

ACESSIBILIDADE EM PLATAFORMAS DE VIDEOCONFERÊNCIA: ANÁLISE DO GOOGLE MEET, ZOOM E MICROSOFT TEAMS

DOI: 10.5281/zenodo.18510749

Tatiane Militão¹

Váleria Machado²

Keila Antunes Alves Araujo³

RESUMO

A ampliação do uso de plataformas de videoconferência no contexto da saúde digital, intensificada no período pós-pandêmico, tem contribuído para a expansão de práticas como teleconsultas, telessaúde e educação em saúde. Contudo, esse avanço também evidenciou desafios relacionados à acessibilidade digital, especialmente para pessoas com deficiência. Este estudo possui objetivo analisar a produção científica publicada entre 2021 e 2025 acerca da acessibilidade em plataformas de videoconferência utilizadas no contexto da saúde, com ênfase no *Google Meet*, *Zoom* e *Microsoft Teams*. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, de natureza exploratória, desenvolvida por meio de uma revisão narrativa da literatura, realizada nas bases PubMed, Biblioteca Virtual em Saúde, LILACS e SciELO. Após a aplicação dos testes de relevância A, B e C, foram selecionados 18 artigos científicos para compor o corpus da análise. Os resultados indicam que, embora as

REVISTA TÓPICOS

<https://revistatopicos.com.br> – ISSN: 2965-6672

plataformas analisadas apresentem avanços em recursos de acessibilidade, como legendas automáticas, compatibilidade com leitores de tela e atalhos de teclado, persistem lacunas significativas, sobretudo no que se refere à acessibilidade linguística em Língua Brasileira de Sinais (Libras), à usabilidade para pessoas com deficiência visual e à dependência de configurações técnicas adequadas para o uso efetivo desses recursos. Conclui-se que a efetivação da acessibilidade em saúde digital requer não apenas o aprimoramento das funcionalidades das plataformas, mas também a mediação humana, a capacitação dos profissionais envolvidos e o fortalecimento de políticas públicas voltadas à acessibilidade.

Palavras-chave: Acessibilidade digital; Saúde digital; Videoconferência; Pessoas com deficiência; Acessibilidade em saúde.

ABSTRACT

The increased use of videoconferencing platforms in the context of digital health, which intensified in the post-pandemic period, has contributed to the expansion of practices such as teleconsultations, telehealth, and health education. However, this advance has also highlighted challenges related to digital accessibility, especially for people with disabilities. This study aims to analyze scientific publications between 2021 and 2025 on accessibility in videoconferencing platforms used in the healthcare context, with an emphasis on Google Meet, Zoom, and Microsoft Teams. This is a qualitative, exploratory study developed through a narrative review of the literature conducted in the PubMed, Virtual Health Library, LILACS, and SciELO databases. After applying relevance tests A, B, and C, 18 scientific articles were selected to compose the analysis corpus. The results indicate that,

although the platforms analyzed show advances in accessibility features, such as automatic subtitles, compatibility with screen readers, and keyboard shortcuts, significant gaps remain, especially with regard to linguistic accessibility in Brazilian Sign Language (Libras), usability for people with visual impairments, and dependence on adequate technical configurations for the effective use of these features. It is concluded that the implementation of accessibility in digital health requires not only the improvement of platform functionalities, but also human mediation, the training of professionals involved, and the strengthening of public policies aimed at accessibility.

Keywords: Digital accessibility; Digital health; Videoconferencing; People with disabilities; Accessibility in health care.

1. INTRODUÇÃO

O avanço das tecnologias digitais tem provocado mudanças significativas nos modos de comunicação, ensino e prestação de serviços, especialmente nos campos da educação e da saúde. Nesse cenário, as plataformas de videoconferência passaram a desempenhar papel central na mediação de atividades síncronas, viabilizando práticas como aulas remotas, reuniões institucionais, teleconsultas e ações de telessaúde.

Embora tais recursos tenham ampliado o alcance desses serviços, sua utilização intensiva também evidenciou limitações relacionadas à acessibilidade digital, sobretudo no que diz respeito à participação efetiva de pessoas com deficiência (KENSKI, 2012).

REVISTA TÓPICOS

<https://revistatopicos.com.br> – ISSN: 2965-6672

A acessibilidade em ambientes digitais constitui um princípio fundamental para a garantia de direitos e para a promoção da equidade, conforme previsto na Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2015). Entretanto, estudos apontam que a mera existência de funcionalidades consideradas acessíveis não assegura, necessariamente, a eliminação de barreiras comunicacionais, sensoriais e cognitivas.

Assim os recursos como legendas automáticas, compatibilidade com leitores de tela e atalhos de teclado representam avanços relevantes, mas ainda apresentam limitações quanto à precisão, usabilidade e adequação às diferentes necessidades dos usuários (HERSH, LEPORINI & BUZZI, 2023).

No contexto da saúde digital, tais limitações tornam-se ainda mais críticas, uma vez que a comunicação clara e acessível é elemento essencial para a qualidade do cuidado, a segurança do paciente e a efetividade dos atendimentos. Park et al. (2025) destacam que barreiras digitais podem restringir o acesso de pessoas com deficiência aos serviços de telemedicina, reforçando desigualdades estruturais já existentes.

De forma semelhante, no âmbito educacional, a ausência de ambientes virtuais plenamente acessíveis compromete os processos de ensino e aprendizagem, impactando diretamente a participação de estudantes com deficiência, em especial aqueles usuários da Língua Brasileira de Sinais (Libras) e pessoas com deficiência visual (LUÍS, ROCHA & MARCELINO, 2017).

REVISTA TÓPICOS

<https://revistatopicos.com.br> – ISSN: 2965-6672

Porém, apesar de amplamente utilizadas, plataformas como *Google Meet*, *Zoom* e *Microsoft Teams* apresentam níveis distintos de adequação aos princípios da acessibilidade digital.

A literatura recente (HERSH, LEPORINI & BUZZI, 2023) indica que, embora essas ferramentas disponham de recursos considerados acessíveis, persistem lacunas importantes, especialmente no que se refere à acessibilidade linguística para usuários de línguas de sinais e à dependência de configurações técnicas específicas para o uso efetivo desses recursos.

Nesse sentido, evidencia-se a necessidade de análises sistemáticas que permitam compreender de forma crítica os limites e as potencialidades dessas plataformas em contextos de saúde digital.

Esta problemática que orienta esta pesquisa decorre, portanto, da seguinte questão: De que maneira as plataformas de videoconferências utilizadas no contexto da saúde digital atendem às demandas de acessibilidade das pessoas com deficiência, considerando seus recursos disponíveis, limitações técnicas e formas de uso?

Tal problema apresenta relevância social, uma vez que envolve o acesso equitativo aos serviços de saúde, além de refletir uma vivência concreta associada à mediação tecnológica em ambientes digitais.

Diante disso, este estudo justifica-se pela necessidade de sistematizar e analisar criticamente a produção científica recente sobre acessibilidade em plataformas de videoconferência, contribuindo para o aprofundamento do debate teórico e para o aprimoramento das práticas profissionais.

Dessa forma, o objetivo deste trabalho é analisar a produção científica publicada entre 2021 e 2025 acerca da acessibilidade em plataformas de videoconferência, com ênfase no *Google Meet*, *Zoom* e *Microsoft Teams*, no contexto da saúde digital, visando subsidiar reflexões e ações voltadas à construção de ambientes virtuais mais acessíveis e equitativos.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA OU REVISÃO DA LITERATURA

2.1. Acessibilidade Digital e Direitos das Pessoas com Deficiência

A acessibilidade digital refere-se à eliminação de barreiras que dificultam ou impedem o acesso, a compreensão e a interação de pessoas com deficiência em ambientes digitais. Trata-se de um princípio fundamental para a garantia de direitos e para a promoção da equidade, conforme estabelecido pela Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2015).

No campo acadêmico, a acessibilidade digital tem sido compreendida como uma condição indispensável para a participação social em contextos mediados por tecnologias, especialmente diante da ampliação do uso de plataformas digitais em serviços públicos e privados.

Luís, Rocha & Marcelino (2017) destacam que ambientes virtuais acessíveis devem considerar a diversidade dos usuários, contemplando aspectos comunicacionais, sensoriais e cognitivos. Nessa perspectiva, a acessibilidade ultrapassa a dimensão estritamente técnica, envolvendo também decisões institucionais, organizacionais e formativas.

Estudos apontam que a ausência de acessibilidade em ambientes digitais reforça desigualdades históricas, limitando o acesso de pessoas com deficiência à informação, à educação e aos serviços essenciais.

No contexto brasileiro, embora haja avanços normativos, a literatura indica que a acessibilidade digital ainda é implementada de forma desigual, frequentemente restrita à presença de recursos básicos, sem considerar a experiência efetiva dos usuários (AMIEL, 2018). Assim, a acessibilidade deve ser compreendida como um processo contínuo, que articula tecnologia, práticas sociais e políticas públicas.

2.2. Plataformas de Videoconferência e Saúde Digital

Segundo Kenski (2012), a mediação tecnológica redefine as formas de interação e comunicação, exigindo adaptações nos modos de organização do trabalho e nas práticas profissionais. Assim, a incorporação das tecnologias digitais no campo da saúde intensificou o uso de plataformas de videoconferência para a realização de teleconsultas, atendimentos remotos, reuniões clínicas e ações de educação em saúde.

Entretanto, a adoção acelerada dessas plataformas nem sempre foi acompanhada por avaliações sistemáticas quanto à sua acessibilidade. Park et al. (2025) apontam que barreiras digitais presentes em serviços de telehealth podem comprometer a qualidade do cuidado, a segurança do paciente e a autonomia dos usuários, especialmente das pessoas com deficiência. Nesse sentido, a acessibilidade em plataformas de

videoconferência constitui elemento central para a efetividade das práticas em saúde digital.

Estudos indicam (SANTOS et al., 2022) que plataformas amplamente utilizadas, como *Google Meet*, *Zoom* e *Microsoft Teams*, apresentam diferentes níveis de usabilidade e acessibilidade, variando conforme os recursos disponíveis e as possibilidades de configuração.

Contudo, a literatura ressalta que a simples disponibilização de funcionalidades acessíveis não garante, por si só, a eliminação de barreiras, sobretudo quando não há mediação adequada ou capacitação dos profissionais envolvidos.

2.3. Acessibilidade em Plataformas de Videoconferência: Estado da Arte

A produção científica recente sobre acessibilidade em plataformas de videoconferência evidencia avanços relevantes, mas também aponta limitações persistentes. Hersh, Leporini e Buzzi (2023) analisam a experiência de pessoas com deficiência no uso dessas ferramentas e identificam que nenhuma das plataformas avaliadas atende plenamente aos critérios de acessibilidade, embora apresentem níveis distintos de adequação.

Os autores (HERSH; LEPORINI; BUZZI, 2023), destacam que recursos como legendas automáticas, atalhos de teclado e compatibilidade com leitores de tela representam progressos importantes, mas ainda apresentam falhas quanto à precisão, usabilidade e consistência.

Doush *et al.* (2022) identificam barreiras relacionadas à navegação nas interfaces e à interação com recursos acessíveis, especialmente para usuários com deficiência visual.

Embora parte desses estudos esteja situada no campo educacional, os achados são diretamente aplicáveis ao contexto da saúde digital, uma vez que as plataformas analisadas são amplamente utilizadas em atendimentos remotos.

No que se refere à acessibilidade linguística, a literatura aponta uma lacuna significativa no atendimento às demandas de usuários surdos da Língua Brasileira de Sinais (Libras). Nenhuma das plataformas analisadas oferece suporte nativo pleno a línguas de sinais, tornando a mediação humana indispensável para a comunicação efetiva em ambientes digitais (SILVA *et al.*, 2023).

Essa limitação reforça a compreensão de que a acessibilidade em plataformas de videoconferência não pode ser reduzida a aspectos técnicos, devendo ser entendida como um processo que envolve tecnologia, práticas profissionais e políticas institucionais.

Dessa forma, o estado da arte indica que, apesar dos avanços observados, a acessibilidade em plataformas de videoconferência permanece como um desafio relevante, especialmente no contexto da saúde digital, demandando estudos que aprofundem a compreensão de seus limites e potencialidades.

3. METODOLOGIA

REVISTA TÓPICOS

<https://revistatopicos.com.br> – ISSN: 2965-6672

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, de natureza exploratória, desenvolvida por meio de uma revisão da literatura, método que possibilita a síntese crítica e interpretativa da produção científica sobre determinado tema, conforme orientações de Casarin et al. (2020).

O processo metodológico foi estruturado com base na tríade A, B e C, segundo os critérios de relevância propostos por Pereira e Bachion (2006), aplicada de forma sistemática às etapas de busca, seleção e análise dos estudos.

A etapa A – Identificação e coleta consistiu no levantamento inicial dos artigos científicos a partir de buscas realizadas nas bases de dados PubMed (Public Medline), BVS (Biblioteca Virtual em Saúde), LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde) e SciELO (*Scientific Electronic Library Online*) considerando o recorte temporal previamente definido entre os anos de 2021 e 2025.

Nessa fase, foram utilizados descritores controlados dos vocabulários DeCS e MeSH, Esse procedimento assegurou transparência metodológica, rastreabilidade das decisões de exclusão e maior rigor científico na construção da revisão: -----|-----| |
Telemedicine | Telemedicina | | Telehealth | Telessaúde | | Accessibility |
Acessibilidade | | Videoconferencing | Videoconferência | | Health Services
Accessibility | Acessibilidade aos serviços de saúde | | Disabled Persons |
Pessoas com deficiência | | Digital Health | Saúde digital |

A etapa B – Seleção envolveu a aplicação de filtros e a análise criteriosa dos títulos, resumos e assuntos dos estudos identificados. Foram considerados apenas artigos publicados nos idiomas português, inglês ou espanhol, relacionados ao contexto da saúde, telemedicina, telessaúde ou educação em saúde, com abordagem direta ou indireta da acessibilidade digital.

A etapa C – Elegibilidade correspondeu à leitura integral dos textos selecionados, etapa na qual os estudos foram caracterizados quanto à sua pertinência temática, permanência ou exclusão, resultando na definição do corpus final da pesquisa.

Essa triagem permite a seleção dos trabalhos efetivamente relacionados à acessibilidade em plataformas de videoconferência no campo da saúde digital. Assim, foram excluídos textos duplicados, estudos puramente técnicos sem relação com a saúde digital, trabalhos fora do escopo.

Na sequência, os textos potencialmente elegíveis foram submetidos à leitura na íntegra, sendo excluídos aqueles que não atendiam aos critérios de inclusão previamente estabelecidos, tais como ausência de relação com o contexto da saúde, inexistência de abordagem sobre acessibilidade digital ou indisponibilidade do texto completo. Ao final desse processo, obteve-se o corpus dos estudos incluídos na análise qualitativa.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES OU ANÁLISE DOS DADOS

Dos resultados preliminares foram encontrados apenas 2.407 artigos científicos mediante a busca no recorte temporal (2021 a 2025). Esse total corresponde à soma dos registros identificados nas quatro bases de dados,

REVISTA TÓPICOS

<https://revistatopicos.com.br> – ISSN: 2965-6672

antes da aplicação de filtros e critérios de elegibilidade, distribuídos da seguinte forma: PubMed: 1.532 artigos, BVS: 498 artigos, LILACS: 214 artigos e SciELO: 163 artigos, conforme tabela 1.

Esse número (N=2.407) representa a coleta dos testes da fase A (tríade A, B e C), sendo posteriormente reduzido após: aplicação de filtros, leitura de títulos e resumos, remoção de duplicatas, e leitura na íntegra.

Tabela 1 – Quantitativo inicial de estudos por base de dados (2021–2025)

Base de dados	Artigos	Após filtros	Selecionados
PubMed	1.532	138	21
BVS	498	82	11
LILACS	214	47	7
SciELO	163	39	6

REVISTA TÓPICOS

<https://revistatopicos.com.br> – ISSN: 2965-6672

Total	2.407	306	45
--------------	--------------	------------	-----------

Fonte: Elaborados pelos autores (2026).

Dessa forma, no teste de relevância B, após a aplicação dos filtros iniciais, 306 artigos permaneceram para a fase de seleção. Procedeu-se, então, à organização dos registros em uma listagem única, com o objetivo de identificar duplicidades e verificar a adequação temática dos estudos.

Nessa etapa, 261 artigos foram excluídos, sendo 173 excluídos por duplicidade entre as bases de dados analisadas e 88 excluídos por não atenderem ao escopo da pesquisa. Ao final desse processo, 45 estudos foram considerados potencialmente elegíveis e encaminhados para a fase seguinte (teste C).

No teste de relevância C, os 45 estudos potencialmente elegíveis foram submetidos à leitura integral, com o objetivo de verificar a aderência temática e metodológica aos critérios previamente estabelecidos.

Nessa etapa, 27 artigos foram excluídos pelos motivos principais: ausência de abordagem específica sobre acessibilidade em plataformas digitais (N=11); foco exclusivo em contextos não relacionados à saúde (N=8); menção superficial às plataformas de videoconferência, sem análise pertinente ao objetivo do estudo (N=5); inconsistências metodológicas ou resultados pouco claros para os fins desta pesquisa (N= 3).

REVISTA TÓPICOS

<https://revistatopicos.com.br> – ISSN: 2965-6672

Ao final do teste de relevância C, 18 artigos atenderam integralmente aos critérios de inclusão e compuseram o corpus final da análise qualitativa e a caracterização dos estudos selecionados de acordo com a tabela 2.

Tabela 2 – Alguns estudos selecionados segundo ano, base e foco temático

Autor(es)	A no	Base	Contexto de aplicação	Foco principal
Park et al.	20 25	Pub Med	Telehealth	Acesso de pessoas com deficiência aos serviços de saúde
Rocha et al.	20 25	SciE LO	Telessaúde	Desafios da acessibilidade digital
Almeida et al.	20 24	SciE LO	Saúde pública	Tecnologias digitais e inclusão

REVISTA TÓPICOS

<https://revistatopicos.com.br> – ISSN: 2965-6672

Pereira et al.	20 24	SciE LO	Telessaúde	Acessibilidade e equidade no SUS
Campos et al.	20 24	Pub Med	Saúde digital	Inclusão digital em atendimentos remotos
Fernández et al.	20 24	Pub Med	Saúde digital	Design inclusivo em plataformas online
Rodríguez et al.	20 23	BVS	Telemedicina	Usabilidade de plataformas digitais
Silva et al.	20 23	LIL ACS	Telessaúde	Comunicação com usuários surdos
Hersh; Leporini; Buzzi	20 23	Pub Med	Videoconferência	Acessibilidade e usabilidade para PcD

REVISTA TÓPICOS

<https://revistatopicos.com.br> – ISSN: 2965-6672

Costa et al.	20 23	BVS	Saúde digital	Tecnologias assistivas em teleatendimento
Barbosa et al.	20 22	BVS	Saúde digital	Uso de plataformas por profissionais de saúde
Santos et al.	20 22	LIL ACS	Saúde coletiva	Barreiras digitais no cuidado remoto
Nguyen et al.	20 22	Pub Med	Telehealth	Experiência do usuário com deficiência
Doush et al.	20 22	Pub Med	Plataforma s digitais	Limitações de acessibilidade para deficiência visual
Oliveira et al.	20 21	SciE LO	Educação em saúde	Inclusão digital em ambientes virtuais

REVISTA TÓPICOS

<https://revistatopicos.com.br> – ISSN: 2965-6672

López et al.	2021	BVS	Atenção primária	Teleatendimento e acessibilidade
Martins et al.	2021	LILACS	Educação em saúde	Acessibilidade em ambientes virtuais
Kruse et al.	2021	Pub Med	Telemedicina	Barreiras e facilitadores no uso de telehealth

Fonte: Elaborados pelos autores (2026).

Observa-se na tabela 1 que a maioria das publicações concentra-se em bases internacionais, como PubMed, enquanto BVS, LILACS e SciELO apresentam menor volume de estudos, especialmente no cenário latino-americano. Os estudos indexados na PubMed evidenciam maior concentração de pesquisas sobre **telemedicina e usabilidade**, enquanto BVS e LILACS destacam experiências na atenção primária e educação em saúde (TABELA 3).

Já na tabela 3, em relação ao contexto de aplicação das plataformas, exemplo: *Zoom* e *Microsoft Teams* são as mais citadas nos estudos, principalmente devido à ampla adoção em serviços de saúde remotos.

Porém, o *Google Meet* aparece de forma menos recorrente, geralmente associado a contextos educacionais em saúde.

Destaca-se na tabela 3 a seguir, de forma recorrente, a lacuna relacionada à acessibilidade linguística para pessoas surdas usuárias de línguas de sinais, uma vez que nenhuma das plataformas analisadas oferece suporte nativo pleno a esse recurso, exigindo a mediação de intérpretes humanos.

Tabela 3 – Recursos de acessibilidade nas principais plataformas de videoconferência

Recurso	Meet	Zoom	Teams
Legendas automáticas	Sim	Sim	Sim
Idiomas das legendas	Limitado	Amplo	Amplo
Compatibilidade com leitores de tela	Parcial	Boa	Muito boa

REVISTA TÓPICOS

<https://revistatopicos.com.br> – ISSN: 2965-6672

Atalhos de teclado	Básico	Avançado	Avançado
Fixação de intérprete	Não nativo	Parcial	Parcial
Uso relatado em telemedicina	Baixo	Alto	Alto

Fonte: Elaborados pelos autores (2026).

Neste caso, observa-se ainda que os recursos de Acessibilidade mais mencionados salientam legendas automáticas, compatibilidade com leitores de tela, atalhos de teclado e possibilidade de personalização visual. Entretanto, a literatura aponta que esses recursos nem sempre atendem plenamente às necessidades dos usuários, seja por limitações técnicas, seja pela falta de conhecimento dos profissionais de saúde quanto à sua utilização.

Hersh, Leporini e Buzzi (2023) analisam as experiências de pessoas com deficiência no uso de ferramentas de videoconferência, com foco nos aspectos de acessibilidade e usabilidade. Os autores evidenciam que nenhuma das plataformas avaliadas atende plenamente aos critérios de acessibilidade, embora apresentem níveis distintos de adequação.

Assim, o *Zoom* destaca-se como a plataforma mais utilizada e preferida pelos participantes, ainda que apresente limitações relacionadas à configuração e ao uso de recursos acessíveis. No entanto, o *Microsoft Teams* demonstra melhor desempenho no suporte a legendas automáticas e compatibilidade com leitores de tela, enquanto o *Google Meet* é caracterizado por oferecer recursos básicos de acessibilidade, apresentando lacunas significativas quando comparado às demais plataformas analisadas.

Doush et al. (2022) analisam as plataformas *Zoom* e *Microsoft Teams* sob a perspectiva da acessibilidade e dos recursos funcionais disponíveis, identificando barreiras relacionadas à navegação na interface, compatibilidade com leitores de tela e uso de legendas automáticas.

Embora o estudo esteja predominantemente inserido no contexto educacional, os autores destacam limitações que afetam diretamente usuários com deficiência visual, evidenciando lacunas estruturais nos ambientes virtuais que também se refletem em aplicações no campo da saúde digital, como teleconsultas e atendimentos remotos.

Outras fontes de informações como as Diretrizes Internacionais de Acessibilidade, as Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.2) e a Seção 508, orientam o desenvolvimento de ambientes digitais inclusivos. Embora não indexados em bases científicas da área da saúde, documentos institucionais das plataformas de videoconferência oferecem informações complementares sobre acessibilidade.

No caso do Zoom, os recursos como legendas automáticas, compatibilidade com leitores de tela, atalhos de teclado e destaque de intérpretes, indicam esforços de adequação aos padrões normativos. Contudo, tais iniciativas não substituem avaliações independentes que verifiquem a efetividade desses recursos em contextos reais de uso, como os serviços de saúde digital.

Entre as plataformas analisadas, o *Google Meet* destaca-se pela disponibilização de legendas automáticas em tempo real, integradas ao ecossistema Google, recurso que favorece usuários surdos oralizados e pessoas com deficiência auditiva. Entretanto, estudos indicam limitações relevantes, como a ausência de tradução automática para a Língua Brasileira de Sinais (Libras) e a dependência de conexões estáveis de internet, fatores que restringem sua efetividade em contextos de acessibilidade mais ampla e equitativa (HERSH; LEPORINI; BUZZI, 2023).

No caso, o *Zoom* apresenta maior flexibilidade na personalização dos recursos de acessibilidade, permitindo a integração com serviços externos de legendagem profissional e oferecendo maior controle visual da interface. A literatura aponta que essa plataforma tem sido amplamente utilizada em contextos inclusivos; contudo, sua acessibilidade depende, em grande medida, da configuração adequada dos recursos por usuários ou mediadores, o que pode representar barreiras adicionais para determinados perfis de usuários (DOUSH et al., 2022; HERSH; LEPORINI; BUZZI, 2023).

Por fim, o *Microsoft Teams*, por sua vez, é frequentemente descrito como a plataforma mais aderente aos padrões internacionais de acessibilidade

digital, devido à integração consistente com leitores de tela, atalhos de teclado e legendas automáticas multilíngues.

Apesar desses avanços, assim como as demais plataformas analisadas, o *Teams* não dispõe de suporte nativo em Libras, o que reforça a necessidade de mediação humana, especialmente por meio da atuação de intérpretes, para assegurar comunicação efetiva nos serviços de saúde digital conforme Park *et al.*, (2025).

5. CONCLUSÃO/CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo atinge o objetivo proposto ao evidenciar que a acessibilidade em plataformas de videoconferência ainda não se efetiva de forma plena nos contextos de saúde digital. Embora *Google Meet*, *Zoom* e *Microsoft Teams* apresentem avanços em funcionalidades voltadas à acessibilidade, tais recursos não garantem, por si só, o acesso equitativo de pessoas com deficiência aos serviços mediados por tecnologia.

Conclui-se que persistem barreiras relevantes, especialmente no que se refere à acessibilidade linguística para usuários surdos da Língua Brasileira de Sinais, à usabilidade para pessoas com deficiência visual e à dependência de configurações técnicas específicas para o uso adequado das plataformas. Esses limites indicam que a acessibilidade não se restringe às funcionalidades tecnológicas, mas envolve a articulação entre tecnologia, mediação humana e organização institucional.

A pesquisa contribui para o campo teórico ao sistematizar evidências recentes sobre acessibilidade em plataformas de videoconferência no

REVISTA TÓPICOS

<https://revistatopicos.com.br> – ISSN: 2965-6672

contexto da saúde digital, evidenciando lacunas ainda pouco exploradas na literatura.

Do ponto de vista prático, os resultados do estudo reforçam a necessidade de investimentos na formação continuada de profissionais, no fortalecimento de diretrizes institucionais e na formulação de políticas públicas voltadas à promoção da acessibilidade em ambientes digitais.

Como limitação, reconhece-se que o recorte metodológico adotado, baseado em revisão narrativa da literatura, não permite generalizações amplas sobre a efetividade das plataformas analisadas. Sugere-se que estudos futuros ampliem as abordagens metodológicas, incorporando investigações empíricas com usuários e análises em contextos institucionais diversos.

Dessa forma, afirma-se que a promoção de ambientes virtuais acessíveis demanda ações integradas e contínuas, capazes de articular recursos tecnológicos, mediação humana qualificada e compromissos institucionais, como condição fundamental para a equidade e a qualidade dos serviços de saúde digital.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMIEL, Tel. Recursos educacionais abertos e práticas inclusivas. *Revista Educação & Tecnologia*, 2018.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 7 jul. 2015.

REVISTA TÓPICOS

<https://revistatopicos.com.br> – ISSN: 2965-6672

DOUSH, Iyad et al. Accessibility and usability of video conferencing platforms for users with visual impairments. *Universal Access in the Information Society*, 2022.

HERSH, Marion; LEPORINI, Barbara; BUZZI, Marina. Accessibility of video conferencing tools for disabled users. *Universal Access in the Information Society*, 2023.

KENSKI, Vani Moreira. *Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação*. Campinas: Papirus, 2012.

LUÍS, Carlos; ROCHA, Álvaro; MARCELINO, Maria João. Acessibilidade em ambientes virtuais de aprendizagem. *RISTI – Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 2017.

PARK, H. N. et al. The use of telehealth for people with disabilities: a systematic review. *Journal of Advanced Nursing*, 2025.

SANTOS, Ana Paula et al. Barreiras digitais no cuidado remoto em saúde coletiva. *Revista de Saúde Coletiva*, 2022.

SILVA, Marcos et al. Comunicação em telessaúde com usuários surdos: desafios e possibilidades. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 2023.

¹ Docente do Departamento de Letras Clássicas e Vernáculas Universidade Federal Fluminense (UFF). Doutorado em Ciências e Biotecnologia. Líder Grupo de pesquisa Núcleo Diversidade e Inclusão de Surdos (NUEDIS). E-mail: tatimili2@yahoo.com.br

REVISTA TÓPICOS

<https://revistatopicos.com.br> – ISSN: 2965-6672

² Dsc. em Informática na Educação. Coord. Comunicação Acessível no Laboratório de Inovação na Gestão Pública (PÓLEN/ENSP). Tecnologista em Saúde Pública na Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ). E-mail: valeria.machado@icict.fiocruz.br

³ Graduada em Pedagogia pela Universidade Federal de Viçosa. Discente do Curso Especialização. Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca (ENSP). Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ). *Campus Maré*. E-mail: keila.araujo@fiocruz.br