



# AVALIAÇÃO DE USABILIDADE E ACESSIBILIDADE PARA O PÚBLICO IDOSO EM APPS BANCÁRIOS, UMA PESQUISA EXPLORATÓRIA

Gabriel Pedreiro Ramos<sup>1</sup>, Iara Carnevale de Almeida<sup>2</sup>

Acadêmico do curso de Engenharia de Software, Campus maringá-PR, Universidade Cesumar - UNICESUMAR. ra-20073790-  
<sup>2</sup>@alunos.unicesumar.edu.br

Orientadora, Doutora, Docente no Curso de Engenharia de Software, UNICESUMAR. Pesquisadora do Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação – ICETI. iara.almeida@unicesumar.edu.br

## RESUMO

Com o avanço da tecnologia, o uso de smartphones tornou-se, cada vez mais, indispensável na vida das pessoas. Devido a pandemia do Covid-19, muitos serviços utilizados no dia-a-dia - tais como serviços bancários para consultar saldo, realizar transferência de dinheiro, gerenciar cartão de crédito, entre outras atividades financeiras - passaram a ser realizados exclusivamente de forma digital, através de internet banking e aplicativos para smartphones (ou app). É importante buscar soluções que tornem o uso do smartphone mais acessível e intuitivo para a terceira idade, garantindo que eles possam usufruir dos benefícios da tecnologia e manter segura sua conexão com o mundo digital. O objetivo deste estudo é identificar os critérios de avaliação de usabilidade e acessibilidade para público Idoso em App bancários. Para tal, esta pesquisa é de natureza aplicada com abordagem qualitativa, por meio de pesquisa exploratória bibliográfica. A pesquisa bibliográfica será realizada seguindo o protocolo de Revisão Sistemática de Literatura. O resultado esperado deste projeto é identificar e categorizar critérios de avaliação de usabilidade e acessibilidade para público Idoso em App bancários.

**PALAVRAS-CHAVE:** Acessibilidade; Dispositivos móveis; Idosos; Usabilidade.

## 1 INTRODUÇÃO

Os idosos têm sido frequentemente excluídos da atual sociedade digital. A incapacidade dos idosos em usar *smartphones*, *tablets* e computadores significa que eles acabam por ter menos acesso à informação e, por consequência, menos oportunidades para se comunicar com amigos e familiares (BERNERS-LEE, 2018). A afirmação deste autor destaca a realidade enfrentada pelas pessoas da terceira idade no atual mundo digital. Conforme Anjos (2012), a sociedade atual se divide entre os indivíduos que utilizam esse tipo de dispositivo em seu dia a dia, como para trabalho e até mesmo convívio social, e os que não possuem familiaridade com essa tecnologia, que consequentemente, acabam sendo ameaçados de convívios sociais e demais processos inerentes à tecnologia. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2017 o Brasil superou a marca de 30,2 milhões de pessoas com 60 anos ou mais, e sabemos que esse grupo de pessoas tende a encontrar obstáculos em sua inserção digital.

Com o avanço da tecnologia, o uso de *smartphones* tornou-se, cada vez mais, indispensável na vida das pessoas. No entanto, compreender e utilizar esses dispositivos é um desafio para a maioria dos idosos. A falta de familiaridade com a tecnologia, a diminuição da destreza manual e visual, e o aumento da complexidade dos app tornam a utilização do *smartphone* uma tarefa difícil para essa geração, limitando sua comunicação e acesso à informação. (SILVA; FERREIRA, 2019)

Devido a pandemia do Covid-19, muitos serviços utilizados no dia-a-dia - tais como serviços bancários para consultar saldo, realizar transferência de dinheiro, gerenciar cartão de crédito, entre outras atividades financeiras - passaram a ser realizados exclusivamente de forma digital, através de *internet banking* e aplicativos para *smartphones* (ou app). Além



disso, a reportagem "Golpes bancários virtuais: por que os idosos são mais vulneráveis?" salienta que

os golpes bancários virtuais já não escolhem mais as vítimas pela idade, uma vez que todos utilizam dispositivos móveis para realizar transações financeiras. Contudo, os idosos são mais vulneráveis, pois muitas vezes não têm conhecimento dos riscos, não tomam medidas de segurança e não são capazes de identificar as fraudes. ANGÉLICO (2019, sp).

Dante desse cenário, nota-se a importância de buscar soluções que tornem o uso do smartphone mais acessível e intuitivo para a terceira idade, garantindo assim que eles possam usufruir dos benefícios da tecnologia e manter segura a sua conexão com o mundo digital. Portanto, o **problema desta pesquisa** é: Quais são os critérios de avaliação de usabilidade e acessibilidade para público Idoso em App bancários?

## 2 METODOLOGIA

Esta pesquisa é de natureza aplicada com abordagem qualitativa, por meio de pesquisa exploratória bibliográfica. A pesquisa bibliográfica será realizada seguindo o protocolo de Revisão Sistemática de Literatura (RSL), com base em Biolchini et al. (2005) e Kitchenham e Charters (2007), seguindo as seguintes etapas:

1. Definição do problema de pesquisa
2. Definição das palavras-chave: na língua portuguesa - usabilidade, acessibilidade, dispositivos móveis e idosos; com correspondência na língua inglesa - *usability, accessibility, mobile devices e elderly*.
3. Seleção das fontes de dados: Google Acadêmico.
4. Relevância, com critérios de inclusão e de exclusão: as fontes devem ser verificadas e classificadas de acordo com a sua relevância para o tema da pesquisa, levando em consideração os critérios de inclusão - trabalhos publicados nos últimos 10 anos, ou seja, de 2013 até 2023; escritos em português ou inglês; devem estar relacionados ao tema proposto e conter, pelo menos, uma das palavras-chave definidas; estar disponíveis para leitura completa (consulta ou download); e exclusão - não atender aos critérios de inclusão; trabalhos duplicados; cursos, tutoriais, workshops, palestras e afins.
5. Procedimentos de seleção: satisfazer os critérios de inclusão e exclusão, e a análise do título e resumo do artigo deve estar relacionada com o tema da pesquisa.
6. Análise: reconhecer as fontes de erro (bias) que podem comprometer a relevância deste estudo. Determinar a relevância dos resultados dos artigos separados para leitura completa, por meio da quantidade de citações.
7. Extração e apresentação dos resultados: realizar análise qualitativa com enfoque descritivo sobre todos os estudos primários, visando a satisfazer o problema de pesquisa proposto.

Os artigos selecionados serão utilizados na construção do referencial teórico e trabalhos relacionados. Na sequência, pretende-se categorizar os critérios de avaliação de usabilidade e acessibilidade para público Idoso em App bancários.

## 3 RESULTADOS ESPERADOS



O resultado esperado deste projeto é identificar e categorizar critérios de avaliação de usabilidade e acessibilidade para público Idoso em App bancários. Estes critérios serão posteriormente utilizados para avaliar se os app bancários satisfazem esses critérios e se impactam diretamente na adesão do público ao utilizar esse tipo de aplicativo digital.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Angélico, F. **Golpes bancários virtuais:** por que os idosos são mais vulneráveis? 2019. Disponível em:<https://www.nexojornal.com.br/expresso/2019/09/10/Golpes-banc%C3%A1rios-virtuais-por-que-os-idosos-s%C3%A3o-mais-vulner%C3%A1veis>. Acesso em: abr. 2023.

Berners-Lee, T. **The web is under threat. Join us and fight for it.** 2019. Disponível em: <https://www.theguardian.com/technology/2018/mar/11/tim-berners-lee-web-inventor-save-internet>. Acesso em: abr. 2023.

SILVEIRA, Beatriz Oliveira; PARRIÃO, Giorgia Barreto L.; FRAGELLI, Ricardo Ramos. **Melhor idade conectada:** um panorama da interação entre idosos e tecnologias móveis. Revista Tecnologias em Projeção, v. 8, n. 2, p. 42-53, 2017.

ROCHA, Eron; PADOVANI, Stephanía. **Usabilidade e acessibilidade em smartphones.** Ergodesign & HCI, v. 4, n. Especial, p. 58-66, 2016.

FAÇANHA, Agebson Rocha. **Uma proposta para acessibilidade visual e táctil em dispositivos touchscreen.** 2012.

DA SILVA NETO, Natanael Guedes et al. **Acessibilidade em dispositivos móveis:** uma análise sob a perspectiva das pesquisas em interação humano computador no Brasil. Brazilian Journal of Development, v. 7, n. 4, p. 34137-34150, 2021.

LIMA, Ana Carolina Oliveira; LEAL, Emília Oliveira Lima; GANDRA, St fane R go. Usabilidade e Acessibilidade: Uma Abordagem Pr tica com Recursos de Acessibilidade. 2020.

ALLEGRETTI, C. A. L. Design de Intera o. Universidade Luterana do Brasil - ULBRA. 2015

BENYON, D. Designing Interactive Systems – A comprehensive guide to HCI, UX and interaction design. Pearson 2014

ROGERS, Yvonne; SHARP, Helen; PREECE, Jenny. Al m da Intera o Humano-Computador. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.