Universidade de Brasília
Instituto de Letras
Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução
Línguas Estrangeiras Aplicadas ao Multilinguismo
e à Sociedade da Informação

Juliana Barbosa de Lima

Análise da acessibilidade nas plataformas de *streaming* mais populares no Brasil

Brasília
2022

Juliana Barbosa de Lima

Análise da acessibilidade nas plataformas de *streaming* mais populares no Brasil

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução da Universidade de Brasília, como requisito parcial para a obtenção de grau no curso de bacharelado em Línguas Estrangeiras Aplicadas ao Multilinguismo e à Sociedade da Informação.

Orientadora: Profª. Drª Helena Santiago Vigata

Brasília
2022

Juliana Barbosa de Lima

Análise da acessibilidade nas plataformas de *streaming* mais populares no Brasil

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Línguas Estrangeiras e Tradução da Universidade de Brasília, como requisito parcial para a obtenção de grau no curso de bacharelado em Línguas Estrangeiras Aplicadas ao Multilinguismo e à Sociedade da Informação.

Brasília, maio de 2022.

BANCA EXAMINADORA

_____

Prof.ª Dr.ª Helena Santiago Vigata (UnB)
Orientadora

_____

Prof. Saulo Machado Mello de Sousa
Examinador

_____

Prof. Dr. Charles Rocha Teixeira
Examinador

Resumo

Devido à pandemia de COVID-19, houve um grande aumento na oferta por parte das empresas que utilizam o *streaming* de vídeo. Igualmente, boa parte da população tornou-se grande consumidora desse tipo de conteúdo. Este trabalho aplicado tem como objetivo analisar os recursos de acessibilidade disponíveis nas principais plataformas utilizadas pelo público brasileiro, visto que não há leis atualmente em vigor que as regulam, a diferença do que ocorre com os sites da *web*, cinemas ou canais de TV. Para isso, um questionário foi enviado a pessoas que utilizam tais recursos com a finalidade de saber suas opiniões a respeito. Também foi feita uma análise prática em cada uma das três plataformas escolhidas — Netflix, Prime Video, Globoplay —, utilizando capturas de tela para ilustrar os pontos analisados. Tendo em vista os aspectos observados, notou-se que essas plataformas muitas vezes não disponibilizam legendas descritivas e audiodescrição em português. Tampouco há um fácil acesso a estes recursos, dado que é necessário uma procura por parte do consumidor para encontrar um título que lhe ofereça o mínimo necessário para ter acesso às obras.

Palavras-chave: Acessibilidade; plataformas de *streaming;* Netflix; Amazon Prime Video; Globoplay; deficiência visual; deficiência auditiva.

Abstract:

Due to the COVID-19 pandemic, there was a large increase in the offer by large video streaming companies. Equally, a good part of the population became big consumers of this type of content. This applied study aims to analyze the accessibility resources available on the main platforms used by the Brazilian audience, since there are no laws currently in force that regulate them, like in the case of websites, cinemas or TV channels. Thus, a questionnaire was sent to people who use such resources, in order to know their opinions about it. A practical analysis was also carried out on each of the three chosen platforms — Netflix, Prime Video, Globoplay —, using screenshots to illustrate the observed points. Data revealed that the analyzed platforms often do not provide descriptive subtitles and audio description in Portuguese. Access to these resources is difficult, given that the consumer needs to do some search to find the titles with the accessibility resources needed.

Keywords: Accessibility; streaming platforms; Netflix; Amazon Prime Video; Globoplay; blind and visually impaired; deaf and hard-of-hearing.

Resumen:

Debido a la pandemia de COVID-19, hubo un gran aumento en la oferta por parte de las grandes empresas que utilizan *streaming* de vídeo. Igualmente, buena parte de la población se convirtió en gran consumidora de este tipo de contenidos. Este trabajo aplicado tiene como objetivo analizar los recursos accesibles en las principales plataformas utilizadas por el público brasileño, ya que actualmente no existen leyes vigentes que los regulan, como es el caso de los sitios web, cines o canales de TV. Para ello, se envió un cuestionario a las personas que utilizan dichos recursos, con el fin de conocer sus opiniones al respecto. También se realizó un análisis práctico en cada una de las tres plataformas elegidas — Netflix, Prime Video, Globoplay —, utilizando capturas de pantalla para ilustrar los puntos analizados. Ante los aspectos observados, se constató que muchas veces las plataformas no brindan subtítulos descriptivos ni audiodescripción en portugués. Tampoco es fácil acceder a estos recursos, dado que se requiere una búsqueda por parte del consumidor para encontrar un título que le ofrezca lo mínimo necesario para tener acceso a las obras.

Palabras clave: Accesibilidad; Plataformas de Transmisión; Netflix; Amazon Prime Video; Globoplay; discapacidad visual; discapacidad auditiva.

Lista de Figuras

Figura 1. Gráfico das plataformas de *streaming* mais usadas no Brasil (2020) ……4

Figura 2. Gráfico das pessoas com algum tipo de deficiência no Brasil (2010) ……5

Figura 3. Gráfico com respostas a respeito de quais eram as plataformas mais utilizadas pelos voluntários …….……9

Figura 4. Gráfico com respostas dos voluntários sobre a frequência de uso das plataformas ……..……..9

Figura 5. Acesso ao Guia do assinante na plataforma Globoplay ……..…12

Figura 6. Dicas para descobrir conteúdos da plataforma GloboPlay…….…..12

Figura 7. Fotograma da novela “Quanto mais vida melhor”, da Globoplay, com CC……...14

Figura 8. Fotograma da série “The Good Doctor”, da Globoplay, com legenda convencional …….……15

Figura 9. Guia de títulos acessíveis da Netflix.……..……..17

Figura 10. Fotograma da série “Sem maturidade para isso”, da Netflix, com menu de idioma …….……...18

Figura 11. Menu de perfil de controle dos pais da Netflix……...20

Figura 12. Menu de configuração das legendas da Netflix…….20

Figura 13. Imagem da plataforma Prime Vídeo, da série animada “A Lenda de Vox Machina”, com descrição do produto ..……..22

Figura 14. Captura de tela da página de configuração do Prime Vídeo.……23

Figura 15. Primeira página da Pingplay ……..…….……27

Figura 16. Inicio | Pingplay ……..……...27

Figura 17. Escolha de recurso.……..…….28

Figura 18. Escolha do gênero.……..……..28

Lista de Quadros

Quadro 1. Quadro comparativo das três plataformas analisadas…….24-25

Sumário

1 - Introdução ……1

2 - Desenvolvimento……3

2.1- Recursos acessíveis ..……6

2.2- Relatos dos usuários ..……...……8

2.3- Globoplay……11

2.3.1. Navegação ……11

2.3.2. Ícones……13

2.3.3. Personalização da legenda……....14

2.4- Netflix ……...16

2.4.1. Navegação ……16

2.4.2. Ícones……18

2.4.3. Personalização da legenda……19

2.5- Amazon Prime Video ……20

2.5.1. Navegação ……21

2.5.2. Ícones……22

2.5.3. Personalização da legenda……23

2.6- Comparação das três plataformas…….……..24

2.7- Resumo da acessibilidade em outras plataformas.…… 26

2.7.1- Uma plataforma acessível …….……..……...26

2.7.2.Disney+ e Star+ ……...….29

2.7.3.HBO Max ……...29

3.Conclusão ……..……...30

Referências …… 33

Referências bibliográficas complementares ……..34

1.Introdução

Streaming é a tecnologia de transmissão de dados pela internet que permite ao usuário acesso a vídeos, livros, cursos e músicas sem a necessidade de baixar o conteúdo, de maneira rápida e com um uso temporário dos armazenamentos nos dispositivos. A princípio, este formato era utilizado no compartilhamento de áudio; depois passou também para a transmissão de jogos de basquete nos anos 90, nos Estados Unidos (AZEVEDO, 2020). Hoje, há diversas plataformas de *streaming* que podem ser de áudio, como o Spotify, ou de vídeo, como o YouTube e as redes sociais, Instagram, TikTok, entre outros. O acesso a essas plataformas pode ser gratuito ou pago. Este Trabalho de Conclusão de Curso se propõe a analisar alguns recursos disponíveis em certas plataformas de *streaming* de vídeo.

Com a pandemia causada pelo novo Coronavírus (COVID-19) a partir de março de 2020, tivemos um aumento no uso das plataformas digitais por parte de toda a população mundial, e no Brasil não foi diferente. Uma pesquisa feita pela Kantar IBOPE Media indica que as mídias de vídeo aumentaram de maneira considerável por aqui. Segundo a Kantar, 80% da população brasileira consumiu vídeos de forma *online* e gratuita, "[...] 68% dos usuários de internet viram mais vídeo e TV online por streaming gratuito durante os períodos de isolamento e 58% mais streaming pago" (Kantar IBOPE media, 2021). E, de acordo com uma pesquisa encomendada pela CupomVálido, em parceria com a Juswatch e a Statista, o Brasil se consagra como o segundo maior consumidor de conteúdos disponibilizados por essas plataformas de vídeo, ficando atrás somente dos Estados Unidos.

A popularidade e o aumento do uso destes vídeos oferecidos pelas plataformas de *streaming* fizeram com que a quantidade deste meio também crescesse. Em nosso país existem diversas plataformas de *streaming* de vídeo grátis ou pagas disponíveis para a população como: STARZPLAY, Disney+, Telecine Play, HBOMax, Star+, Paramount, AppleTv+, PlutoTv, Claro Play, entre outras. Entretanto, apesar de haver muitas ofertas conhecidas pelo público, este trabalho terá como referencial principal para análise três delas: Globoplay, Netflix e Amazon Prime Video.

O interesse em acessibilidade de obras audiovisuais surgiu no sexto semestre da faculdade, ao fazer a matéria de Modalidades de Tradução Audiovisual, ministrada pela Profa.Dra. Helena Santiago Vigata, orientadora deste trabalho. Analisando as informações acima, o contato recorrente com a tecnologia e o grande interesse nos conteúdos dos *streamings* de vídeo, decidi focar meu trabalho de conclusão de curso nessa temática, majoritariamente a respeito de sua acessibilidade. Ao conversar com a professora, percebi o déficit de pesquisas em tal área.

Para que um conteúdo de vídeo possa ser consideravelmente acessível para pessoas com deficiências sensoriais — visuais e/ou auditivas —, este deve conter audiodescrição (AD) e legendas descritivas (que podem aparecer nas plataformas como CC, sigla de *closed captions,* ou como SDH, sigla de *Subtitles for the Deaf and Hard-of-Hearing)*, além de janela de língua de sinais, para atender ao público surdo que tem Libras ou outra língua de sinais como língua natural.

Assim, o objetivo geral deste trabalho, que é de natureza aplicada, é desenvolver uma análise comparativa das entradas oferecidas pelas plataformas de *streaming* disponíveis no Brasil, com especial foco nas plataformas escolhidas. Para tanto, inicialmente foi elaborado um questionário *online* aplicado junto a 7 participantes que utilizam ou já utilizaram plataformas de *streaming,* dos quais, 5 têm deficiência visual e 2, auditiva. As perguntas do questionário abordaram questões relacionadas a como cada plataforma supre as necessidades e preferências dos participantes em termos de acessibilidade, incluindo a qualidade dos serviços, as possibilidades de personalização e o nível de dificuldade para encontrar os recursos.

Posteriormente, foram realizadas capturas de tela[1] das três plataformas escolhidas com o intuito de fazer uma análise descritiva dos recursos oferecidos e identificar as causas que podem ter motivado as avaliações dos participantes. Uma vez que em todas as plataformas aqui analisadas há uma imensa quantidade de mídia, não foi possível explorar todos os conteúdos. Portanto, foram escolhidos alguns títulos com base nos seguintes fatores: popularidade na plataforma,

[1] OBS.: as telas apresentadas foram acessadas a partir de um Notebook/desktop; se forem acessadas através do aplicativo em um smartphone/tablet ou TV, pode haver alterações na localização destas funcionalidades.

familiaridade da pesquisadora e por sugestões feitas por sites que disponibilizam os títulos disponíveis com recursos de acessibilidade.

Este trabalho demonstra um interesse também a respeito da legislação que assegura o direito à acessibilidade a serviços de *streaming* para pessoas com deficiência (PcD). A partir de uma pesquisa introdutória, pôde ser constatada a inexistência de legislação específica nesse quesito, ainda que exista um projeto de lei em curso (PL nº 247/2022), apresentado pela senadora Mara Gabrilli. Foi então que surgiram as perguntas norteadoras desta pesquisa: Qual é a real situação da acessibilidade nas principais plataformas de *streaming* no país? Qual a avaliação dos usuários de audiodescrição, legendas descritivas e janela de língua de sinais com relação à disponibilidade desses recursos nas referidas plataformas? O que precisa melhorar para garantir a acessibilidade desses públicos?

A pesquisa é necessária uma vez que expõe o estado atual da acessibilidade nas principais plataformas de *streaming* de vídeo do país e dá voz a usuários que enfrentam dificuldades ao utilizar tais meios de entretenimento, apresentando que existem alguns recursos, com necessidade de aprimoramento. Dessa forma, espera-se mostrar o que é disponibilizado, elencar possíveis boas práticas para a acessibilidade das plataformas de *streaming* e apontar o que falta para tornar essas plataformas mais acessíveis e simples para o uso daqueles que precisam. Este Trabalho de Conclusão de Curso é apenas uma pesquisa de pequeno porte e introdutória à questão, mas espera-se que seja uma de tantas que virão.

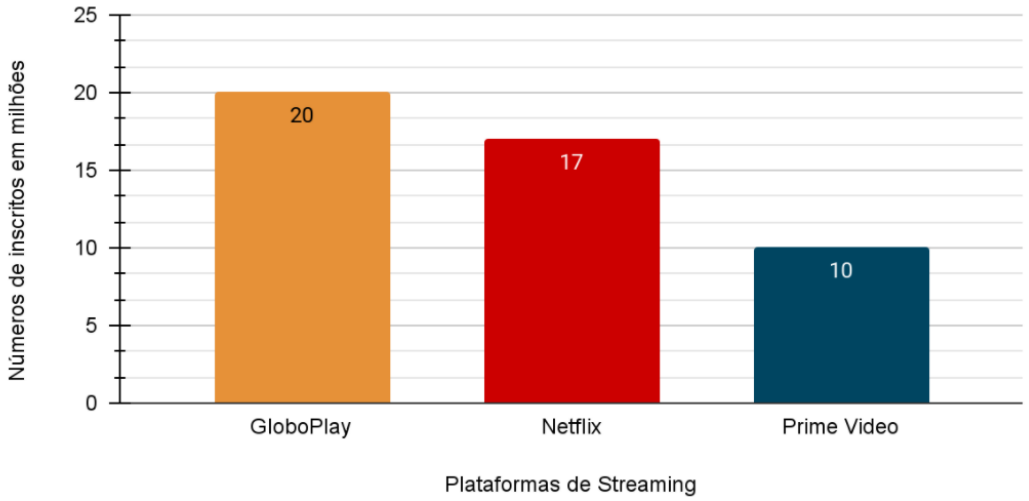
2.Desenvolvimento

As plataformas de *streaming* já se faziam presentes na vida de pessoas com deficiência antes da pandemia. Como os cinemas, ainda que possuam leis que os obrigam a serem inclusivos, muitas vezes são de difícil acesso ou limitantes para esse público, as plataformas de *streaming* se apresentaram como uma alternativa atrativa, uma vez que podem ser utilizadas no conforto da própria residência.

A popularidade desse tipo de serviço digital é inegável, e o Brasil é o segundo país que mais o consome. Segundo uma pesquisa feita pela Statista em parceria com JustWatch e a CupomValido em outubro de 2020, as plataformas mais

utilizadas no Brasil são: Globoplay em primeiro lugar, seguida pela Netflix e pela Amazon Prime Video, como é possível visualizar no gráfico a seguir:

Figura 1. Gráfico das plataformas de *streaming* mais usadas no Brasil (2020)

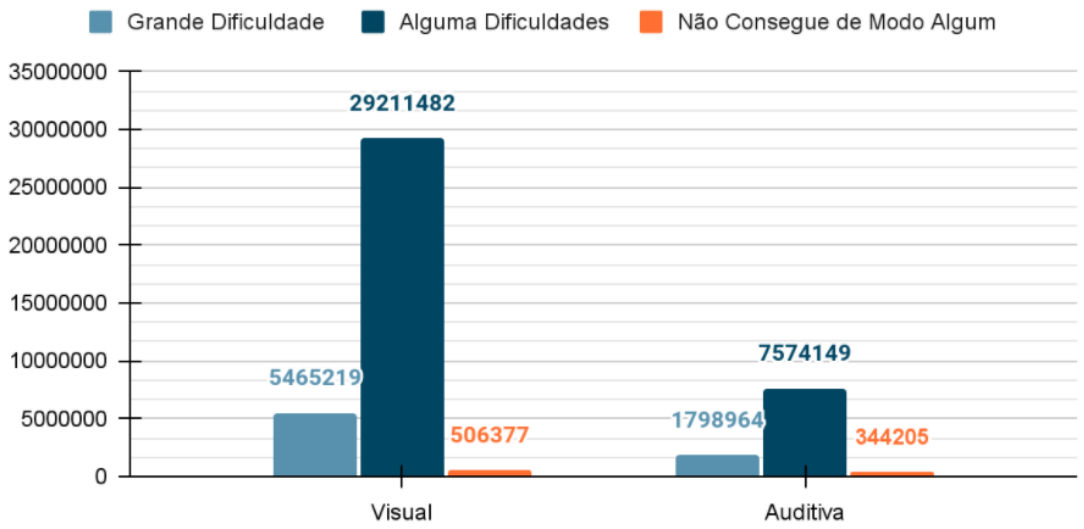


Fonte: feito com dados obtidos pelo site Statista, Outubro de 2020. *Data do último acesso: 22 de fevereiro de 2022.*

A população de pessoas que possuem alguma deficiência no Brasil, segundo dados do IBGE de 2010, é de 45 milhões de brasileiros[2], ou seja, "(...) se o Brasil tivesse 100 pessoas, aproximadamente 7 delas teriam deficiência motora, 5 teriam deficiência auditiva e 19 teriam deficiência visual" (IBGE, 2010). Para alcançar o objetivo proposto nesta pesquisa, decidimos focar nas deficiências sensoriais (auditiva/visual). Transformando os dados disponibilizados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em gráfico, obtemos os seguintes resultados:

[2] Esse número representa todas as pessoas que declararam ter alguma dificuldade para realizar certas atividades. Por meio da Nota Técnica 01/2018, o IBGE fez uma releitura da quantidade de pessoas que têm alguma deficiência no Brasil, à luz das recomendações do Grupo de Washington, que busca padronizar e harmonizar definições, conceitos e metodologias de modo a garantir a comparabilidade das estatísticas entre diferentes países. Sendo assim, 12.748.663 pessoas, ou 6,7% do total da população registrado pelo Censo Demográfico 2010 seriam as pessoas com deficiência de acordo com a nova métrica, que considera apenas os graus de dificuldade alta ou muito alta. Neste trabalho, consideramos que os recursos de acessibilidade em estudo também beneficiam as pessoas com dificuldade baixa, além de outras pessoas que, pelo motivo que for, não têm acesso integral aos canais visual e auditivo. Por esse motivo, optamos por utilizar o valor de referência apresentado em 2010 e até hoje citado em trabalhos acadêmicos da área.

Figura 2. Gráfico das pessoas com algum tipo de deficiência no Brasil (2010).



Fonte: feito com base nas informações obtidas no Censo Demográfico do Ministério da Saúde, 2020. Data do último acesso: 22 de fevereiro de 2022.

Infelizmente, não foram encontrados dados mais recentes, mas é possível que em 12 anos esse número, assim como a população, que na época era de mais de 195 milhões e que hoje é de mais de 212 milhões (BANCO MUNDIAL, 2020) de brasileiros, tenha aumentado. Portanto, para que uma plataforma de *streaming* atinja em média 30%[3] da população brasileira, é preciso que essa seja acessível, e inclua recursos de acessibilidade majoritariamente em português.

Acessibilidade, segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), é definido como "possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias(…)" (ABNT NBR 9050:2015; p.2). Por lei se reconhece "a importância da acessibilidade aos meios físico, social, econômico e cultural, à saúde, à educação e à informação e comunicação, para possibilitar às pessoas com deficiência o pleno gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais" (BRASIL, 2008). E ainda, segundo o Art. 8 do Decreto-Lei nº 5296, de 2 de dezembro de 2004:

[3] Porcentagem obtida a partir do cálculo feito com a quantidade dos 45 milhões de pessoas que possuem alguma deficiência do total de 195 milhões de brasileiros, ambos dados de 2010.

> I - acessibilidade: condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida; II - barreiras: qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento, a circulação com segurança e a possibilidade de as pessoas se comunicarem ou terem acesso à informação, classificadas em:
>
> [...] d) barreiras nas comunicações e informações: qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos dispositivos, meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa, bem como aqueles que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação."

No meio do entretenimento audiovisual em plataformas digitais, a acessibilidade se mostra necessária quando pessoas com deficiência são incluídas, tanto nas produções quanto no recebimento do produto final, enquanto usuárias. No Brasil, apesar de haver leis que assegurem a acessibilidade na *web*, ainda não há uma legislação que torne obrigatório a disponibilização de recursos acessíveis por parte das plataformas de *streaming* de vídeo.

Entretanto, conforme mencionado, a senadora Mara Gabrilli apresentou este ano um projeto de lei visando preencher essa lacuna na legislação. A descrição da emenda pede alteração na Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência nº 13.146[4], de 6 de julho de 2015, com a inclusão do PL nº247/2022, que tem como proposta a implementação da acessibilidade nas plataformas de conteúdos audiovisuais por demanda e nas plataformas de distribuição de vídeo pela internet, direcionando as mesmas regras que já são impostas para as emissoras de televisão em *streamings* de vídeo. Segundo a senadora, esse PL tem como finalidade garantir a efetividade da disciplina legal relativa à acessibilidade.

2.1.Recursos acessíveis

Uma produção audiovisual que tenha intenção de ser inclusiva precisa inserir, em sua distribuição final ao consumidor, alguns ítens que assegurem que tal produto seja usado. Explicando de maneira mais simples, para que uma pessoa cega possa saber o que se passa na tela é preciso descrição em áudio dos detalhes não

[4] Art. 1º É instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.

sonorizados, e para que uma pessoa surda possa acompanhar o que está passando é preciso que a informação sonora seja descrita em palavras, nas legendas, ou que traduzida em Libras. Por isso é necessário incluir estes três recursos nessas mídias.

A audiodescrição, segundo o *Guia para produções audiovisuais acessíveis* (NAVES et. al., 2016), é uma modalidade de tradução intersemiótica, ato de trocar um sistema de signos por outro. Ou seja, uma tradução audiovisual que, a grosso modo, significa transformar imagens em sons. Para isso, utiliza-se de "uma locução adicional roteirizada que descreve as ações, a linguagem corporal, os estados emocionais, a ambientação, os figurinos e a caracterização dos personagens" (Guia para produções audiovisuais acessíveis 2016; p.15). Tudo isso é feito entre uma fala ou outra das personagens, o que não interfere significativamente nos efeitos sonoros. Ao narrar o uso da linguagem deve ser feito de maneira "Objetiva, simples, sucinta, porém vívida e imaginativa" (NAVES et al., 2016; p. 23). Pois a audiodescrição é um elemento de composição da obra e tem grande relevância em sua significação.

As legendas descritivas se diferenciam das convencionais, pois estas, associadas à legendagem interlinguística, têm a função de traduzir apenas as falas das personagens de um idioma para outro, pressupondo que os telespectadores não compreendem o idioma. Já a primeira descreve também aquilo que se ouve, como música, passos, gritos entre outros aspectos paralinguísticos, levando em consideração que há uma parte do público que não tem acesso ao canal auditivo.

Segundo a Instrução Normativa da Ancine n.º 116, de 18 de dezembro de 2014, legendagem descritiva é:

> [...] a nomenclatura proposta para se referir ao que tradicionalmente é conhecido como Legenda para surdos e ensurdecidos, que consiste na conversão do texto oral para o texto escrito de uma língua para outra, dentro de uma mesma língua ou de uma língua de sinais para uma língua escrita, levando-se em conta, na composição das legendas, a redução textual decorrente das restrições de tempo, espaço na tela, número de caracteres, conveniência de supressão ou acréscimo de informações, segmentação, alinhamento, fonte e local de cada legenda na tela e velocidade de leitura. Devem ser explicitadas informações de efeitos sonoros, música, sons do ambiente, silêncios significativos e aspectos paralinguísticos do discurso perceptíveis pela entonação ou pela emissão de sons não verbais – como choro ou riso –, bem como adicionada a identificação dos falantes.

Identificada nas plataformas de *streaming* analisadas como legendas CC *(Closed Caption)* ou SDH *(Subtitles for the Deaf and Hard-of-Hearing),* possui um papel importante na experiência final do telespectador surdo ou ensurdecido, pois, além de transcrever/traduzir as falas das personagens, também descreve outras informações sonoras importantes. Em geral, o termo mais utilizado pelas plataformas para sinalizar que a legenda é descritiva é com as siglas "CC", mas há plataformas como a Amazon Prime Video que utilizam ambas.

A janela de línguas de sinais é aquela que possui um intérprete em vídeo passando as falas da língua oral para a Língua Brasileira de Sinais (Libras) ou outra língua de sinais. A janela onde se passa a tradução se encontra "[...] num quadro reservado, preferencialmente, no canto inferior esquerdo da tela, exibido simultaneamente à programação" (NAVES et al., 2016; p.16).

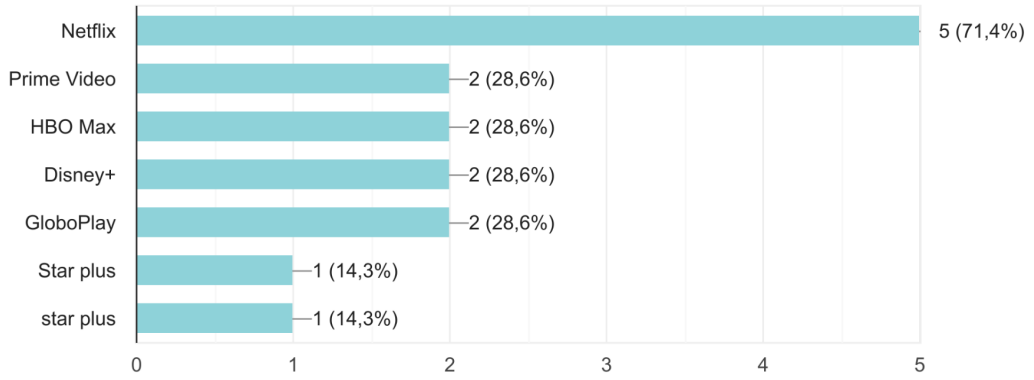
Ainda há o recurso de leitura de tela, que é definido como "Sistema que capta todas as informações textuais exibidas na tela do computador e as transmite através de voz sintetizada." (ABNT 15599; 2008. p. 3). Essa ferramenta funciona como um aplicativo de software e hardware específicos que interagem com o Sistema Operacional do dispositivo e permitem ao usuário com deficiência visual navegar pela plataforma. Para tanto, as plataformas precisam ser compatíveis com a navegação via leitor de tela.

2.2. Relatos dos usuários

Ao longo da produção desta pesquisa, foram recolhidos comentários de pessoas com deficiência sensorial que usam tanto as três plataformas aqui analisadas como outras. Por meio de um questionário feito via Google Forms, buscou-se compreender um pouco mais sobre as necessidades do público que depende de recursos de acessibilidade para usar as plataformas. O formulário continha questões a respeito da frequência de acesso às plataformas, as que mais utilizamos, tipos de recursos de acessibilidade que necessitam, entre outros, contar com a colaboração de sete (7) participantes. Dentre eles, há uma (1) pessoa ensurdecida, uma (1) pessoa surda, uma (2) pessoa com baixa visão, e três (3) pessoas cegas.

Inicialmente foi perguntado quais eram as plataformas mais utilizadas por eles, podendo-se marcar mais de uma opção. A mais votada foi a Netflix, com cinco (5) respostas, seguida pela Globoplay, HBOMax, Prime Video, Disney+, e Star+, todas selecionadas duas (2) vezes, como é possível ver na imagem abaixo:

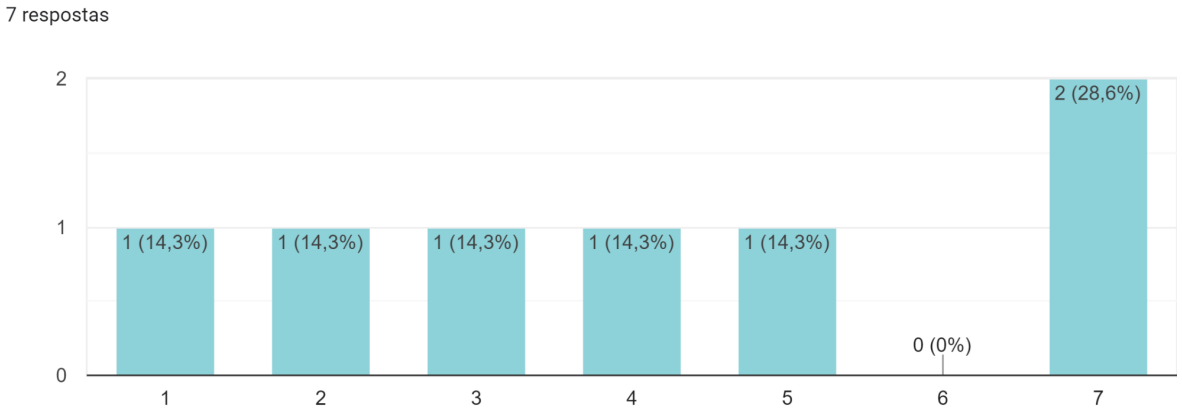
Figura 3. Gráfico com respostas a respeito de quais eram as plataformas mais utilizadas pelos voluntários .



Fonte: Questionário feito com colaboradores.

Quanto à frequência com que os participantes utilizam as plataformas. A medida utilizada foi de 1 (um dia da semana) a 7 (todos os dias da semana). Duas pessoas assinalaram que utilizam alguma plataforma os sete dias da semana. Todas as outras opções (1, 2, 3, 4, e 5) foram marcadas por uma pessoa, exceto a opção de 6 dias da semana, que ninguém marcou.

Figura 4. Gráfico com respostas dos voluntários sobre a frequência de uso das plataformas.



Fonte: Questionário feito com colaboradores.

Sobre os recursos de acessibilidade, seis dos sete participantes informaram que utilizam algum dos seguintes: audiodescrição, legenda convencional (em português de filme estrangeiro) ou legendas para pessoas surdas e ensurdecidas (com descrição dos sons, CC, SDH). O que respondeu não utilizar, quando questionado sobre o motivo, informou que acreditava não precisar, apesar de apresentar baixa visão. Dentre aqueles que afirmaram contar com o uso destes meios, três (3) usam audiodescrição, três (3) assinalaram a opção de legenda convencional e dois marcaram a opção de legendas descritivas (CC/SDH).

Quando questionados se esses recursos supriam 100% (cem por cento) de suas necessidades, cinco responderam que não; apenas um respondeu que sim. Em resposta à pergunta sobre o que faltava para tal ponto ser atingido, os usuários informaram que: “Algumas animações não possuem legenda, e quase todas as legendas são só as convencionais, que não é a melhor para surdos”, e fizeram pedidos para que as empresas ampliem o catálogo acessível, com mais “legendas descritivas, principalmente em filmes brasileiros”; também foi apontado que deveria haver “audiodescrição em português em todos os produtos” e que “os recursos disponibilizados sejam aperfeiçoados” e que “que os recursos de acessibilidade sejam disponibilizados na integralidade”.

A respeito do menu de navegação e de busca das diferentes plataformas, obtivemos quatro respostas. Um participante que faz uso dos recursos de audiodescrição e legenda convencional da netflix informou que essa possui “menus um pouco melhores para navegar”; outro, acrescentou que “Netflix e Disney+ possuem um layout mais simplificado"; um colaborador que utiliza a audiodescrição respondeu que: “Não há um menu perfeito em nenhuma das plataformas. Todas se equiparam para pior”; por último, obtivemos a resposta de uma pessoa ensurdecida usuária de legenda descritiva (CC/SDH) que observou que “tem algumas plataformas nas quais você precisa dar *play* no filme pra conseguir ver se tem legenda, isso é muito chato”. As plataformas já utilizadas por esta pessoa são HBOMax, Prime Video, Netflix e Globoplay.

A seguinte questão salientou que alguns filmes e séries estrangeiros podem ser assistidos com dublagem e audiodescrição ao mesmo tempo e perguntava se os

participantes utilizam essa modalidade híbrida de acessibilidade. Três dos participantes informaram que sim; dois afirmaram que os dois recursos usados simultaneamente completam a experiência, enquanto o outro disse que na(s) plataforma(s) que utiliza “não há produtos com dublagem e audiodescrição em português ao mesmo tempo”. Por fim, na última pergunta, que foi a respeito das opções de configuração de legendas, nenhum dos entrevistados respondeu.

2.3.Globoplay

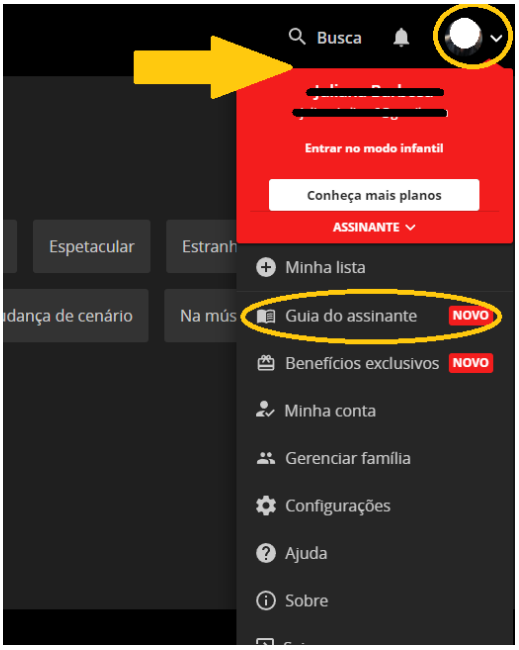
A Globoplay é uma plataforma brasileira de *streaming* de vídeo gerenciada pelo Grupo Globo, oferecida pela Globo Comunicação e Participações S.A. O aplicativo teve sua data de lançamento em 20 de agosto de 2013, chegando a 20 milhões de assinantes em 2020, o que fez com que superasse a até então campeã do ramo, a Netflix, no Brasil.

A plataforma exibe séries e filmes internacionais assim como seu conteúdo próprio, disponibilizando também novelas, telejornais, documentários, *podcasts* e programas de *reality show,* todos esses que já foram ou são atualmente exibidos na grade de programação aberta da TV Globo. Para personalizar tais recursos usa-se o serviço de localização do usuário, sendo possível assistir a transmissão ao vivo da programação da TV em qualquer lugar, mesmo sem assinatura. Já outros conteúdos de TV paga ou produzidos para a plataforma só são disponibilizados por meio de assinatura.

2.3.1. Navegação

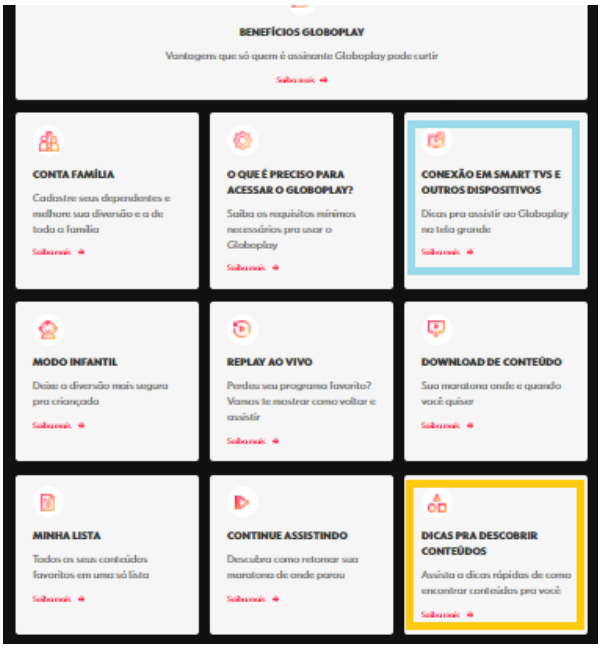
Para facilitar a navegação do usuário na plataforma, a mesma apresenta um guia para novos assinantes. Para ter acesso ao guia basta clicar no perfil de usuário, que fica no canto superior direito da tela, e em seguida entrar em “Guia do assinante”. Por fim, é só clicar em “Dicas para descobrir conteúdos”.

Figura 5. Acesso ao Guia do assinante na plataforma *Globoplay.*



Fonte: captura obtida no website da plataforma. *Data do último acesso: 16 de março de 2022.*

Figura 6. Dicas para descobrir conteúdos da plataforma *GloboPlay*



Fonte: captura obtida no website da plataforma. Data do último acesso: 16 de março de 2022.

Os vídeos disponíveis contêm um breve tutorial de como navegar pela plataforma, porém, nenhum dos dois é voltado para o público com deficiência, uma

vez que não explicam como procurar por materiais que possuem os recursos acessíveis. Tampouco possuem audiodescrição, e a legenda disponível não é descritiva, mas possui imagens exemplificativas. Não é possível encontrar títulos com tais recursos apenas pesquisando por “acessibilidade”, “audiodescrição” e/ou “legendas descritivas”, fator esse que dificulta a busca por materiais inclusivos.

Em seu sítio eletrônico, a Globoplay não dispõe de informações a respeito dos softwares de leitura de tela, que servem para encontrar e reproduzir séries e filmes. Para testar a usabilidade desta, utilizou-se do “Talkback” em um smartphone, concluindo que o streaming não possui os marcadores necessários para assegurar a fluidez, abrangendo toda plataforma.

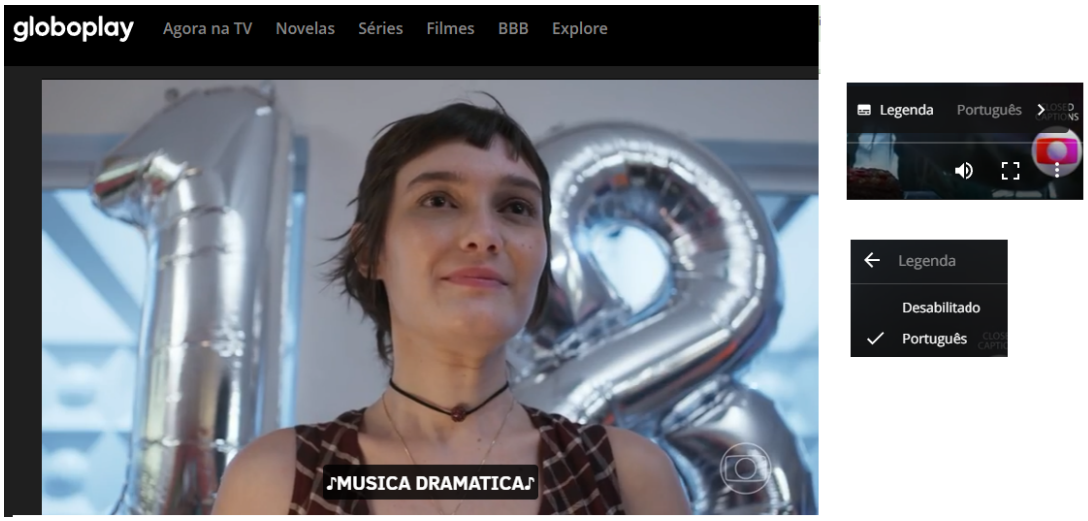
2.3.2. Ícones

Os ícones de configuração de legenda e idioma que aparecem na tela ao longo de um filme, série, entre outros, não necessariamente são intuitivos, há pessoas que precisam de alguma instrução. Quando avaliado o que é oferecido de informação a respeito destes recursos, é possível encontrar um tutorial que ensine ativar a legenda ou alterar a faixa de áudio, mas essa informação não é nem acessível, nem mesmo para pessoas que não têm deficiência, uma vez que é preciso "conversar" com um assistente robô que, por vezes, não compreende o que é solicitado, e não há uma opção na página principal do aplicativo que mande direto para o site que contém tal informação sem antes passar por este robô, fato que por vezes desestimula os usuários a desfrutar dos serviços em momentos de relaxamento, já que tal sentimento acaba sendo descaracterizado pela complicação encontrada.

A TV Globo tem o recurso de *"closed- caption"* (CC), legenda oculta em português, nos seus programas do canal na TV aberta, mas em grande parte dos conteúdos disponíveis no *streaming* a situação não é semelhante. Analisando as novelas "Além da Ilusão" e "Quanto mais vida melhor", que estão atualmente em transmissão na TV aberta, no aplicativo do Globoplay, notou-se que ambas produções, a emissora garante uma legenda descritiva, mas não há em nenhuma a possibilidade de audiodescrição. Em um site de petições foi encontrado um pedido de adição dos recursos de CC no *streaming,* segundo as reclamações dos

assinantes, alguns capítulos ficam sem legenda, ou, assim como em outros programas como "Altas Horas", com legenda fora de sincronia.

Figura 7. Fotograma da novela “Quanto mais vida melhor”, da Globoplay, com CC



Fonte: captura obtida no website. *Data do último acesso: 23 de março de 2022.*

Passando para séries, os episódios de "The Good Doctor", série estadunidense que é o carro-chefe da plataforma e que chegou a passar na TV aberta de madrugada, não possui legenda descritiva nem opção de audiodescrição, contando apenas com dublagem e legendagem convencional em inglês e português. Outra série muito popular que está disponível no catálogo da Globoplay é "Grey's Anatomy", que, assim como a série anterior, não possui nenhuma das ferramentas acessíveis. Quanto ao *reality* mais popular da TV, o “Big Brother Brasil” (BBB), não há legendas nem audiodescrição.

2.3.3. Personalização da legenda

As legendas disponíveis na plataforma não possuem opções de configuração, que possibilitam ao usuário o ajuste de tamanho, cor, letra, e outros.

Figura 8. Fotograma da série “The Good Doctor”, da Globoplay, com legenda convencional

Fonte: captura obtida no website. *Data do último acesso: 23 de março de 2022.*

Por fim, foram encontradas diversas reclamações no site Reclame Aqui[5] a respeito dos pontos aqui destacados. O seguinte trecho é uma denúncia feita em julho de 2020 por um assinante do Globoplay, da cidade de Olinda, que tem deficiência auditiva e ficou decepcionado com a falta de legendas no documentário “Sandy & Junior: A História”:

> [...] mais frustrante ainda foi ver que a plataforma que assinei, que poderia me proporcionar essa alegria, mesmo estando do outro lado da tela, me excluiu dessa e não só a mim como a tantos outros fãs da dupla que também são pessoas com deficiência auditiva como eu. Realmente muito triste e decepcionante! Não vou implorar, vou cobrar que vocês coloquem a legenda nos documentários e no show de São Paulo que vocês também vão exibir. Exijo a acessibilidade e a inclusão nos seus produtos, PRINCIPALMENTE OS NACIONAIS. Somos seres humanos tanto quanto os ouvintes! Procurem saber mais sobre nós!

Por se tratar de uma empresa brasileira, em teoria espera-se que seus conteúdos estivessem mais atualizados quanto à audiodescrição e legenda descritiva, visto que é exigido por lei e uma boa parte de seu público-alvo depende dos mesmos para usufruir de seus conteúdos. Portanto, em termos de

[5] site brasileiro de reclamações contra empresas sobre atendimento, compra, venda, produtos e serviços.

acessibilidade, ainda há muito a ser feito para que esta plataforma atinja um nível razoável.

2.4. Netflix

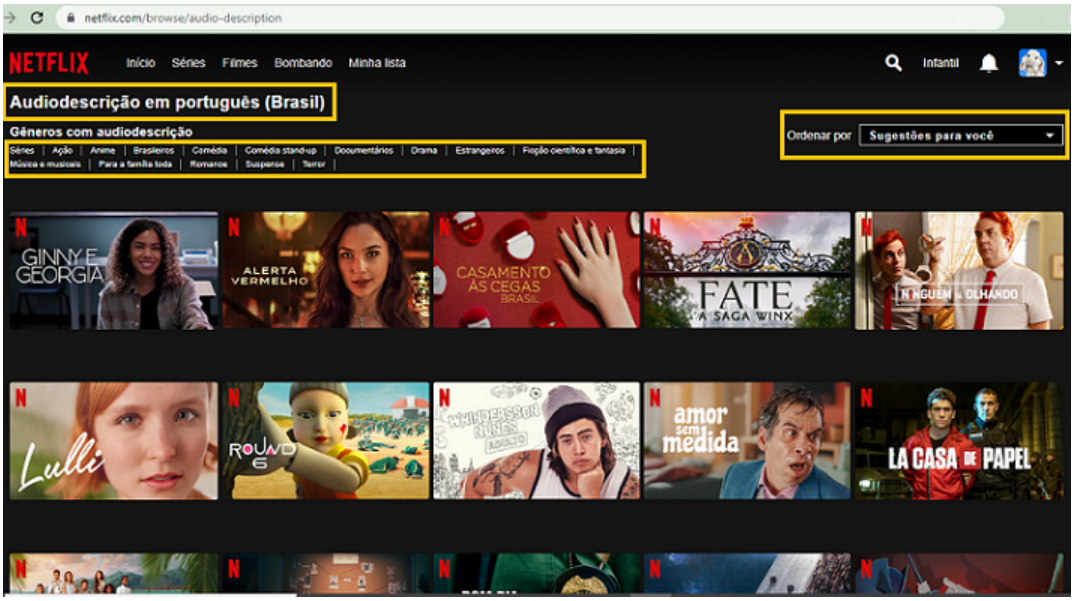
Uma das pioneiras no ramo, a Netflix inovou a forma de assistir filmes e séries. Antes, quando se queria assistir um filme, era necessário passar em uma locadora e alugar um DVD, ou comprá-lo; hoje, basta pagar uma taxa fixa mensal para aproveitar, sem limites, quaisquer filmes e séries disponíveis na plataforma.

Fundada por Reed Hastings e Marc Randolph em 1997, a empresa era uma locadora de filmes, e já nessa época inovou com o primeiro site de venda e aluguel por correios. Foi somente em 2007 que adquiriu o formato digital como o conhecemos hoje, permitindo assistir a filmes de forma instantânea. Em 2011 o projeto chegou na América Latina e hoje, com mais de 200 milhões de usuários, a Netflix está em primeiro lugar entre as plataformas com mais assinantes no mundo (Visual Capitalist, 2021). Um dos destaques da plataforma são as séries e filmes originais, mas também contém em sua lista outros conteúdos variados, como documentários, filmes de ficção, filmes e séries produzidas por outras produtoras, canais de televisão e criações não originais Netflix.

2.4.1. Navegação

Na página do navegador web é possível encontrar informações sobre a história da Netflix e sobre seus programas de inclusão, que vão desde mais representação das minorias em suas produções até a contratação de grupos minoritários pela instituição; há também instruções e notícias sobre os recursos de acessibilidade disponibilizados, os quais vão de audiodescrição, controles de brilho, atalhos de teclado e leitores de tela aos comandos de voz. Ainda há uma opção onde os assinantes podem clicar no link e ser direcionados para uma página com todos os títulos com audiodescrição.

Figura 9. Guia de títulos acessíveis da Netflix.



Fonte: captura obtida no website. *Data do último acesso: 12 de Abril de 2022.*

A empresa ainda informa as maneiras em que lida com a necessidade de tornar o aplicativo o mais acessível possível para seus consumidores, contendo também relatos de pessoas com deficiência e um tutorial descritivo explicando como personalizar as legendas, áudios e luminosidade. Porém, foi notado a falta de uma divulgação mais acessível e efetiva de tais recursos, que podem não ser conhecidos pelos próprios usuários, porque não há explicações nos aplicativos de *smartphones* nem TV, sendo apenas disponibilizados no site web. O mesmo ocorre com algumas das configurações, que só são possíveis na versão web do aplicativo.

A página inicial tanto do aplicativo quanto do navegador são fluidas e possuem informações e divisões de categoria, o que ajuda o espectador a encontrar um material de seu gosto. Quando se executa a busca por “Audiodescrição em português” na barra de pesquisa, é exibido uma lista com conteúdos que possuem essa função, funcionalidade muito útil que diminui o tempo de pesquisa. E no menu, em “categorias”, há a opção de audiodescrição. A possibilidade não se repete na procura por legendas descritivas em português.

Em seu "centro de ajuda”, ao buscar por “leitura de tela”, a empresa disponibiliza informações a esse respeito. É dito que muitos leitores de tela são

suportados pela plataforma, e que os principais são: para aparelhos Apple, o “VoiceOver”, para dispositivos móveis com sistema Android, o “Talkback”, para computadores Windows “JAWS” e “NVDA” e, por fim, em Chromebook, o “ChromeVox”. Em aparelhos de *smart TV,* é informado que muitos tem seus próprios leitores e, caso necessário, é só entrar em contato com o fabricante para saber mais.

2.4.2. Ícones

Com um menu mais intuitivo e personalizável, a Netflix possui maior quantidade de ícones acessíveis do que a plataforma anterior. Uma constatação disso é a possibilidade de encontrar as variações de idioma e legenda, localizadas na tela de exibição, as quais são sinalizadas num botão em formato semelhante a um balão de falas. Essa maneira de representar tal configuração pode ser considerada mais intuitiva pelo usuário. Entretanto, na maioria dos títulos, as alternativas acessíveis encontram-se disponíveis somente na língua de origem do produto. Por exemplo, se o filme for em inglês, a audiodescrição só está disponível em inglês, assim como as legendas descritivas.

Figura 10. Fotograma da série “Sem maturidade para isso”, da Netflix, com menu de idioma.

Fonte: captura obtida no website. *Data do último acesso: 23 de março de 2022.*

A Figura 9 mostra o reprodutor de vídeo com o menu de idioma selecionado, e nele é possível localizar as opções de mudança de faixa de áudio e legenda. O

material utilizado para a extração da imagem foi a *sitcom* animada da própria Netflix “Sem maturidade para isso”. Nos locais destacados em vermelho, estão as opções acessíveis. Conforme se pode verificar, o recurso de audiodescrição só está disponível em inglês, idioma de origem.

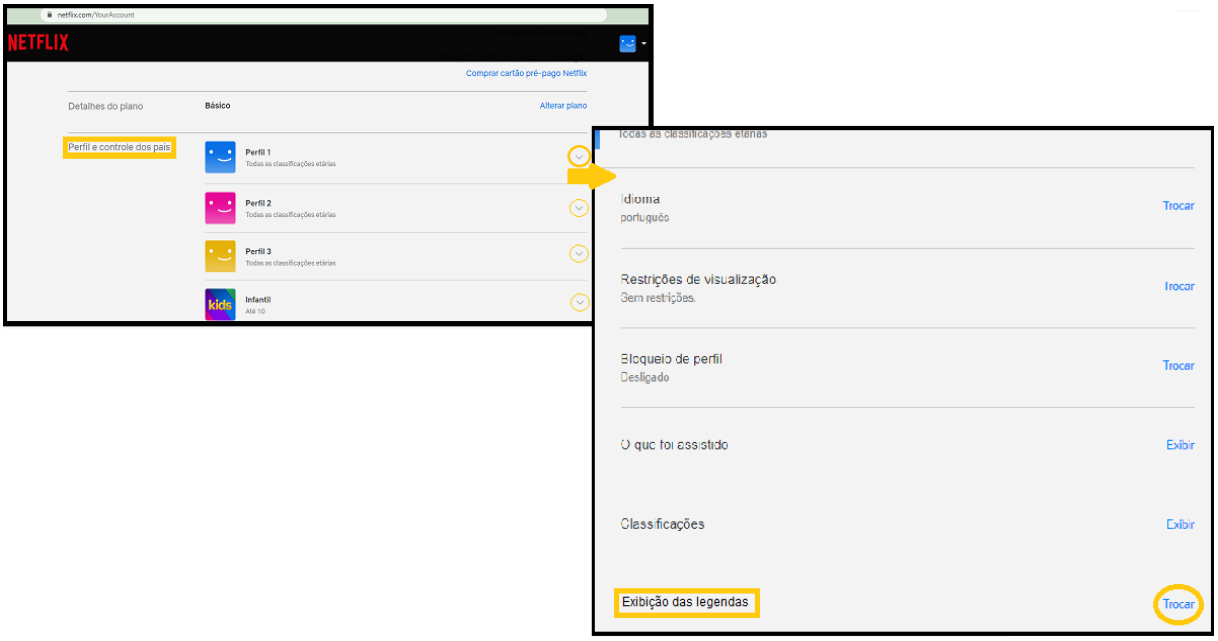
“O projeto Adam”, filme norte-americano próprio desta plataforma de *streaming*, foi utilizado como base para a avaliação do recurso disponível de audiodescrição, que se encontra na categoria "Audiodescrição em português” do próprio *app,* e possui dublagem em português com descrição. A descrição é feita de maneira detalhada, mantendo a essência do filme sem interferir nas falas das personagens, indo de acordo com as normas descritas anteriormente na seção 2.1, retiradas do *Guia para produções audiovisuais acessíveis.* Entretanto, não há legenda descritiva para esse filme, disponível apenas no idioma de origem.

Também é possível encontrar conteúdos nacionais onde essas funcionalidades são disponibilizadas em português. Como é o caso do longa brasileiro “M8 - Quando a morte socorre a vida”, que conta tanto com a legenda quanto áudio descritivo.

2.4.3. Personalização da legenda

No que diz respeito a este item, é realizável a mudança da fonte, tamanho e cor da legenda, mas essa opção não está disponível no aplicativo baixado nos dispositivos. Para mudar o formato da legenda só é preciso acessar a página “Conta”, ir na parte “Perfil e controle dos pais”, escolher um perfil, selecionar a opção “Exibição das legendas", clicar em "Trocar" (Figura 7). Por fim, escolher as configurações de exibição das legendas e salvar as alterações (Figura 8).

Figura 11. Menu de perfil de controle dos pais da Netflix.



Fonte: captura obtida do website da plataforma Netflix. *Data do último acesso: 04 de Abril de 2022.*

Figura 12. Menu de configuração das legendas da Netflix.

Fonte: captura obtida no website. *Data do último acesso: 04 de Abril de 2022.*

Uma observação necessária é que essas opções de exibição vão depender do dispositivo o qual a pessoa estiver utilizando, podendo não aparecer em aparelhos mais antigos.

2.5. Amazon Prime Video

Criada pelo atualmente bilionário Jeff Bezos, a empresa começou como uma vendedora de livros *online* e com o passar dos anos expandiu o site para outros produtos. Com o aumento do sucesso, a companhia de vendas *online* adicionou em seus negócios os livros digitais, serviços de armazenamento em nuvem, *streaming* de jogos e vídeos. Hoje a empresa é a segunda mais popular do mundo na distribuição de vídeos sob demanda *(videos on demand* ou VoD), ocupando o terceiro lugar entre o público brasileiro.

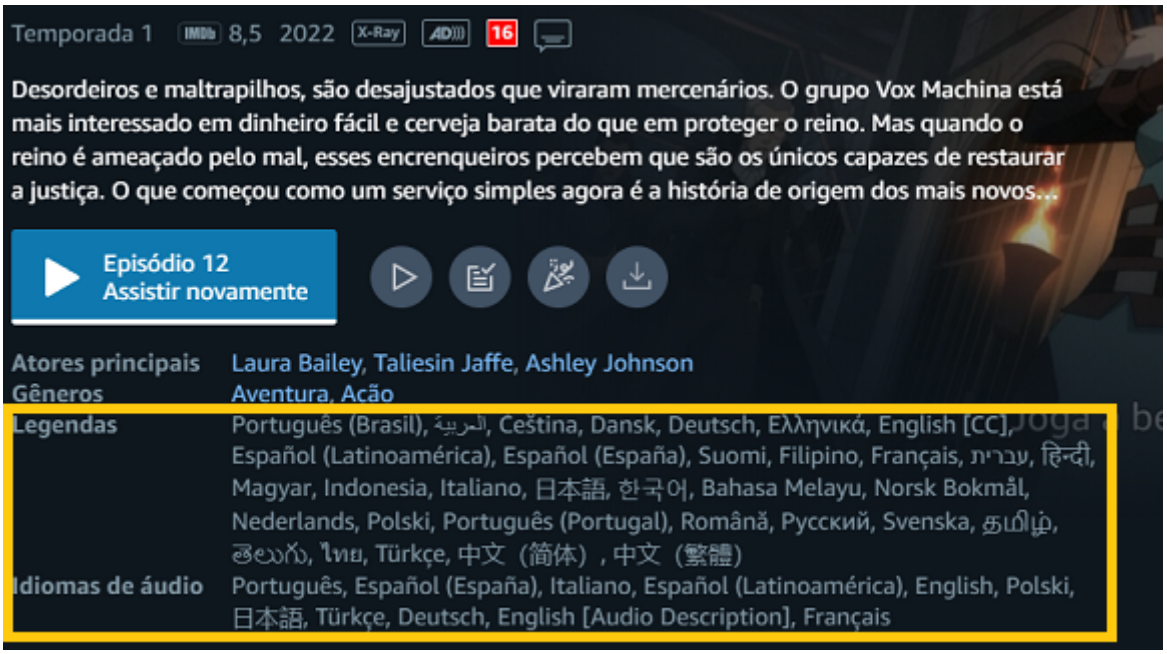
Por mais que seja uma plataforma recente em comparação com as duas anteriores, seu catálogo está cheio de conteúdos exclusivos. A multinacional, além dos filmes, documentários e séries de produção própria, conta com o recurso "Prime Video Channels", onde os assinantes do *streaming* de vídeo podem escolher um ou mais canais, como o canal Premiere, o Discovery+, o Paramount+. entre outros, adicionando-os ao seu plano.

2.5.1. Navegação

As respostas das buscas a respeito da acessibilidade incluídas no aplicativo ficam disponíveis, assim como nas plataformas anteriores, em "Saiba mais" ou em "Ajuda e feedback". As explicações são mais simplificadas, não há imagens nem passo a passo destacados, mas cumprem sua função descrevendo o que deve ser feito.

Em seu catálogo, o Prime Video não destaca em quais de suas mídias encontram-se os recursos de acessibilidade como CC/SDH ou audiodescrição, tampouco se estes estão em português. Tampouco é possível achá-los pesquisando por tais nomenclaturas na barra de busca, como em sua concorrente Netflix. Para saber quais séries/programas dispõem de AD ou legenda descritiva é preciso selecionar algum título, e então informar-se. Porém, vale salientar que, diferentemente dos outros *streamings* de vídeo comentados, este informa quais são as legendas e idiomas oferecidos sem que seja preciso começar a exibição do filme/série/documentário, como ilustrado na figura 10. Essa descrição antes do *play* é oportuna pelo fato de o utente não precisar esperar o carregamento da tela para então verificar se há, ou não, a opção desejada.

Figura 13. Imagem da plataforma *Prime Vídeo,* da série animada “A Lenda de Vox Machina”, com descrição do produto.



Fonte: obtida no website. *Data do último acesso: 11 de Abril de 2022.*

Assim como o Globoplay, aqui não há qualquer menção a respeito da ferramenta de leitura de tela em seu sítio. Novamente, a partir da intenção de analisar a resposta desses softwares ao navegar pela plataforma, foi utilizado em um smartphone o “Talkback”. E, a partir disso, concluiu-se que o aplicativo tampouco contém marcadores para seus botões, tanto na página inicial quanto na tela de reprodução. Os títulos das listas e os nomes das produções, por serem escritos, são lidos pelo recurso.

Por fim, o aplicativo contém uma aba nomeada “Minha área", onde é possível adicionar as mídias conforme a preferência do usuário, o que torna mais fácil encontrar algum filme ou série já visto, em processo de visualização ou na lista de desejos.

2.5.2. Ícones

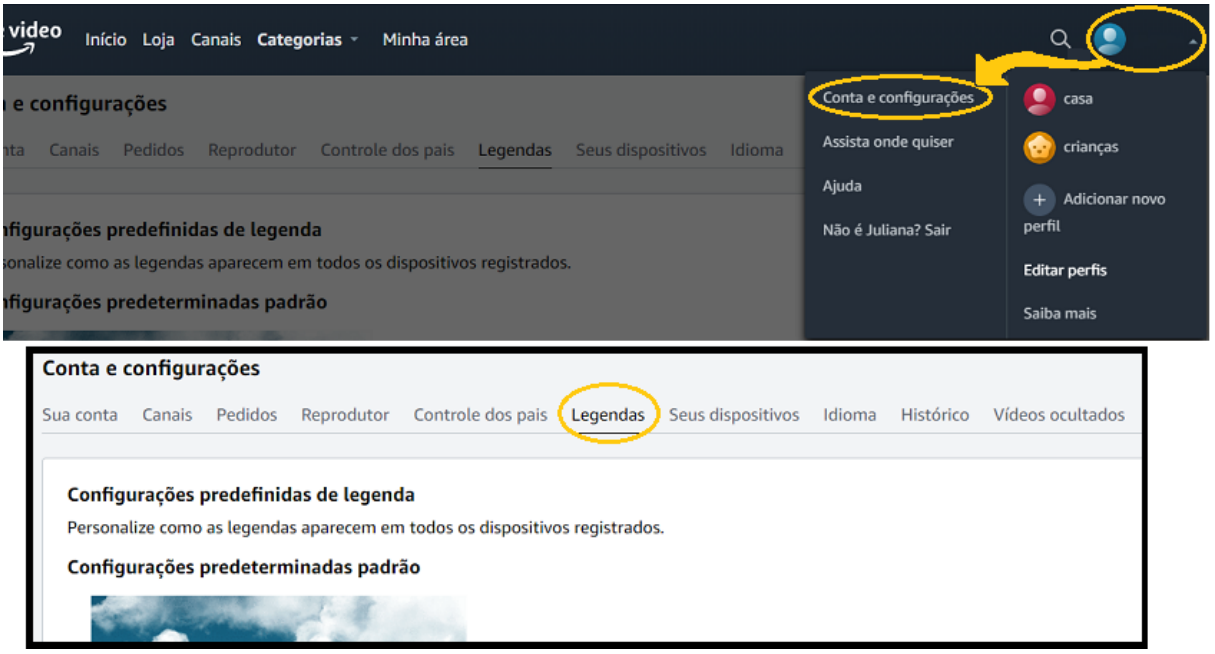
Apesar de haver, aparentemente, muitos filmes, séries e documentários com legendas (CC) e audiodescrição, a maioria só se encontra em inglês. A julgar pelos resultados obtidos ao explorar a plataforma, grande parte das legendas em português

são em SDH. Já os conteúdos com audiodescrição em português são escassos. Segundo os *sites* “Cinema cego” e “Guia de rodas”, entre os filmes audiodescritos estão: “A Gruta”, “Carlinhos e Carlão” e “No Gogó do Paulinho”, todos brasileiros. Das séries: “Famílias Frente a Frente Brasil”, “Soltos em Floripa” e a série documental “É Tudo ou Nada: Seleção Brasileira”. Por fim, o longa documentário “Jogo Cego” também conta com este recurso.

2.5.3. Personalização da legenda

Quanto à personalização das legendas, é possível fazê-la na versão *web* da plataforma ou em um dispositivo móvel (porém, não está disponível em TVs), tornando-as mais customizáveis, dando ao usuário liberdade para fazer alterações de acordo com as necessidades pessoais. Para isso, é necessário acessar o perfil, que fica no canto superior direito, clicar em “Conta e configurações” e, por fim, ir para “Legendas”, como exemplificado nas imagens a seguir:

Figura 14. Captura de tela da página de configuração do *Prime Vídeo*.



Fonte: obtida no website. *Data do último acesso: 11 de Abril de 2022.*

A partir daí, há sugestões de modelos padrão, assim como a opção de mudá-los ou criar um modelo padrão personalizado.

2.6.Comparação das três plataformas

Atualmente, no Brasil, as plataformas de *streaming* de vídeo não estão subordinadas a algum tipo de cumprimento de normas que padronizam a forma de implementação dos seus recursos de acessibilidade. Apesar de haverem guias, livros e artigos que instruam como isso deve ser feito, não há uma referência concreta onde possam se basear. Portanto, os dados analisados podem ajudar a entender como vem sendo implementada a acessibilidade nas diferentes plataformas. A seguir, apresento um quadro comparativo elaborado com base nas plataformas analisadas.

Quadro 1. Quadro comparativo das três plataformas analisadas.

QUADRO DE COMPARAÇÃO			
CONTEÚDO	**Plataformas de streaming de vídeo**		
	GloboPlay	**Netflix**	**Amazon Prime Video**
	Respostas		
Disponibilização de legenda descritiva nos conteúdos	Apenas na minoria	A maioria, mas nem todos em português	A maioria, mas poucos em português
Disponibilização de Audiodescrição	Quase nenhuma	A maioria, mas nem todos em português	Uma parte, quase nenhum em português
Qualidade desses recursos	Algumas legendas ficam fora de sincronia	Quando disponível, é de boa qualidade	Quando disponível, é de boa qualidade
Ao buscar/pesquisar pelas palavras "Acessibilidade", "Audiodescrição", "Legenda Descritiva" , "CC/SDH" é possível	Não, só é possível achar conteúdos que falam a respeito destes e	Só para "Audiodescrição", os outros não, mas a maioria dos	Pelo fato da grande parte possuir, é possível encontrar ao buscar por

achar conteúdos que possuem esses recursos?	não a sugestão de filmes/séries/outros, que o possuam	conteúdos da plataforma os possuem	"CC/SDH" ou "Audiodescrição", mas a maioria é em inglês
MENU, BUSCA/PESQUISA E CONFIGURAÇÕES	**Plataformas de streaming de vídeo**		
	GloboPlay	**Netflix**	**Amazon Prime Video**
	Comentários		
Configurações de legendas (Cor, Tamanho, Fonte, Fundo)	Não possui opção que permita algum tipo de alteração da legenda	É possível alterar a cor, tamanho, a fonte e fundo das legendas	É possível alterar a cor, tamanho, a fonte e fundo das legendas .
Leitor de Tela/Leitor de Texto	Não possui marcadores em sua plataforma	Principais leitores compatíveis: VoiceOver, TalkBack, JAWS, NVDA e ChromeVox	Não possui marcadores em sua plataforma
Acessibilidade em Libras	Não	Não	Não
Ajuste de página: contraste, tamanho das letras e/ou cores	Não	Somente no Brilho	Não
Comando de Voz	Não	Sim	Não

Fonte: elaborado pela pesquisadora.

Assim, é possível afirmar, de acordo com os relatos já vistos anteriormente no questionário, que as plataformas populares disponíveis no mercado, ainda que afirmem ser acessíveis e que trabalham para disponibilizar mais recursos, ficam em débito com o grande público brasileiro.

2.7. Resumo da acessibilidade em outras plataformas

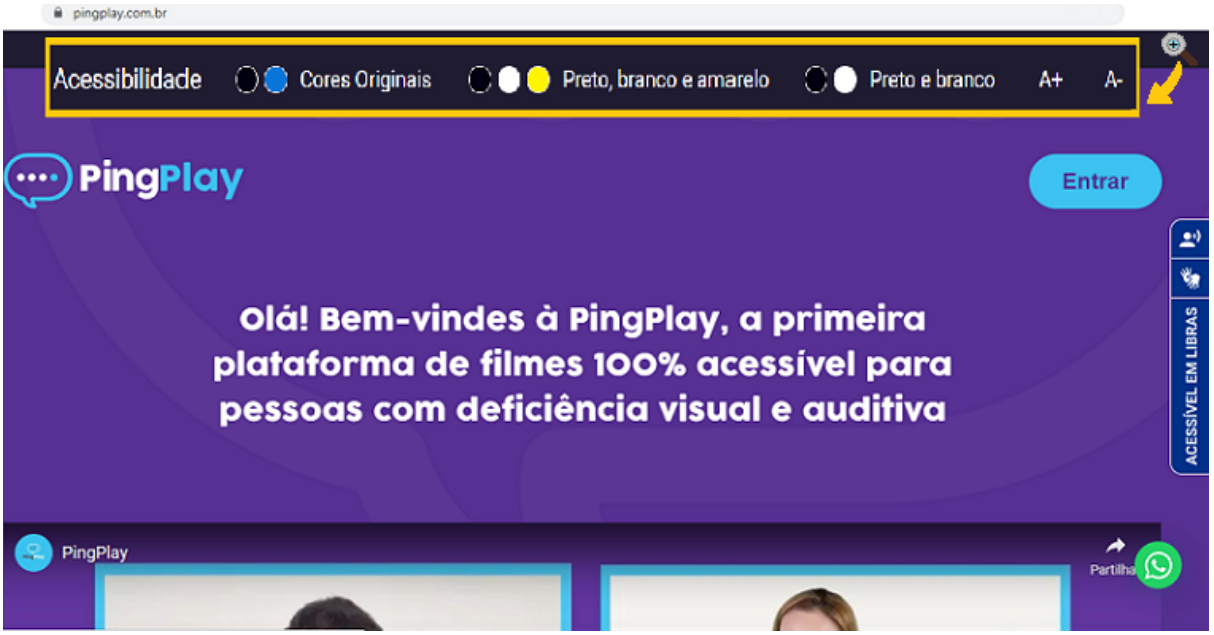
Além do Gobloplay, Netflix e Amazon Prime Video, outras plataformas que são conhecidas pelo público brasileiro são a Disney+, o HBO Max e a Star+. Como são plataformas utilizadas pelos participantes da pesquisa, falaremos brevemente a respeito, com base em dados informados pelas próprias empresas em seus sites oficiais. Também será apresentada uma plataforma brasileira ainda pouco conhecida, mas que apresenta recursos que podem servir como referência para a ilustração de como devem ser implementados os recursos.

2.7.1 Uma plataforma acessível

Nesta seção, vou apresentar brevemente PingPlay, que é uma plataforma brasileira recém lançada, feita por pessoas que usam recursos de acessibilidade, com a proposta de ser mais inclusiva, e prover para o público com deficiência aquilo que ainda não lhes é oferecido pelas plataformas populares. A motivação para falar aqui nesta plataforma, que ainda não é tão conhecida entre o público brasileiro, é que ela pode ser utilizada como referência por outras empresas para que expandam a inclusão em seus aplicativos.

Na primeira página, antes de se cadastrar ou entrar em sua conta, há uma barra na parte superior com opções de aumento ou diminuição do tamanho da fonte, e também de trocar as cores, como é possível ver na figura 12 (Imagem com zoom).

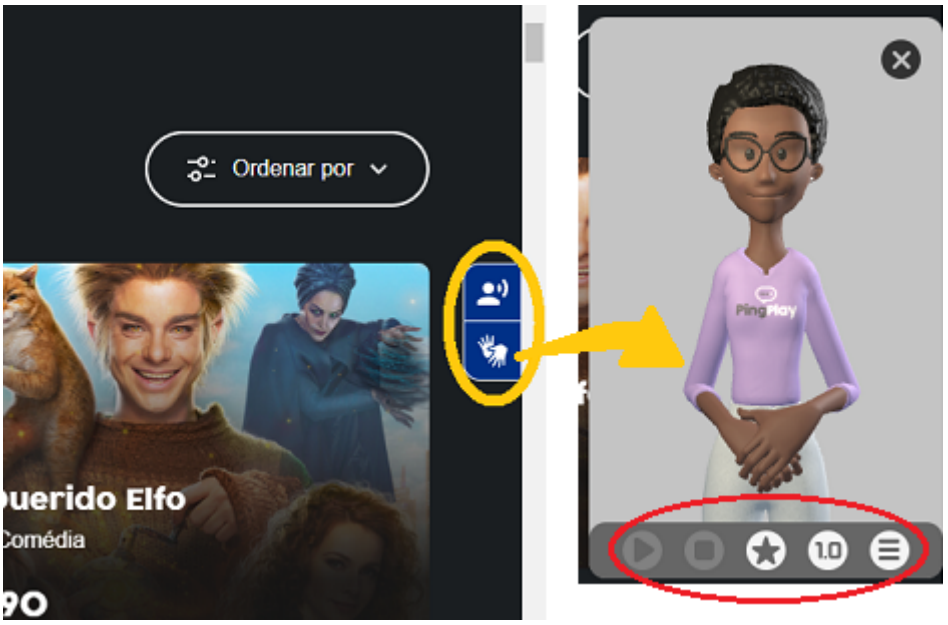
Figura 15. Primeira página da PingPlay.



Fonte: obtida no website. *Data do último acesso: 23 de Abril de 2022.*

Na lateral direita da página, estão inseridos os botões de “Leitor de site” e "Acessível em Libras”, que são disponibilizados pela Hand Talk.

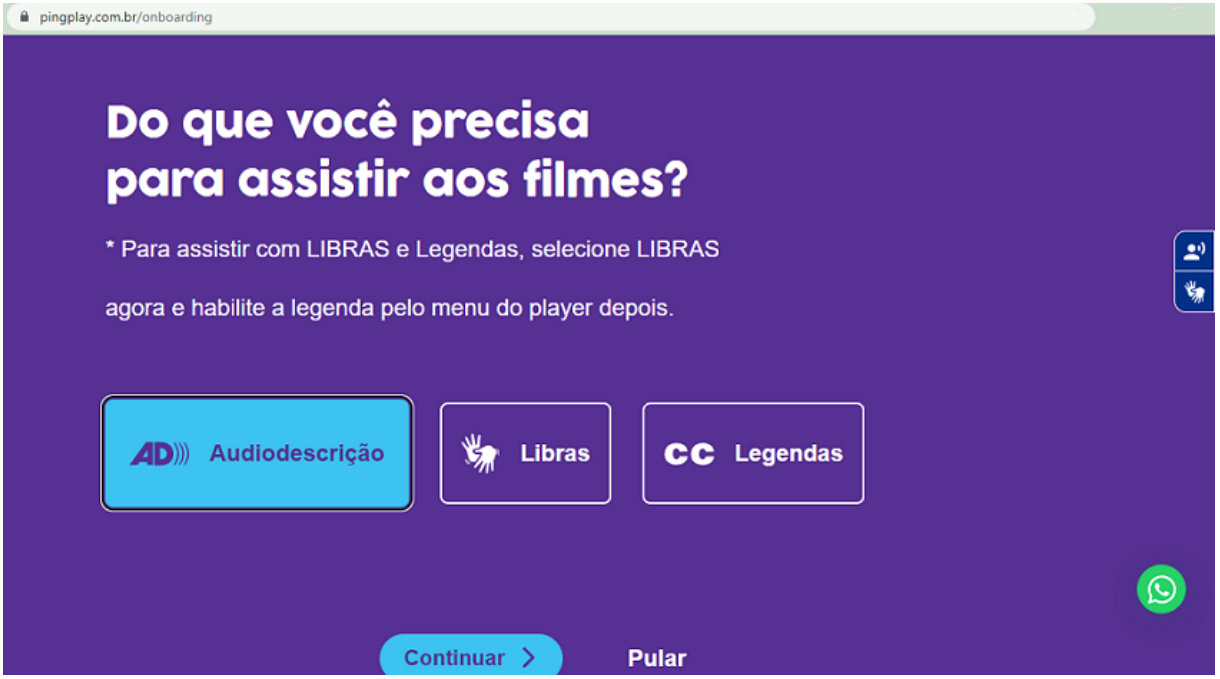
Figura 16. Inicio | PingPlay.



Fonte: obtida no website. *Data do último acesso: 23 de Abril de 2022.*

Depois de entrar, a pessoa é direcionada para a página de personalização do recurso, onde a mesma pode escolher, ou não, o tipo de recurso que precisa.

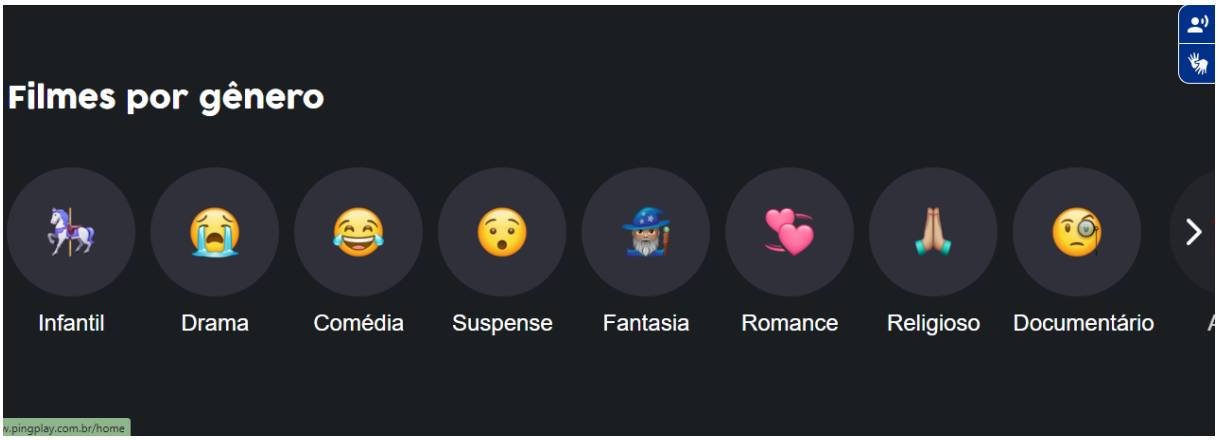
Figura 17. Escolha de recurso.



Fonte: obtida no website. *Data do último acesso: 23 de Abril de 2022.*

A plataforma ainda faz uso dos populares *emojis* para identificar os gêneros das obras, como uma forma de ilustrar as categorias.

Figura 18. Escolha do gênero.



Fonte: obtida no website. *Data do último acesso: 23 de Abril de 2022.*

2.7.2. Disney+ e Star+

Disney+ é uma plataforma de *streaming* de vídeo *on demand* da empresa Walt Disney, lançada em 12 de novembro de 2019. Suas mídias são filmes e séries de televisão produzidos pela própria Disney, contendo também materiais de suas franquias Pixar, Marvel, Star Wars e National Geographic. Na página "Central de Ajuda" — Central de Ajuda > Vivo > Acessibilidade no Disney+ — é indicado sobre a opção de audiodescrição (AD) que sua disponibilidade pode variar de acordo com o título e idioma selecionados, além do país/região. Quanto a escolha de legenda, o *streaming* utiliza *Closed Caption:* "O Disney+ faz o possível para oferecer *closed caption* ou legendas para pessoas surdas e com dificuldades auditivas em inglês em todos os títulos, embora haja exceções." (Disney+, 2022), sua disponibilização, assim como as opções de AD, variam.

Outra plataforma de *streaming* da Walt Disney é a Star+, separada para o público adulto somente na América Latina, foi lançada neste continente em 2021. Possuindo conteúdos de entretenimento das produtoras: ABC Signature, 20th Television e 20th Television Animation, e emissoras ABC, FX, Hulu e Freeform, também transmitem esportes ao vivo da ESPN. Em sua página de ajuda — Central de Ajuda > Assistir ao Star+ > Acessibilidade no Star+ — comunica que tem o compromisso de transformar seus conteúdos acessíveis para todos. Para selecionar a opção de audiodescrição "[...] basta selecionar o ícone do teclado no canto superior direito do vídeo e selecionar Audiodescrição no idioma de sua preferência." (Star+, 2022), caso haja, pois sua disponibilidade depende do idioma de escolha e do país em que a pessoa se encontra. Quanto às legendas (CC), é informado que muitos conteúdos incluem *closed caption* e legendas convencionais (Star+, 2022).

Tanto o Star+ quanto o Disney+ oferecem ferramentas de *zoom* e leitores de tela para ajudar as pessoas com deficiência visual. O primeiro, esclarece que oferece suporte de texto falado em todas as plataformas e softwares, exceto no PlayStation. Já no Disney+ os principais leitores de tela compatíveis são: JAWS para PC/Mac, VoiceOver em aparelhos Apple, TalkBack em Androids e o VoiceView da Amazon.

2.7.3. HBO Max

Por fim, temos o HBO Max, operado pela empresa Warner Bros (Warner Media LLC), que possui vários programas de televisão, filmes, séries, especiais e documentários produzidos pela HBO, DC, Cartoon Network, Warner Bros e outros. O *streaming* de vídeo nos Estados Unidos, seu país de origem, foi lançado em 27 de maio de 2020, enquanto na América Latina o seu lançamento se deu no dia 29 de junho de 2021. A busca por alguma obra, dentre as 10 mil horas de mídia disponíveis no *app,* pode ser feita pesquisando pelo título, gênero, atores, entre outros. No website da plataforma, em “Central de ajuda” — Página inicial > Usando a HBO Max > Vendo > Recursos de acessibilidade HBO Max — é possível encontrar informações a respeito de seus recursos de acessibilidade. A empresa afirma possuir uma coleção de conteúdo com áudiodescrição, e que, em um futuro, essa funcionalidade se expandirá dentre seus programas e filmes. Assim como a Netflix, a HBO Max possui uma categoria de “títulos com descrição de áudio” tanto para smartphones quanto para computadores, não disponível em TVs. Entretanto, as opções de tradução intersemiótica só são oferecidas em inglês, e não é informado se há ou não planos futuros de trazer esse recurso para o português. Para configurar o tipo de idioma basta clicar no ícone “Áudio e Legendas” (semelhante a um balão de fala), e selecionar a opção “Inglês - Descrição de áudio” (se disponível) na própria página de reprodução. Utilizando “CC” para identificar a legenda descritiva, é informado que a maioria de programas e filmes pode ser assistida com *closed caption*; esta opção está localizada juntamente com as escolhas de AD. É possível ainda usar leitores de tela para auxílio na procura e reprodução dos títulos. São suportados pela plataforma os seguintes softwares conversores de texto: em telefones, tablets e TVs com o sistema Android o "TalkBack", no aparelho Roku o “Audio Guide”, em TVs Samsung o “VoiceGuide”, para computadores com Windows é o “NVDA”, em Chromebook é o “ChromeVox”, e em todos dispositivos Apple, o “VoiceOver”.

3. Conclusão

Em síntese, é possível dizer que dentre as três plataformas escolhidas para a análise — Netflix, Prime Video, Globoplay — a menos inclusiva é a Globoplay. Isso porque a empresa não oferece muitas opções de produções acessíveis ao público com deficiência, tampouco informa se há ou não planos de expandir tais recursos.

Grande parte das informações sobre esses recursos na plataforma, expostas ao longo deste trabalho, foram obtidas via internet em relatos compartilhados por usuários insatisfeitos. Obter informações sobre a plataforma em seu site é difícil, e foi a maior problemática ao analisá-las. Por ser de produção brasileira, a mesma deveria ser uma referência em relação a acessibilidade no idioma, dado que a maior parte do público é brasileiro e a maioria dos filmes e séries deve contar com cópias acessíveis, já que existe uma Instrução Normativa da Ancine de 2014 que obriga a fazer o depósito legal das cópias com legenda descritiva, audiodescrição e janela de Libras de todas as obras financiadas com recursos públicos federais geridos pela Agência.

Em contrapartida está a Netflix, que dentre as principais plataformas aqui analisadas, conta com uma quantidade maior de recursos acessíveis em português. O destaque está para a categoria onde estão disponíveis todos títulos que possuem audiodescrição em português. Esta funcionalidade é útil devido à quantidade de mídias que o *streaming* possui. Pois, sem ela, em uma situação onde uma pessoa que tenha acabado de chegar em casa e quer um entretenimento rápido, a busca por um material acessível no idioma seria quase inescrutável e cansativa. Podemos também, assinalar como um ponto qualitativo os marcadores em seu aplicativo, que servem para que o leitor de tela possa descrever os títulos das obras e os nomes dos botões, posto que este as outras duas plataformas não o possuem.

Em um mundo ideal, as produções audiovisuais dessas empresas teriam recursos de acessibilidade não só em português, mas em todos idiomas. Entretanto, isso ainda que seja um direito, de certa forma, não é fácil de ser aplicado. Isso porque, uma vez que tais plataformas são multiculturais e possuem mídias feitas em diferentes países ao redor do mundo, é possível que nem todas as produções possuam traduções, dublagem e/ou legenda, convencionais e/ou acessíveis em todos idiomas. Por exemplo, um anime feito na Coréia ou um filme feito na Suíça podem facilmente ser transmitidos para o público do Brasil ou dos Estados Unidos com apenas o idioma de origem. A pluralidade cultural e a enorme quantidade oferecida de obras cinematográficas, são umas das inúmeras vantagens trazidas pela popularidade do uso de *streamings* de vídeo, mas também um grande empecilho na hora de transpor os idiomas.

Nesta utopia, onde a inclusão não é tratada como uma entrave e sim como serviço básico de direito da pessoa, o investimento correto seria a concentração na criação de uma ou mais categorias personalizáveis com produções que possuem tais recursos nos idiomas de acordo com a configuração de idioma do aparelho. A maioria dessas plataformas utilizam localização do dispositivo, assim como o gênero mais assistido, entre outras formas, para personalizar e recomendar títulos aos clientes. Um exemplo disso é a Netflix, que possui a aba de “audiodescrição em português”, pois além dela nenhuma outra esclarece quais de seus títulos possuem legenda descritiva ou audiodescrição em português, sendo necessário uma cansativa busca por parte dos usuários. Em sua maioria, as descrições são em inglês, tanto da legenda quanto de áudio, o que já é um certo avanço em comparação com o que havia no começo, mas é necessário uma expansão acelerada dos serviços de acessibilidade.

O que não se pode confundir com acessibilidade é a simples disponibilização de recursos de adaptação de áudio ou imagens como fim em si próprio, já que o acesso à cultura perpassa pelo direito à educação e instrução que por muitas vezes podem fazer parte de documentários e programas instrutivos presentes nas mais diversas plataformas *on-line*, com as quais os usuários em questão não tem tido contato. Em um mundo tão globalizado e com o avanço exponencial de tecnologias, o ato de assistir a algo deveria estar intrínseco à evolução pura e simplesmente.

Referências

ABNT. **Acessibilidade - Comunicação na prestação de serviços**. Prefeitura de São Paulo, setembro de 2008. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/pessoa_com_deficiencia/NBR15599.pdf. Acesso em: 20 de Abril de 2022.

ABNT. **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Vol. 3. Brasil, outubro de 2015 Disponível em: http://acessibilidade.unb.br/images/PDF/NORMA_NBR-9050.pdf. Acesso em: 20 de Abril de 2022.

BRASIL. **DECRETO LEGISLATIVO Nº 186, de 2008**, de 30 de março de 2007. Aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007. [*S. l.*], 11 jun. 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/CONGRESSO/DLG/DLG-186-2008.htm. Acesso em: 9 de março de 2022.

BRASIL. **DECRETO Nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004**. Regulamenta as leis NºS 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida, e dá outras providências. [S. l.], 3 dez. 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em: 9 de março de 2022.

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). [*S. l.*], 7 jul. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 09 de abril de 2022.

CNAE, IBGE. **pessoas-com-deficiência**. CONCLA, Comissão Nacional de classificação, 2022. Disponível em: https://cnae.ibge.gov.br/en/component/content/article/95-7a12/7a12-vamos-conhecer-o-brasil/nosso-povo/16066-pessoas-com-deficiencia.html#:~:text=S%C3%A3o%20mais%20de%2045%20milh%C3%B5es,e%2019%20teriam%20defici%C3%AAncia%20visual. Acesso em: 09 de março de 2022.

IBRD, Banco Mundial. ***Population, total - Brazil***. The World Bank, 2022. Disponível em: https://data.worldbank.org/indicator/SP.POP.TOTL?end=2020&locations=BR&start=2010. Acesso em: 09 de março de 2022.

LIU, Dayan. ***On the Classification of Subtitling***. J*ournal of Language Teaching and Research*. Finlândia. Vol. 5, No. 5, pp. 1103-1109. (página 1005; l.1). Setembro de 2014. Disponível em: https://www.academypublication.com/issues/past/jltr/vol05/05/15.pdf. Acesso em: 14 de abril de 2022.

NAVARRO, José. ***Number of subscription video-on-demand (SVoD) subscribers in Brazil as of October 2020, by platform***. Statista, janeiro de 2022. Disponível em: https://www.statista.com/statistics/1255562/svod-subscribers-platform-brazil/. Acesso em: 16 de março de 2022.

NAVES, Sylvia. et al. **Guia para Produções audiovisuais Acessíveis**. Secretaria do Audiovisual do Ministério da Cultura. 2016. Disponível em: https://noticias.unb.br/images/Noticias/2016/Documentos/Guia_para_Producoes_audiovisuais_Acessiveis__projeto_grafico_.pdf Acesso em: 14 de abril de 2022.

VELOSO, Vinícius. **O Brasil é o segundo país que mais assiste a filmes e séries online, diz pesquisa**. site Metrópoles, novembro de 2021. Disponível em: https://www.metropoles.com/entretenimento/televisao/brasil-e-o-2o-pais-que-mais-assiste-a-series-e-filmes-on-line. Acesso em: 09 de março de 2022.

[s.n]. **Censo Demográfico de 2020 e o mapeamento das pessoas com deficiência no Brasil**. Ministério da Saúde, maio de 2019. Disponível em: https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/cpd/arquivos/cinthia-ministerio-da-saude. Acesso em: 22 de fevereiro de 2022.

[s.n]. **Consumo de vídeo bate recorde no Brasil**. Kantar IBOPE Media. São Paulo, março de 2021. Disponível em: https://www.kantaribopemedia.com/consumo-de-video-bate-recorde-no-brasil/ Acesso em: 09 de março de 2022.

[s.n]. **Reclamação da falta de acessibilidade no Globoplay**. site RECLAME AQUI, setembro de 2020. Disponível em: https://www.reclameaqui.com.br/globo-com/falta-de-acessibilidade_4BYossJAqT8OQRNI/ Acesso em: 22 de março de 2022.

Referências bibliográficas complementares

AMAZON PRIME VIDEO. **AJUDA: Acessibilidade**. Empresa Amazon, [1996-2022]. Disponível em: https://www.primevideo.com/help/ref=atv_hp_nd_cnt?nodeId=GYWG45TK599P4KUL. Acesso em: 25 abr. 2022.

AGÊNCIA SENADO. **Projeto de lei pretende assegurar acessibilidade nas plataformas de streaming de vídeo**. Senado Notícias, 1 abr. 2022. Disponível em: https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2022/04/01/projeto-preve-acessibilidade-em-servicos-de-streaming-para-pessoas-com-deficiencia. Acesso em: 20 de abril de 2022.

AVAAZ. Associação civil sem fins lucrativos. In: N., Gabriel. **Legendas descritivas no Globo Play, Telecine Play e outros streamings Globosat: petição pedindo legenda descritiva.** Avaaz, outubro de 2019. Disponível em: https://secure.avaaz.org/community_petitions/po/Grupo_Globo_Legendas_descritivas_na_Globo_Play_Telecine_e_outros_streamings_Globosat/. Acesso em: 22 mar. 2022.

AZEVEDO, Thais. **Legendagem para streaming: novas práticas?**. 144 f. il. Dissertação (mestrado). Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2020 Disponível em: https://app.uff.br/riuff/handle/1/14482 Acesso em: 14 de Abril de 2022.

GLOBOPLAY. **Ajuda globo**. Globo Comunicação e Participações S.A, [2000-2021]. Disponível em: https://ajuda.globo.com/. Acesso em:14 de abril de 2022.

NETFLIX. **A história da Netflix**. [s.d]. Disponível em: https://about.netflix.com/pt_br. Acesso em: 16 de março de 2022.

PINGPLAY. **Plataforma brasileira 100% acessível**. ETC Digital, 2021. Disponível em: https://www.pingplay.com.br/. Acesso em: 25 de abril de 2022.

Portal Educa, IBGE. **Conheça o Brasil - População - PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**. site IBGE Educa. [s.d] Disponível em: https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/20551-pessoas-com-deficiencia.html Acesso em: 09 de março de 2022.

VIGATA, Helena; ALVES, Soraya. **Tradução e Acessibilidade: métodos, técnicas e aplicações**. Editora Universidade de Brasília, maio 13, 2021. Disponível em: https://livros.unb.br/index.php/portal/catalog/book/99. Acesso em: 14 de abril de 2022.