



Introdução

Nos dias de hoje, os dispositivos móveis tornaram-se indispensáveis em nosso cotidiano. Mais do que apenas meios de comunicação e acesso à informação, eles oferecem uma ampla gama de funcionalidades por meio dos aplicativos instalados, substituindo diversos equipamentos que antes eram comuns, como câmeras fotográficas, GPS, consoles de jogos, reprodutores de música, entre outros. Esses aparelhos se consolidaram como ferramentas fundamentais na vida de bilhões de pessoas em todo o mundo.

Diante dessa relevância, é essencial que sejam acessíveis a todos, superando barreiras enfrentadas por pessoas com deficiência (PCDs) e possibilitando que qualquer pessoa usuária configure suas preferências de maneira simples. No entanto, apesar dos recursos de acessibilidade disponíveis nos Sistemas Operacionais, muitas dessas configurações não são herdadas automaticamente pelos aplicativos, ou acabam sendo difíceis de localizar e compreender.

O ideal seria que os aplicativos tivessem acesso direto e integrado a todos os recursos de acessibilidade oferecidos pelo sistema. Porém, isso nem sempre acontece, o que faz com que a responsabilidade recaia sobre empresas e pessoas desenvolvedoras, que precisam identificar necessidades específicas e implementar soluções. Na prática, por diferentes razões, essas adaptações frequentemente não são realizadas.

Personalização

A personalização ocorre quando sistemas são projetados para identificar as pessoas usuárias e fornecer, de forma automática, conteúdos, experiências ou funcionalidades ajustadas às suas necessidades específicas (Nielsen, 1998). Trata-se da adaptação automática de produtos, serviços ou interações a partir de dados coletados sobre o comportamento dos usuários, dispensando ajustes manuais.

No contexto de aplicativos móveis, a personalização refere-se à adaptação de conteúdos, *interfaces* e funcionalidades do aplicativo com base nas preferências e padrões de uso da pessoa usuária. Essa adaptação pode ser realizada pelo próprio sistema ou pelas pessoas desenvolvedoras do aplicativo. Grupos de pesquisa em Interação Humano-Computador (IHC) entendem a personalização como uma estratégia para reduzir a distância entre pessoa



usuária e sistema. A premissa é que, quando projetados e ajustados de acordo com os requisitos das pessoas usuárias, os sistemas tornam-se mais eficazes na ajuda para o alcance de seus objetivos.

Alguns exemplos práticos incluem:

- Plataformas de streaming: serviços como a Netflix ou o Spotify utilizam algoritmos que analisam hábitos de visualização e audição para recomendar conteúdos personalizados. No caso da Netflix, estima-se que 75% do conteúdo assistido pelos assinantes seja resultado das recomendações do sistema, e não de buscas diretas.
- Anúncios online direcionados: exibidos com base no histórico de navegação e nos interesses dos usuários.
- Aplicativos de redes sociais: como o Facebook, que organiza os conteúdos do feed a partir das interações anteriores da pessoa usuária.
- E-commerce: plataformas como a Amazon recomendam produtos considerando o histórico de compras e navegação do cliente.
- Aplicativos de notícias: ferramentas como o Flipboard ajustam a seleção de notícias de acordo com os interesses e histórico de leitura dos usuários.

Customização

A customização ocorre quando a pessoa usuária tem autonomia para alterar elementos ou conteúdos de um sistema de acordo com suas necessidades específicas. Isso pode incluir ajustes de fonte, brilho, cores, *layout* da tela ou qualquer outra configuração que modifique a aparência e o funcionamento de um aplicativo, produto ou serviço. Nesse processo, o controle está sob responsabilidade da pessoa usuária, que decide manualmente como deseja configurar a experiência.

A diferença fundamental entre personalização e customização está na origem do controle: enquanto a personalização é orientada pelo sistema, a customização é um processo de adaptação conduzido ativamente pela pessoa usuária. O autor destaca que, na personalização, o computador “impulsiona” recomendações e conteúdos com base em modelos de preferências da pessoa usuária; já na customização, é o próprio usuário quem escolhe explicitamente entre diferentes opções disponíveis.



Enquanto na personalização as pessoas usuárias assumem um papel relativamente passivo, na customização eles atuam de forma ativa e direta. Essa capacidade de agir promove nas pessoas usuárias uma sensação de controle e identidade, tanto no processo de configuração quanto no uso do aplicativo. Mais do que oferecer conteúdos personalizados, a verdadeira inovação está em permitir que os usuários mudem, por si mesmos, a natureza do produto ou serviço consumido.

Alguns exemplos práticos de customização incluem:

- Aplicativos de mensagens: como o WhatsApp, que possibilita alterar planos de fundo, sons de notificação e diversas preferências de chat.
- Aplicativos de saúde e fitness: como o Samsung Health ou o MyFitnessPal, que permitem definir metas pessoais, ajustar tipos de exercício e registrar hábitos alimentares.
- Sistemas operacionais: como Windows, Linux, Android e iOS, que oferecem opções para modificar temas, layouts, configurações de acessibilidade e organização da área de trabalho.