



GUIA PRÁTICO PARA A INCLUSÃO

DAS PESSOAS IDOSAS NO DESIGN DIGITAL

A CONVENÇÃO INTERAMERICANA SOBRE
A PROTEÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS
DOS IDOSOS ESTABELECE O DIREITO À
ACESSIBILIDADE E MOBILIDADE PESSOAL
EM SEU ARTIGO 26

1. INTRODUÇÃO

Este material visa fornecer diretrizes teóricas e práticas para a inclusão das pessoas idosas no desenvolvimento de dispositivos tecnológicos e plataformas digitais. O objetivo é que os desenvolvedores, designers, programadores e gerentes de conteúdo tenham este guia como uma contribuição para seu trabalho com uma perspectiva do curso de vida.

A Convenção Interamericana sobre a Proteção dos Direitos Humanos dos Idosos estabelece o direito à acessibilidade e mobilidade pessoal. Em seu artigo 26, afirma: “o idoso tem direito à acessibilidade ao entorno físico, social, econômico e cultural, e a sua mobilidade pessoal”. Sem dúvida, a inclusão digital das pessoas idosas é um aspecto fundamental para o

cumprimento de seus direitos. Atualmente, é necessário fazer parte do mundo digital para exercer o direito à educação, à cultura, à participação, ao trabalho, à saúde e ao acesso à justiça, entre outros.

Em primeiro lugar, abordaremos o conceito de idadismo como um aspecto a ser evitado no design de qualquer produto, plataforma ou aplicativo. Em segundo, trataremos a importância da inclusão dos idosos nos processos de design. Em terceiro, discutiremos algumas características sensoriais e cognitivas que podem mediar o uso de dispositivos digitais e concluiremos com duas seções que tratam dos problemas de usabilidade mais frequentes das pessoas idosas e das boas práticas nesta área.

2. O CONCEITO DE IDADISMO E SUA IMPORTÂNCIA

O conceito de idadeísmo, ou “ageism” em inglês, foi cunhado por Robert Butler (Butler, 1969), que usou este termo para expressar os estereótipos, preconceitos e discriminação em razão da idade das pessoas. Estas ideias afetam particularmente as representações sociais da velhice e do envelhecimento, são internalizadas ao longo da vida e são muito difíceis de serem questionadas (Levy, 2022). Alguns exemplos são: os idosos apresentam deterioro cognitivo, ficam deprimidos facilmente, são menos eficazes que os jovens, são irritáveis, etc.

Foi constatado que os estereótipos idadeístas se tornam uma profecia autorrealizável na velhice, fase em que as pessoas idosas começam a agir de acordo com estas ideias. Isto é prejudicial para sua qualidade de vida,

incluindo aspectos biológicos, psicológicos e sociais (Levy, 2022; Robertson, 2017).

Neste contexto, é importante que sejamos capazes de fazer uma análise pessoal para identificar e trabalhar nossas próprias ideias idadeístas. Só assim poderemos desenvolver políticas, serviços, programas e dispositivos sem esse preconceito.

**FOI CONSTATADO QUE OS
ESTEREÓTIPOS IDADISTAS
SE TORNAM UMA PROFECIA
AUTORREALIZÁVEL NA VELHICE,
FASE EM QUE AS PESSOAS
IDOSAS COMEÇAM A AGIR DE
ACORDO COM ESTAS IDEIAS.**

4.

GUIA PRÁTICO PARA A INCLUSÃO DAS PESSOAS IDOSAS NO DESIGN DIGITAL

A INCLUSÃO DAS PESSOAS IDOSAS NA GERAÇÃO DE SERVIÇOS, PRODUTOS E CONTEÚDO É ESSENCIAL PARA GARANTIR QUE TUDO O QUE FAZEMOS ESTÁ ADAPTADO A SUAS NECESSIDADES E FAVORECE A ADERÊNCIA.

3. DESIGN COM FOCO NA PESSOA: A INCLUSÃO DAS PESSOAS IDOSAS

Sem dúvida, o que os designers ou gerentes de conteúdo consideram apropriado para as pessoas idosas não é necessariamente o que os usuários finais precisam. É neste ponto que ocorrem muitos dos problemas de usabilidade, que podem ser melhorados através do design.

Como podemos conseguir isso?

A inclusão das pessoas idosas na geração de serviços, produtos e conteúdo é essencial para garantir que tudo o que fazemos está adaptado a suas necessidades e favorece a aderência.

Tem-se observado que a participação deles nestes processos ainda é baixa, especialmente quando se trata de dispositivos ou plataformas digitais (Sayago, 2019). Por sua vez, o fato de o nível de escolaridade estar diretamente associado ao uso de dispositivos digitais pelas pessoas idosas fez com que fossem incluídos nos testes de usabilidade apenas aqueles com

alto grau de escolaridade, em detrimento de uma representação heterogênea.

Para fazer este tipo de avaliação, temos ferramentas quantitativas (por exemplo, pesquisas de usabilidade) e ferramentas qualitativas, como entrevistas e grupos de foco. Idealmente, deveria ser realizada uma coleta mista de dados, que permita que os dois tipos de informação sejam incluídos a fim de iterar até um resultado adequado ser alcançado para esta faixa etária.

Um exemplo é o “Guia passo a passo” que elaboramos com o apoio dos Centros Ibero-Americanos de Autonomia Pessoal e Apoio Tecnológico (CIAPAT). Seu conteúdo, com conselhos sobre como utilizar telefones celulares, foi selecionado com base nas respostas a um questionário on-line dirigido a pessoas com mais de 60 anos de idade na América Latina, e naquelas expressas pelos grupos de discussão realizados no Uruguai, Colômbia e Argentina.



4. MUDANÇAS QUE PODEM OCORRER COM O ENVELHECIMENTO

Algumas mudanças que podem ocorrer durante o envelhecimento estão relacionadas com os sentidos, o funcionamento cognitivo e o controle motor. Isto deve ser levado em consideração ao desenvolver plataformas digitais, com o objetivo de torná-las inclusivas para todas as pessoas.

Visão: A visão pode diminuir ao longo dos anos, especialmente a capacidade de ver objetos próximos. Isto se soma a uma possível redução na sensibilidade às cores e à necessidade de usar adequadamente os contrastes. Algumas pessoas também podem ter dificuldade para se adaptarem às mudanças de luz e ao texto em movimento. Neste contexto, a distração visual devido ao excesso de elementos pode afetar a usabilidade.

Capacidade cognitiva: A velocidade de processamento pode diminuir, mas isto não significa que as pessoas idosas não possam

aprender novas funções. Além disso, as tarefas múltiplas altamente complexas podem ser difíceis de lidar, por exemplo, quando há muita informação simultânea que requer ações diferentes.

Capacidade motora: os movimentos podem ser mais lentos, assim como a coordenação mãos-olhos. Devemos lembrar que as pessoas desta geração cresceram com outros tipos de dispositivos, portanto, usar um mouse ou telas sensíveis ao toque pode não ser intuitivo e exige aprendizagem e treinamento como qualquer nova habilidade que é adquirida. Isto pode levar a uma maior dificuldade para fazer movimentos contínuos, como arrastar um item ou fazer um clique curto e sutil em vez de um longo.

Audição: pode declinar e devem ser dadas instruções claras para configurar o volume. Isto é especialmente relevante para alarmes ou notificações com sons.

ALÉM DISSO, PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU QUE ESTÃO DANDO OS PRIMEIROS PASSOS NO MUNDO DIGITAL PODEM TER OS MESMOS PROBLEMAS DE USABILIDADE QUE OS IDOSOS TÊM.

5. PROBLEMAS FREQUENTES DE USABILIDADE

É importante ter em mente que a acessibilidade universal e o design universal servem a pessoas de todas as idades. Isto significa que se fizermos designs pensando nas pessoas idosas, podem ser facilmente utilizados por todas as pessoas.

Além disso, pessoas com deficiência ou que estão dando os primeiros passos no mundo digital podem ter os mesmos problemas de usabilidade que os idosos têm.

Jeff Johnson e Kate Finn (Johnson & Finn, 2017) identificaram os problemas de usabilidade das pessoas idosas. Alguns deles são:

➤ Texto não legível: geralmente devido ao baixo contraste ou ao tamanho da fonte do texto.

➤ Objetos na plataforma que não são identificados por serem pequenos ou não estarem em um lugar intuitivo.

➤ CAPTCHAs difíceis de resolver.

➤ Ícones e símbolos desconhecidos.

➤ Navegação pouco intuitiva, onde não se sabe em que prestar atenção.

➤ Excesso de informações.

➤ Atualizações e mudanças frequentes que exigem uma aprendizagem constante.

➤ Dificuldade na obtenção de assistência técnica.

6. BOAS PRÁTICAS NO DESIGN PARA PESSOAS IDOSAS

- Tamanho da fonte: a fonte deve ser suficientemente grande para ser lida por todos. Deve incluir os menus e o texto do conteúdo. Também é possível incluir funções para aumentar o tamanho do texto.
 - Parcimônia: será muito melhor ter menos conteúdo que permita a navegação intuitiva da interface do que muito conteúdo com excesso de hiperlinks, imagens ou outras funções que distraiam.
 - O cursor e o menu: se for incluída a função para fazer o cursor ou menu desaparecer, é importante agregar uma opção na configuração para desativá-la, caso o usuário precise usá-la.
 - Botão de ajuda ou botão do mapa do site destacado para ajudar o usuário a se orientar ou solicitar suporte técnico.
 - O tamanho da área clicável, por exemplo, nos termos e condições de um site, deve ser suficientemente grande para favorecer a visibilidade.
 - Mensagens de erro: é importante gerar mensagens indicando o que estamos fazendo errado, por exemplo, informando claramente qual é a parte do questionário que está incompleta.
 - Apresentar informações de forma acessível, por exemplo, incluindo legendas, língua de sinais, audiodescrição e/ou impressão de textos em braille.
 - Dar sinais claros para focar a atenção, por exemplo, através de ícones destacados.
 - Usar terminologia simples, evitando termos técnicos (jargão) de programação.
 - Evitar pedir informações pessoais desnecessárias, pois isso pode favorecer o uso. Ao pedir informações, é preciso ser claro sobre o objetivo.
 - Flexibilidade ao inserir informações, por exemplo, a possibilidade de digitar o número da carteira de identidade com ou sem pontos.
 - Flexibilidade ao solicitar códigos ou senhas, evitando, na medida do possível, regras diferentes (por exemplo, extensão específica, uso de sinais obrigatórios etc.).
 - Definir seções claras de conteúdo e publicidade no aplicativo ou site.
- Estes conselhos foram aplicados no “Guia Passo a Passo”.

Agradecimentos:

Este guia foi desenvolvido com a colaboração de Javiera Rosell Cisternas, María Clara Betancourt Piedrahita e Jimena Garriga. Agradecemos ao Centro de Estudios de Vejez y Envejecimiento, da Universidade Católica do Chile, ao Plano Ibirapitá do Governo do Uruguai e aos Centros Ibero-Americanos de Autonomia Pessoal e Apoio Tecnológico (CIAPAT) da Argentina, Chile e Colômbia por suas valiosas contribuições.

Referências

Butler, R. N. (1969, Winter). Age-ism: another form of bigotry. *Gerontologist*, 9(4), 243-246.

Johnson, J., & Finn, K. (2017). Designing user interfaces for an aging population: Towards universal design. Morgan Kaufmann.

Levy, B. (2022). *Breaking the Age Code*. Random House.

Robertson, G. (2017). Ageing and ageism: the impact of stereotypical attitudes on personal health and well-being outcomes and possible personal compensation strategies. *Self & Society*, 45(2), 149-159.

Sayago, S. (2019). Editorial Introduction—Perspectives on HCI Research with Older People. In S. Sayago (Ed.), *Perspectives on Human-Computer Interaction Research with Older People* (pp. 3-17). Springer International Publishing.



“O MOMENTO DE GARANTIR O ACESSO DE TODAS AS PESSOAS A SERVIÇOS E INFORMAÇÕES DIGITAIS, INDEPENDENTEMENTE DE SUA IDADE OU LOCALIZAÇÃO, É AGORA”.



C/ Velázquez, 105
28006 Madrid, España
Tel.: +34 91 561 19 55
Fax.: +34 91 561 17 47

oiss.org



OEI

C/ Bravo Murillo, 38
28015 Madrid, España
Tel.: +34 91 594 43 82

oei.int

