

Acessibilidade digital para pessoas com deficiência visual: uma análise comparativa entre instituições financeiras

Daniel Sena da Silva¹; Prof^ª Dr^ª Claudia Bianchi Progetti²

¹ Centro Universitário Senac – Santo Amaro. (danielsenasilva5827@gmail.com).

² Centro Universitário Senac – Santo Amaro. (claudia.bprogetti@sp.senac.br).

Este estudo analisa comparativamente a acessibilidade digital de páginas institucionais de três instituições financeiras brasileiras sob a perspectiva de pessoas com deficiência visual, considerando a conformidade com as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG 2.1), a Lei Brasileira de Inclusão (LBI), os princípios de usabilidade e a experiência do usuário. O objetivo central consiste em avaliar o nível de aderência dessas plataformas aos padrões técnicos de acessibilidade, identificando barreiras que impactam a autonomia e a navegação assistiva. A pesquisa adota abordagem qualitativa, de caráter descritivo e comparativo, estruturada como estudo de caso múltiplo. A metodologia integra auditoria automatizada por meio da ferramenta AccessMonitor, testes com leitor de tela *NonVisual Desktop Access* (NVDA), análise manual de navegação e levantamento documental de políticas institucionais, permitindo a triangulação dos dados. As páginas avaliadas foram selecionadas com base em critérios de relevância funcional, impacto na jornada do usuário e pertinência para pessoas com deficiência visual. Os resultados evidenciam diferenças significativas entre as instituições analisadas, sendo possível observar distintos níveis de conformidade aos critérios da WCAG 2.1. Entre as principais barreiras identificadas destacam-se ausência ou inadequação de textos alternativos, problemas de navegação por teclado, contrastes insuficientes entre texto e fundo, inconsistências semânticas e nomes acessíveis incompletos em elementos interativos, comprometendo a interpretação por tecnologias assistivas. Os testes com leitor de tela revelaram variações na fluidez da leitura, na organização hierárquica do conteúdo e na clareza de botões e *links*, enquanto a análise manual reforçou a presença de obstáculos práticos que afetam diretamente a experiência do usuário. Conclui-se que, apesar da existência de iniciativas voltadas à inclusão digital no setor bancário, a acessibilidade ainda apresenta lacunas relevantes, exigindo aprimoramentos técnicos contínuos e maior alinhamento entre discurso institucional e implementação prática. A adoção consistente das diretrizes WCAG 2.1, o fortalecimento do design inclusivo desde as etapas iniciais de desenvolvimento e a revisão periódica das interfaces digitais mostram-se fundamentais para assegurar autonomia, equidade e participação plena de pessoas com deficiência visual no ambiente financeiro digital.

Palavras-chave: Acessibilidade digital; Deficiência visual; Instituições financeiras; Usabilidade; Inclusão.