cuidar de temas específicos, porque quando você vai falar de marketing ou conteúdo, você vai acabar trabalhando com campanhas acessíveis, e tem a galera lá que tem que se especializar nisso também. Quando você fala de design, experiência, você tem especialidades. Quando você fala de desenvolvimento, você tem coisas especificas de desenvolvimento. Então, não tem como uma pessoa só, cuidar de um monte de outras, mas eu acabo servindo como um ponto focal, tira dúvidas e consultoria interna para todo mundo, inclusive terceiros; e vou realizando *workshops*, só para você ter uma ideia, só em 2019, eu treinei quase 2.000 pessoas dentro do Itaú, foram 1.900 e poucas pessoas que passaram por *workshops* que apliquei internamente dentro do Itaú, justamente para promover essa cultura de acessibilidade. Então, hoje, eu meio que faço um papel de evangelizador do tema e promovo uma cultura de acessibilidade.

Tem muito chão para a gente ir ainda, mas hoje, a galera começa a ter percepções melhores, a saber o que precisa ser feito. A gente esta quase saindo do *compliance* – que o primeiro movimento, são as pessoas fazerem acessibilidade por *compliance*: "precisamos fazer, pois está na lei" – esse é o fato para a maioria das empresas. Você só começa a evoluir a qualidade dos seus produtos, quando você percebe que não é mais o *compliance*, que deixou de ser obrigatoriedade: "se eu aplicar acessibilidade no meu produto, eu vou ter uma qualidade melhor nele". Você muda a visão das pessoas e é quando começa a fazer sentido e quando a coisa começa a ficar legal.

Basicamente é isso, eu fiz um resumão de toda a minha história, misturando a minha vida dentro do Itaú com a minha vida pessoal para entender até onde a gente está, e é resumo mesmo porque tem muito mais coisa aí...

FAD: Você estava falando, do pessoal do Itaú, que você deu os *workshops* internos e tudo mais. Esses *workshops*, você estava dando só para equipes de design ou o pessoal de TI estava participando também? E qual que é a adesão para o pessoal de TI quando você fala de WCAG para eles?

MS: Ainda está sendo oneroso. Ainda é difícil o pessoal perceber algumas questões. Eu vou exemplificar até algo que aconteceu ontem. Um exemplo bem prático. A comunidade de cartões estavam com um problema assim: imagina dois parágrafos de texto, um em baixo do outro; e no mobile, o que acontecia com o leitor de telas era que ele não estava lendo parágrafo por parágrafo. Quando eu utilizava o leitor de telas no mobile, ele lia os dois parágrafos juntos e qual que era a questão, o pessoal de design especificou que deveria ser lido parágrafo por parágrafo. O pessoal de desenvolvimento disse que não dava para ser feito pois estava tudo junto num bloco de texto. Eu fui envolvido na discussão tardiamente, na hora que fui envolvido na discussão, eu falei: "Gente, vamos pegar o conceito. O conceito de web semântica, padrões de HTML". Eu montei os dois para eles verem, o jeito que normalmente é feito: abre um p, fecha o p no final e eu separo os parágrafos com dois br. Esse é o jeito ruim de ser feito. O jeito certo é: primeiro parágrafo, abre o p e fecha o p; segundo parágrafo, abre o p e fecha o p. Esse é o jeito semântico de fazer. Eu até mostrei, visualmente falando eles estão iguais mas por trás, estão separados e o outro esta junto e por este motivo o leitor de telas lê tudo junto ou lê separado, então é simples. A resposta de um dos desenvolvedores no e-mail: “Mas Sales, a gente não está falando de HTML, a gente esta falando de aplicativo nativo”, eu falei: “Perfeito! Pegue o conceito do HTML e faça no seu aplicativo, ou seja, você tem que separar em dois blocos de texto”. Porque é muito comum o desenvolvedor falar assim: "Ah! mas o WCAG é web content, é para web". Eu falo: "Cara, vamos lá. Primeira coisa: foi criado para web, mas isso não significa que você não consegue aplicar no aplicativo".

FAD: Eu vou aproveitar que você está falando disso. Me explique o que é acessibilidade. Acessibilidade de um modo geral.

MS: Acessibilidade é acesso universal para todas as pessoas. Acesso da informação para todas as pessoas, independentemente de quem seja essas pessoas e independentemente do local que elas estejam acessando aquele conteúdo ou aquela informação. Isso é acessibilidade, mas é bom frisar que a gente esta falando de acessibilidade digital, não estou falando de acessibilidade arquitetônica ou atitudinal. Acessibilidade digital é isso. Como o próprio nome diz: acessibilidade, acesso, eu tenho que ter acesso à informação.

Conceitos básicos como responsividade. Ter um leiaute responsivo, você está trabalhando a acessibilidade da informação de acordo com o device que está consumindo. Ela está sendo consumida em uma tela grande, um desktop ou ela está sendo consumida em uma tela menor? Em um mobile? Nos dois casos, eu preciso adaptar o conteúdo para os tamanhos de telas, isso é acessibilidade; ou então, quando a gente começa a trabalhar alguns conceitos de content first. Por exemplo, quando a gente fala que o conteúdo no mobile, ele tem que ser direcionado para o usuário entender o conteúdo e quando eu tenho telas maiores, eu consigo colocar mais informações como um *plus*. Então, o content first, eu foco no conteúdo que é essencial e a partir daí, eu vou acrescentando conteúdo adicionais de acordo com que eu tenho de espaço físico em tela.

Quando eu pego conceitos: design responsivo, content first, mobile first, qualquer tipo de conceito assim, de certa forma, também está falando de acessibilidade, pois a acessibilidade na WCAG, por exemplo, tem critérios de sucessos que são relacionados à esses conteúdos e a responsividade dos elementos. Quando você faz esse tipo de associação, fica muito mais simples de compreender os cenários e ver como a acessibilidade é praticamente o que você deveria fazer desde o início do seu processo de aplicação em qualquer produto. Você começa a enxergar também que, é verdade, o que estou fazendo aqui vai melhorar a qualidade. E porquê as pessoas não enxergam desta forma? Porque cada um olha o seu pedaço.

Eu acabei de citar aqui, diversos conceitos: design responsivel, content first, mobile first. Quem que está olhando isso? É o desenvolvedor? Desenvolvedor já ouviu falar de content first? Provavelmente não. Porque quem cuida de conteúdo é a galera de conteúdo e hoje em dia, a gente tem o UX Writter que vai focar mais nesse processo. Design responsivel, o designer teria que olhar isso; o desenvolvedor, ele olha, mas dá para se contar nos dedos o desenvolvedor que vai estudar responsividade de verdade. O que você vê é a galera baixar grids prontos responsivos, tipo um Bootstrap, ou o grid960, ou o HTML5 Boilerplate, e aí eu tenho tudo pronto. Só que, me conta na mão, quem vai estudar de fato como funciona a responsividade? Como eu trabalho mesmo o conteúdo? Como eu entendo e compreendo isso? Eu costumo brincar assim, existe dois tipos de desenvolvedores, existe o desenvolvedor que utiliza plug-in, e o desenvolvedor que cria plug-in. O desenvolvedor que cria plug-in é aquele cara que está estudando, o outro, que é a maioria, infelizmente, é o que vai usar aquilo que está pronto e segue a vida. Infelizmente, você acaba vendo dessa forma porque, e é um jeito até torpe de falar, mas dá vontade de falar essas coisas para dar uma puxada de orelha.

Esses dias, o W3C retuitou um tweet de um desenvolvedor gringo, não lembro o nome, mas está no perfil do W3C Brasil e é interessante: "Nós não temos um problema de acessibilidade. Nós temos um problema de falta de entendimento de padrões web, de semântica de código". O desenvolvedor costuma bater no peito assim: "Eu manjo de HTML. Manja mesmo? Vamos olhar aqui e ver se você manja de HTML mesmo". HTML é uma linguagem fácil e ao mesmo tempo complicada de se fazer, porque você precisa entender a semântica, o significado das tags. E, outra coisa que gosto de brincar com isso é que: HTML é linguagem de designer, porque a gente está trabalhando com arquitetura de informação, como que eu organizo meus elementos na tela. Isso aqui é um título de nível um, então o desenvolvedor vê aquilo e fala: "Ah! título de nível um vai virar um h1". Aí o designer fala, "Isso aqui é uma lista não ordenada" e o desenvolvedor tem que falar "Ah! lista não ordenada, então isso aqui vai ser ul e li ". Lista ordenada: ol e li. Lista de definição: dl, aí vai, entendeu? O que falta é isso. Falta a galera entender o básico da semântica dos elementos para conseguir aplicar de forma adequada. Você aplicou dessa forma, mesmo que o cara nunca ouviu falar na vida de acessibilidade, 80%, eu diria que 85% do seu site já vai estar acessível, mesmo sem querer.

Não sei se você viu recentemente uma pesquisa do Movimento Web Para Todos, se você não viu, eu te mando o link. O resultado é que menos de 1% dos sites do Brasil possuem acessibilidade adequada. Cara, 1%! Para ser mais exato, o numero é 0,74%. E quando falo de acessibilidade adequada, o que que é? É você passar uma ferramenta, como essa que vocês estão produzindo ou outras existentes, e verificar a semântica do código, a aplicação. Não acusou nenhum erro? Pronto, seu site está ok. Agora, isso é a parte de código; é a parte que a gente consegue avaliar mecanicamente, porque aí você tem outros fatores e isso representa no máximo, 35% do que você precisa fazer de acessibilidade em um site ou aplicativo. Essa é a parte de código que é “fácil”. Eu rodo uma ferramenta, essa ferramenta vai me dar um relatório e vai me dizer o que preciso fazer, pronto. É só pegar essa lista, jogar na sua sprint e no seu *backlog*, montar e concluir. Concluiu isso daí, seu site esta 100% mecanicamente acessível. Aí a gente entra nos fatores humanos, porque assim, uma coisa é você colocar um alt numa imagem, isso é papel de desenvolvedor: alt igual abre aspas, fecha aspas, a ferramenta valida que existe um texto alternativo em uma imagem. O que vai dentro das aspas, ai é o que faz a diferença. Esse conteúdo, [você precisa se questionar se] aquele texto alternativo é realmente útil para o usuário, ou simplesmente, está assim: “foto de uma montanha”; legal [mas], descreva como é a montanha. Qual é a altura da montanha, o que tem atras da montanha e na frente da montanha? Eu preciso ter uma descrição do conteúdo para que aquela descrição seja útil. Então, isso é o fator humano, porque não adianta nada eu ter um alt sem ter significado algum que [para] o usuário não vai servir pra nada.

FAD: Com relação a esse alt. O alt da imagem também tem estar contextualizado com o conteúdo em que a imagem está inserida, né?

MS: Sim, exato. Esses dias mesmo eu fiz um post no Instagram. Não sei se você esta acompanhando minhas postagens por lá. Eu fiz um post justamente da descrição de imagens. Você tem dois casos específicos que coloquei lá; uma mesma imagem de um passarinho vermelho. Se eu tenho essa imagem em um site de parques, é relevante eu explicar a localização do parque, qual é o parque e alguns detalhes relacionados ao ambiente. Se eu tenho essa mesma foto, num site de ornitólogos, é relevante eu explicar a plumagem do passarinho, as cores do passarinho, a cor do bico, a cor da pata, sei lá, tudo sobre o passarinho, entendeu? Porque o que é interessante pro cara que tá ouvindo, não é saber sobre o parque, é saber sobre o passarinho. Por outro lado, pra outra pessoa que tá num ambiente relacionado a parques, que está consultando qual parque ele vai visitar, é relevante ele saber qual é o parque. Então tudo depende de contextos, e isso, por exemplo, não é papel do desenvolvedor, e ferramenta nenhuma que... pode ser que no futuro, daqui muito tempo, tenha essa inteligência; mas ferramenta nenhuma vai fazer esse tipo de avaliação.

Por isso que é importante envolver todas as pessoas no processo, e cada pessoa tem o seu entendimento de conteúdo adequado, senão você não vai conseguir desenvolver na pratica pra que serve as situações. Ai o que acontece? Quando você fala do foco do desenvolvedor… ah! tava dando exemplo no caso do Itaú, lembrei agora. Aí o que aconteceu, quando eu respondi isso, quando eu falei que: “cara, não pensa em código, eu te mandei um exemplo em HTML, mas será que você não tem capacidade de abstrair este exemplo?”. Eu não falei isso pra ele, tá? Como a gente tava dentro da empresa, acabei, obviamente, sendo mais tranquilo no comentário, mas a vontade é essa: “Cara, você não é robô. Você não é capaz de abstrair o exemplo que eu te passei e trazer para o mundo da sintaxe da linguagem que você está trabalhando?”. Esse é o maior pecado dos desenvolvedores, é eles focarem na tecnologia. Acessibilidade não é tecnologia. A acessibilidade é agnóstica à tecnologia. A WCAG está escrita de tal forma que é agnóstica à tecnologias, então eu consigo aplicar os conceitos em diversos ambientes e cenários. A próxima versão, que já está sendo discutida e estudada, ela vai se chamar... a próxima versão, porque a gente ainda vai ter 2.2, 2.3, com atualizações com novos critérios, alem dos já existentes. Mas uma atualização geral mesmo, deve demorar um pouco mais. Ela vai se chamar somente AG, que é Acessibility Guidelines, ou seja, vai tirar o foco de web content. Se você procurar. Se você quiser pesquisar para o seu material, pra você referenciar, procura por Project Silver. Project Silver você vai achar diversas coisas que é só AG, e ai é uma coisa bem de nerd, qual é o símbolo da prata na tabela periódica? AG (risos). Por isso Project Silver, é bem “nerdão” mesmo essas historias. Mas ai você pode estar pesquisando a respeito, mas enfim, acaba sendo esse contexto. Respondendo diretamente, fiz todo essa volta, mas respondendo diretamente a sua pergunta, eu tenho que ter conteúdo diferentes para equipes diferentes. Eu não posso ter um mesmo *workshop* que é focado em desenvolvimento e um mesmo *workshop* com esse mesmo conteúdo, focado para pessoas de negócios, ou focado para *designers*. Então lá no Itaú o que eu acabo fazendo é: eu tenho um conteúdo que é padrão pra todos, que equivale a uns 60-70% e a diferença, é aplicação pratica para cada um dos casos. Quando eu aplico o *workshop* para desenvolvedores, e eu já apliquei pra vários, eu foco em elementos, em construção de códigos. Tem um material da Mozilla muito legal na MDN Web Docs, em que eles mostram técnicas de como você validar seu HTML semântico ou não, então costumo passar esse tipo de exercício para desenvolvedores. Para *designers* eu já foco mais na especificação e documentação. O meu curso da Mergo, por exemplo, eu não entro em código. O meu curso, eu foco junto com a Talita Pagani, muito em como que eu desenvolvo um documento para entregar na mão do desenvolvedor e ele pegar aquele documento e conseguir aplicar acessibilidade na pratica. Então, todo mundo tem responsabilidades com relação a isso. Todas as equipes. Todas as etapas do processo.

Eu acabo fazendo dessa forma. Agora o problema dos desenvolvedores em especifico, você tem que passar relacionado a código. O segundo ponto da pergunta que você fez, deles estarem assimilando ou não. Começa que a empresa é gigantesca, então tem gente que já assimilou, tem gente que não se importa, tem gente que nem sabe o que tem que fazer. Tem que ir devagar, cobrando as pessoas. Hoje nos *Definitions of Done* e *Defnitions of Ready*, dos planejamentos das *sprints*, você tem coisas relacionadas a acessibilidade e pra cobrar que aquilo seja aplicado, porque se não for dessa forma, você não vai conseguir aplicar de uma forma adequada. Você não vai conseguir cobrar do desenvolvedor, por mais que ele saiba o que tem que fazer, se aquilo não está planejando, não está na sprint, não vai. Não rola.

FAD: Principalmente, quando você começa a tratar com os ARIA, né? Com aquelas regras do [WAI-]ARIA.

MS: O ARIA entra mais em técnicas de como resolver o problema, porque ai o cara tem que saber como tem que fazer, tem que saber como a aplicar. Vai ser uma briga mais dele mesmo, do desenvolvedor. Uma coisa é eu implantar o conceito de que você precisa trabalhar acessibilidade, outra coisa é o cara: “ah! legal, eu sei o que eu preciso, mas como eu faço?”, ai entra nas técnicas e afins.

FAD: Ontem, eu tava vendo uma entrevista que você deu em uma live junto com a Eleonora na UXNOW.

MS: Isso aí.

FAD: Eu achei interessante, porque ela estava falando das métricas e você da parte da acessibilidade. E estavam falando também justamente de testes AB e coisas relacionadas. É tudo meio intrínseco, né? Acaba tudo ficando meio ligado, uma coisa puxa a outra.

MS: Sim.

FAD: Você comentou que 35% dos critérios de sucesso são mais técnicos. Do conjunto geral, você acha que eu conseguiria, contabilizar cada critério de sucesso como sendo um? Relacionado com métricas, por exemplo, eu tenho 1.1.1, esse critério de sucesso, metricamente, eu posso mostrar ele como um ou você acha que na verdade são pesos diferentes? Também relacionados com os níveis A, AA e o AAA. Eu sei também que alguns são correlacionados, mas, basicamente, dos 78 critérios de sucesso, eles teriam peso um todos eles?

MS: Não. Você tem diferenças justamente da aplicação. As pessoas sempre me perguntam sobre priorizações: “cara, eu preciso priorizar, como eu vou priorizar a WCAG?”. Tem que separar os mundos. Isso vai até fazer parte de materiais que eu vou publicar em breve com relação à isso.

FAD: Desculpa interromper Sales, mas essa seria uma das minhas perguntas também, justamente da priorização, tendo em vista o que estamos propondo em fazer com relação aos sites das prefeituras.

MS: Sim, perfeito. Pq qual que é o foco. O foco da priorização não seria exatamente na WCAG, você pode sim associar coisas. As ferramentas hoje que já existem de certa forma, acredito que você já tenha consultado todas, eles organizam de certa forma essas priorizações, por exemplo, você já chegou a ver a Asqatasun?

FAD: Qual?

MS: Asqatasun.

FAD: Não. Você está dizendo essas ferramentas de análise mesmo, né?

MS: Isso, de análise.

FAD: Não, essa não conheço. Mas essa seria uma pergunta, quais você recomenda, quais a sua equipe costuma usar?

MS: O Itaú usa a ferramenta da Deque, chamada Axe. (…) Essa ferramenta tem uma versão gratuita e uma versão paga. E ela contempla todos os critérios da WCAG 2.1. A Deque é uma das principais consultorias no mercado. Eles têm vários artigos sobre o tema, e eles tem os membros lá no W3C que participam justamente das definições, ou seja, a ferramenta é altamente confiável. Você pode pegar e ela vai te dar resultados “redondinhos”. Essa é uma. Segunda é o próprio Lighthouse do Chrome. O Lighthouse vai te dar algumas métricas não só de acessibilidade mas também de SEO e performance, que é bem legal. Outra que eu indico é essa Asqatasun que eu falei. Ela é uma ferramenta que você instala via NPM, e ela faz analises diretamente em tempo de execução. O problema dela é que não é atualizada já há algum tempo e ela não está atualizada para a WCAG 2.1, ela tá fazendo validação do WCAG 2.0, infelizmente. Mas enfim, é uma ferramenta fantástica, mas o legal é que ela te dá uns relatórios gráficos lindos, sensacionais sobre o sistema. Então essas três, acredito que são as principais. Existem várias outras. Não adianta você usar um monte, usa uma só e pronto, já resolve o problema. Essas daí são as que eu costumo sempre indicar, e no Itaú a gente usa a versão mais completa [da Deque Axe]. Na verdade, quem usa mais é a área de qualidade e testes, que tem quase 70 pessoas focadas exclusivamente em teste de acessibilidade. Os testes são sempre realizados em duplas, um vidente e um cego. Nenhuma *squad* faz testes individual, sempre duplas. Porque o cego testa a pratica, a navegação com o leitor de telas.

FAD: Que legal isso.

MS: A visão técnica, você roda a ferramenta e ela te dá. Só que isso é o que você tem que resolver. Agora, a visão humana e real da acessibilidade real, ferramenta nenhuma vai te dar. Vai sempre depender de testes humanos de fato.

Juntando isso com relação as priorizações da WCAG. A WCAG é divididas em critérios A, AA e AAA, sendo que esses níveis determinam uma complexidade maior na aplicação e o beneficio que você ganha ao aplicar determinado critério. Por exemplo, o primeiro critério, o 1.1.1, que é relacionado a descrição de imagens ou de conteúdos não textuais, é básico que você precisa fazer. O básico do básico, por isso que ele é um critério nível A. Todos os que você olha como critério nível A, é o mínimo que você precisa pensar, mas pra você ter uma acessibilidade aceitável, você precisa atender todos os critérios do nível A e também AA. Então, se você pensar também em níveis de *compliance*, a nossa legislação, a LBI, Lei Brasileira de Inclusão, diz que você tem que seguir boas praticas internacionais. As boas praticas internacionais regem que a gente precisa ter atendimento de todos os critérios de nível A e AA, que dá um total de 50 (critérios). Então, o mínimo seriam esses. O AAA não significa que não deve ser visto. Significa que se você tiver que priorizar, você pode deixar para um segundo momento. Só que na pratica do dia a dia, quando a pessoa começa a estudar, a primeira visão de *compliance*, o cara vai olhar assim: “ah! eu preciso atender A e AA. Tá, eu preciso de um checklist”, o cara vai e pega um checklist e começa a fazer: “Isso eu atendi, isso não atendi. O que não entendi vou colocar no *backlog*”. É isso que é feito. Na pratica do dia a dia, se você tivesse a compreensão de todos os critérios, você veria que vários dos critérios AAA, você conseguiria executar já no planejamento do seu projeto. E porque a pessoa não faz isso? Porque ela está com a visão de *compliance*, simples assim. Então, você precisa tirar essa visão de *compliance* da cabeça das pessoas para que você consiga de fato desenvolver produtos de qualidade. Quando você começa a enxergar dessa forma, você esquece um pouco que existe classificações de A, AA e AAA. Essa classificação serve, na pratica, mais pra você saber e ter uma noção do que é básico e do que não é, mas no geral, você vai precisar atender a todos. Porque a acessibilidade você esta pensando em pessoas. Na teoria, você deveria pensar em pessoas: “Eu estou aplicando acessibilidade para que mais pessoas usem o meu produto. Eu não estou aplicando acessibilidade para não tomar uma multa”. Enquanto você está com a cabeça na multa, você vai querer priorizar desta forma. Esse é o grande problema.

Falando na pratica mesmo. Sobre a questão de priorização. Eu posso te passar alguns links de checklists que tratam desta forma. Tem um aqui que eu já tenho, quer ver… é o do accessibility.voxmedia.com. Ele tem uma forma de priorizar as atividades que, essa sim, é uma forma útil. Eles separam em atividades para designers, para desenvolvedores, para gerentes de projetos, para testadores e para quem trabalha com conteúdo. (…) Isso é a forma legal de você trabalhar priorizações, ao invés de você trabalhar priorização de cada critério, você trabalha com foco mais humanizado. Isso funciona na pratica. Porque o outro critério de você analisar item por item da WCAG, ele tem um foco muito no *compliance*. Ele vai reforçar a ideia de q estou fazendo as coisas por obrigação só pra não tomar uma multa.

FAD: Acaba parecendo mesmo que é um passo a passo, e as vezes fica até meio descoordenado…

MS: É isso aí.

FAD: Imagina que estamos querendo uma ferramenta que vai fazer essa analise, e pretendemos extrair um resultado disso. Para fazermos uma comparação com o mercado, por exemplo, um *benchmark*, você considera que essa da Axe seria o suficiente termos uma comparação de se estamos conseguindo chegar em algum ponto? Porque, quando você abre aquela lista da W3C, é listado mais de 100 ferramentas lá. Tem inclusive uma do nosso governo.

MS: Sim, o ASES. Não recomendo.

FAD: Mas ele só faz o eMAG, né?

MS: É, ele analisa em cima do eMAG. A Axe na prática, é quase o ASES, mas a diferença é que a Axe é uma ferramenta boa. A diferença é essa.

FAD: Os links que eu testei no ASES, a maioria falhou. Tem o Access Monitor que é do governo português...

MS: É, o Access Monitor é do governo português. É a mesma coisa. Ferramentas governamentais, elas foram criadas porque? Elas foram criadas com o viés de obrigatoriedade. O governo quer fazer o que? Quer obrigar todas as pessoas a terem. Por isso a gente tem lei. Então, o foco do governo, ele acaba sendo sempre nessa questão da obrigatoriedade. Se você parar pra pensar é como a sociedade funciona. As pessoas só passaram a usar cinto de segurança a partir do momento que teve multa, entendeu? O governo, ele tem a sua obrigação de criar ferramentas que as pessoas usem. Senão você vai ficar sempre naquela questão: “Ah! você tá querendo que eu faça, mas você não está me dando uma ferramenta pra eu fazer”. Então, já que esse é o problema, vamos criar a ferramenta. O governo vai lá e cria a ferramenta. Mas o viés sempre vai ser esse viés da obrigatoriedade.

Já essas de mercado, de certa forma, você… claro que a Deque ou a AXE, o objetivo é obvio, eles dão uma ferramenta gratuita para as pessoas, mas as pessoas vão rodar essa ferramenta, vão ver o que precisa ser feito, vão começar a perceber que precisa fazer mais coisa e em algum momento vai precisar contratar uma consultoria. Quem que eles vão contratar? A Deque! que foi a pessoa que forneceu a ferramenta. É simples. Eu fiz o Guia WCAG. Num primeiro momento, eu fiz para as pessoas acessarem e tudo mais, mas qual é o meu objetivo? Meu objetivo é divulgar o meu trabalho. As pessoas chegando ao Guia WCAG, chegam até mim. Se não fosse isso, talvez eu não estaria fazendo essa entrevia com você agora, entendeu? Tudo tem um objetivo. A questão é as pessoas identificarem o que exatamente tá sendo de proposto para cada uma dessas situações. Então, resumindo a história. Eu evitaria o uso das ferramentas governamentais e passaria para as ferramentas de mercado. Essas principais que eu te passei, a Lighthouse e o Axe; e você pode dar uma olhada na Asqatasun que eu acho valido. Você junta essas três, que acho que você terá um bom parâmetro. A partir daí é mais do mesmo. Tem outras ferramentas se você procurar? Você vai encontrar varias, mas é mais do mesmo. Só uma forma diferente de exibir o gráfico, por exemplo.

FAD: Eu acho de um panorama geral, acho que você acabou respondendo varias perguntas em uma só.

MS: Eu sei, eu sei. Isso que eu to fazendo com você é meio que meu dia a dia. Eu sempre to tirando duvida da galera, não tem como você enxergar acessibilidade de uma forma isolada, ela sempre está ligada a outros pontos. Você tem que ter uma visão holística. Não dá pra você separar e olhar: “Ah! agora vamos olhar a parte técnica, agora vamos olhar a…”, não dá. Se você quiser fazer de verdade, não tem como separar.

FAD: A Talita Pagani fez o projeto GAIA, que acho que é um projeto de mestrado. E uma das questões aqui era assim: “O WCAG, ele não consegue atender tudo, naturalmente. Todos os aspectos. O projeto GAIA, ele é um complemento do WCAG ou…”

MS: Não, não…

FAD: Seria um complemento? Como que funciona?

MS: Você pode enxergar o GAIA como um produto especifico com foco no publico autista. Atendendo os critérios do GAIA, fatalmente você já estará atendendo vários da WCAG também. Porque eles são complementos um do outro. Na verdade, ela trás alguns pontos que talvez a WCAG não tenha, mas no geral, são heurísticas de comportamento e de entendimento da mesma forma. Então, se você, por exemplo, tivesse que escolher, focar na WCAG, você já está atendendo boa parte das questões relacionadas ao GAIA.

O GAIA vai ser mais quando você tiver um foco exclusivamente no publico autista, fazendo um trabalho especifico. Vamos supor, você quer desenvolver um aplicativo que vai ajudar pais de autistas a utilizarem determinado produto, usa o GAIA. Entendeu a diferença? Porque ai você tá “nichando” para aquele publico especifico. O GAIA tem esse propósito do publico autista. A WCAG, ela é ampla. Ela vai atender todos os tipos de situações, mas de qualquer forma, é o que você respondeu já, ela não vê tudo. Por exemplo, uma dos grandes *gaps* do WCAG é para a comunidade surda. Eles reclamam demais que não tem muita coisa relacionada a comunidade surda ali. Tem uma ou outra coisa de língua gestual, a própria audiodescrição, transcrição de conteúdos; mas se você for parar para analisar, tem algumas coisas também de *gap* ali. Você só perceberá isso quando estiver fazendo um trabalho especifico, relacionado a esse tema.

Por exemplo, eu vou focar no publico com deficiência motora. No publico com deficiência motora, eu vou focar em quem não tem os membros superiores. Então você vai fazer um trabalho especifico pra essa situação, que é uma pessoa que provavelmente vai depender de recursos de voz ou coisas do gênero. Conforme for se se aprofundando, você vai primeiro entender as necessidades dessas pessoas. Você começa a fazer entrevistas com essa pessoas, começa a ver o que elas precisariam, aí com o conhecimento da WCAG você juntos os mundos: “O que ela precisa, na verdade, eu consigo atender com esse critério”. Você vai fazendo dessa forma mais ou menos.

Ferramenta nenhuma vai te atender em todas as questões do mundo, né? É um bom ponto esse do viés de *compliance*. No Itaú acontece direto. Você tá com o seu foco no *compliance*, então se você atendeu 78 critérios da WCAG, você ainda não está respaldado juridicamente. Você pode ser processado da mesma forma. Você não sabe qual é o tipo, a forma que a pessoa tá utilizando seu conteúdo, entendeu? A WCAG, ela é um norte. Ela não é regra. Ela é boa pratica pra gente saber e desenvolver os nossos produtos de uma forma melhor para que todas as pessoas consigam consumir. Isso é o ponto. O ponto sempre tem que ser humanitário. Eu faço um produto para que pessoas utilizem. “Quais pessoas estão utilizando?”. Não me importa. Eu to fazendo um produto para todos usarem. “Vai ter pessoas no meio do caminho que vão ter dificuldade?” Vai. Aí começa seu campo de pesquisa, aí é o papel do UXer, de pesquisar, conversar, entrevistar, e melhorar o seu produto. É basicamente isso. A WCAG é o seu ponto de partida, sempre vai ser o seu ponto de partida. É o seu arroz com feijão. É o básico.