

CHECKLIST

Garantindo acessibilidade mínima na sua solução

Garantir a acessibilidade no setor público não é uma funcionalidade extra, mas um dever legal (Lei Brasileira de Inclusão - Lei nº 13.146/2015). Este checklist reúne critérios mínimos para que nenhum cidadão seja excluído do uso do serviço por barreiras físicas, sensoriais, digitais ou cognitivas. De qualquer forma, recomendamos que o serviço seja avaliado por um especialista em acessibilidade para assegurar a conformidade com a lei.

1. Linguagem e Clareza Cognitiva

☐ **Linguagem Simples:**

O texto evita jargões técnicos/jurídicos e utiliza frases curtas em ordem direta (sujeito + verbo + complemento)?

☐ **Instruções diretas:**

Os requisitos, documentos necessários e prazos estão visíveis logo no início do fluxo?

☐ **Suporte a erros:**

Quando o usuário erra um preenchimento, a mensagem explica exatamente o que deu errado e como corrigir?

2. Canais Digitais (Web e Mobile)

☐ **Contraste e Legibilidade:**

O contraste entre o texto e o fundo é suficiente para leitura sob luz forte ou por pessoas com baixa visão?

☐ **Texto Alternativo (Alt Text):**

Todas as imagens funcionais, ícones e gráficos possuem descrição em texto para leitores de tela?

☐ **Navegação por Teclado:**

É possível realizar toda a jornada (preencher campos, avançar e confirmar) usando apenas a tecla Tab e Enter?

☐ **Redimensionamento:**

A página e os textos permitem zoom de até 200% sem quebrar o layout ou esconder botões?

☐ **Feedback não visual:**

A validação de ações não depende apenas de cores (ex.: além de ficar vermelho, o campo exibe um texto ou ícone de aviso).

☐ Rota Acessível:

O local possui rampas com inclinação adequada, elevadores operacionais, portas largas e piso tátil até a recepção?

☐ Mobiliário Adequado:

Existe pelo menos um balcão de atendimento e assento adaptado para cadeirantes ou pessoas de baixa estatura?

☐ Sinalização Multissensorial:

As senhas e chamadas de atendimento possuem aviso tanto visual (painel) quanto sonoro (chamada por voz)?

4. Multiplicidade de Canais e Alternativas

☐ Alternativa Analógica:

O serviço oferece uma alternativa presencial ou telefônica simplificada para quem não possui conectividade ou letramento digital?

☐ Atendimento Humano de Apoio:

Em fluxos digitais complexos, há um canal de suporte humano fácil de acionar?

5. Planejando os testes em si

Quem será ouvido?

- ☐ Incluímos pessoas que utilizam o serviço com frequência.
- ☐ Consideramos pessoas que têm direito ao serviço, mas não conseguem acessá-lo.
- ☐ Identificamos grupos pouco representados nos dados e espaços de decisão.
- ☐ Evitamos tratar um público diverso como um grupo homogêneo.
- ☐ Consideramos quem é afetado indiretamente pelo serviço.

Como será a participação?

- ☐ O local ou ambiente digital é acessível.
- ☐ O horário considera a disponibilidade dos participantes.
- ☐ Há alternativas para quem não pode participar presencialmente ou em tempo real.
- ☐ Os recursos necessários para participação foram considerados.
- ☐ A equipe criou um ambiente seguro para dúvidas, críticas e relatos.

Como será a comunicação?

- ☐ Utilizamos linguagem simples e direta.
- ☐ Evitamos termos técnicos ou explicamos seu significado.
- ☐ Consideramos diferentes formas de comunicação e acessibilidade.
- ☐ As perguntas são respeitadas e não reforçam estereótipos.
- ☐ As pessoas sabem como suas informações serão utilizadas.



Como as informações serão analisadas?

- ☐ Diferenciamos evidências de suposições da equipe.
- ☐ Registramos divergências entre as experiências relatadas.
- ☐ Observamos como diferentes barreiras podem se combinar.
- ☐ Evitamos escolher apenas relatos que confirmem a visão inicial.
- ☐ Os achados dos grupos menos ouvidos influenciarão a definição do problema.

Dica:

O cumprimento técnico de normas de acessibilidade não substitui a validação real. Inclua pessoas com deficiência, idosos e usuários de baixa renda nos testes do seu protótipo. Se eles não conseguirem concluir o serviço de forma autônoma, a solução ainda precisa ser ajustada.