



**Qualidade de Software**

**EMANUEL OLIVIO DOS SANTOS**

**ANÁLISE DE QUALIDADE**

Porto Alegre

2023

## RESUMO

O presente trabalho realiza uma análise de qualidade de uma das principais plataformas de streaming da atualidade, a **Netflix**. O objetivo principal é analisar de forma qualitativa os principais aspectos técnicos, bem como os conteúdos oferecidos pela plataforma, exclusivamente sob a perspectiva do usuário. Questões de acessibilidade, navegação, design, performance, atualização de conteúdos, entre outras, foram abordados para que pudéssemos obter alguns insights sobre a experiência no seu uso. Realizei a análise e os testes em minha conta particular da Netflix, utilizando o navegador web **Google Chrome** e o site **GTmetrix** exclusivamente para testes de performance. A intenção deste trabalho não é ser uma abordagem altamente detalhada, técnica e exaustiva, mas sim, uma análise qualitativa sucinta e objetiva sobre este serviço tão popular e que já faz parte da maioria das casas dos brasileiros.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. O PROJETO .....</b>	<b>5</b>
2.1 Detalhes do Serviço .....	5
2.2 Tabela de Análise .....	5
2.3 Relatório .....	7
2.4 Evidências .....	9
2.5 Onde encontrar .....	12
<b>3. CONCLUSÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>14</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A rápida evolução das tecnologias nos últimos anos vem alterando o padrão de comportamento da sociedade e a forma como consumimos conteúdos dos mais diversos tipos. Com o surgimento do conceito de *nuvem* e a sua consolidação prática trouxe uma infinidade de novas possibilidades e ferramentas. E uma delas é o streaming de conteúdos de vídeo.

Neste presente trabalho iremos analisar especificamente a plataforma de streaming **Netflix**. Sob uma ótica qualitativa, iremos nos debruçar sobre os principais aspectos técnicos e de conteúdo desta plataforma que alterou consideravelmente a forma com que consumimos filmes, séries e documentários, tudo sob a ótica e a experiência do usuário, assim como eu, espectador assíduo da mesma.

## 2. O PROJETO

### 2.1 Detalhes do Serviço

<b>Empresa</b>	Netflix Inc.
<b>Serviço</b>	Netflix (Serviço online de streaming)
<b>Versão</b>	Web utilizando o browser Google Chrome
<b>Ano de Lançamento do Serviço</b>	2007 nos Estados Unidos
<b>Ano de Lançamento no Brasil</b>	2011

### 2.2 Tabela de Análise

<b>Característica</b>	<b>Sua percepção</b>	<b>Referência da Evidência</b>
<b>Facilidade de uso</b>	A plataforma é bastante intuitiva e com recursos visuais que facilitam na identificação dos títulos e dos destaques, utilizando imagens e selos que agilizam a identificação do tipo e a classificação dos conteúdos.	Figura 1
<b>Navegação e Organização</b>	A navegação é facilitada pela pouca poluição visual e menus muito bem organizados. É possível facilmente acessar os conteúdos e fazer buscas por gêneros, tanto na sessão de <b>Séries</b> quanto na sessão de <b>Filmes</b> .	Figura 2
<b>Design e layout</b>	O design é bastante agradável, com poucas cores que foram harmonicamente bem planejadas, fontes e espaçamentos que garantem uma boa experiência de visualização. Os menus e botões estão estrategicamente bem posicionados e o painel da biblioteca de conteúdos também está muito bem estruturado.	Figura 3
<b>Acessibilidade</b>	Possui inúmeros controles de acessibilidade que ajudam as pessoas com deficiências auditivas, visuais ou de mobilidade física, tais como:	Figura 4 Figura 5

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sistemas de audição assistida</li> <li>● Audiodescrições</li> <li>● Controles de brilho</li> <li>● Controles de velocidade de reprodução</li> <li>● Leitores de tela</li> <li>● Legendas</li> </ul>	
<b>Velocidade de carregamento</b>	A velocidade de carregamento é bastante satisfatória, tanto para a acessar a home, navegação entre os menus, quanto no carregamento dos vídeos na modalidade streaming.	Figura 6
<b>Qualidade do conteúdo</b>	O conteúdo é bastante diversificado e pode agradar a todos os públicos. Desde entretenimento para as crianças até clássicos do cinema para quem procura por algo mais “cult”. Porém, cabe ressaltar que a plataforma carece de uma melhor qualidade na produção de conteúdos próprios, salvo alguns poucos ótimos trabalhos, como a série <i>Strange Things</i> . No anseio de “popular” seu catálogo com novos conteúdos, muitas produções da própria Netflix acabam não agradando o grande público, devido à sua baixa qualidade, com direção ruim e roteiros fracos, causados por produções aceleradas que as vezes parece colocar a frente à “quantidade” em detrimento da “qualidade”.	
<b>Conteúdo atualizado</b>	A atualização do conteúdo em determinados períodos do ano é lenta e não acompanha a mesma velocidade de atualização de outras plataformas de streaming concorrentes, o que deixa muito a desejar. Depois de algum tempo usufruindo do serviço, se você for um usuário assíduo encontrará dificuldades em localizar algum conteúdo que lhe agrada. Ainda mais se você estiver em busca por conteúdos do mainstream. A plataforma costuma disponibilizar conteúdos deste tipo de forma já datada, por vezes, alguns anos depois do seu lançamento. E tem o agravante que a maioria dos conteúdos do mainstream acabam sendo distribuídos exclusivamente em plataformas concorrentes.	
<b>Design responsivo</b>	O site é bastante responsivo e se adapta bem à tamanhos de tela de dispositivos móveis como smartphones e tablets.	Figura 7

<b>Segurança</b>	O site atende aos requisitos básicos de segurança como confirmação de e-mail no momento do cadastro, utiliza o sistema de PIN para organização dos conteúdos por usuário, além de fornecer conexão via HTTPS.	
------------------	---	--

## 2.3 Relatório

Mesmo que apenas recentemente tenha me desafiado a observar a plataforma de streaming Netflix sob uma ótica mais analítica para a realização do presente trabalho, já consumo o conteúdo da mesma há alguns anos o que me traz alguns insights importantes principalmente no que tange aos conteúdos.

Analisando exclusivamente o viés técnico, a experiência do usuário é muito agradável, onde encontramos um sistema super intuitivo, sem poluição visual, responsivo, amigável e com o painel de conteúdos que se atualiza dinamicamente a fim de oferecer as melhores recomendações de filmes, séries e documentários.

Para quem tem filhos pequenos o entretenimento é garantido! Existem inúmeros conteúdos de sucesso que prendem a atenção dos mais “infantis” e como é um público que é acostumado a reassistir os mesmos conteúdos inúmeras vezes sem se preocupar tanto com a repetição, a velocidade de atualização dos conteúdos não é algo tão relevante! O conteúdo disponível já atende super bem!

Contudo, para o público dos 10 anos (mais ou menos) em diante a baixa taxa de atualização de conteúdos já passa a ser um aspecto bem relevante! Tenho como experiência a minha vivência com a plataforma, bem como da minha afilhada de 11 anos. Tomando o caso dela de exemplo, hoje ela já não é mais tão consumidora dos conteúdos da Netflix. Por vezes vejo ela rolando o painel de conteúdos por muito tempo, e me dizendo “esse eu já vi”, “esse eu também já vi”, e assim se sucede por um longo tempo! E de fato, olhando o

painel de notificações de atualização de conteúdos para o público infantil que está quase chegando na pré-adolescência é bem baixo.

Para o público jovem e adulto os problemas são os mesmos! No início do uso da plataforma, a novidade e a quantidade de conteúdos parecem algo que você nunca vai conseguir “dar conta”. Mas depois de um tempo usando a plataforma, você já assistiu todos os clássicos que gostaria de assistir, algumas novidades ou outras que são inseridas no catálogo eventualmente, mas chega um momento que se torna tão maçante encontrar algo que lhe agrade na plataforma. Muitos dos conteúdos estão lá apenas para “fazer número” e de certa forma impressionar o usuário. Para quem tende a ser mais seletivo na escolha dos conteúdos, o elemento “quantidade” deixa de ser tão relevante, e então passa a prevalecer a questão da “qualidade”.

Um último ponto que gostaria de destacar, e claro, esse tem muito mais a ver com a política comercial da plataforma. Seria extremamente interessante se abaixo de cada conteúdo houvesse um fórum de discussão e um menu de ranqueamento. Isso facilitaria demais a vida dos usuários na escolha de seus conteúdos, além de que muitas vezes consumimos determinado conteúdo individualmente e sentimos a necessidade de conversar e esclarecer ideias sobre com alguém. E para isso acabamos tendo de recorrer a outras plataformas de conteúdo, como o YouTube, por exemplo. Porém, como disse no início deste parágrafo, entendo que há uma questão comercial aqui. A plataforma Netflix não vai expor tão explicitamente quais de seus conteúdos são de baixa qualidade, o que aconteceria se disponibilizassem o fórum e o sistema de ranqueamento imediatamente abaixo dos conteúdos.

Hoje eu me tornei um usuário eventual, devido à minha rotina super corrida, então a frequência da velocidade de atualização dos conteúdos já não me incomoda tanto. Mas para usuários “hard-core” que consomem muitos conteúdos do tipo, provavelmente precisarão manter múltiplas assinaturas em plataformas concorrentes a fim de satisfazerem os seus anseios por novidades.



2.4 Evidências

Figura 1 - Facilidade de uso (plataforma intuitiva)

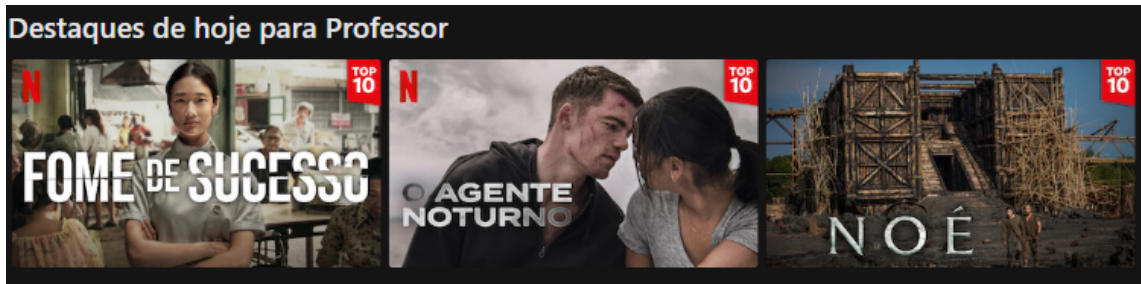


Figura 2 - Navegação e Organização



Figura 3 - Design e Layout

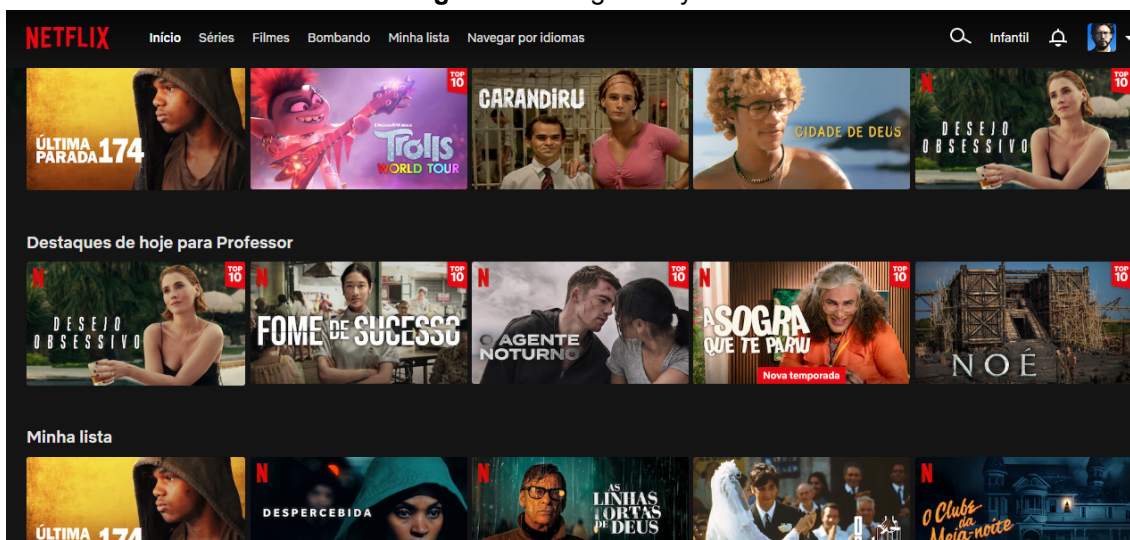
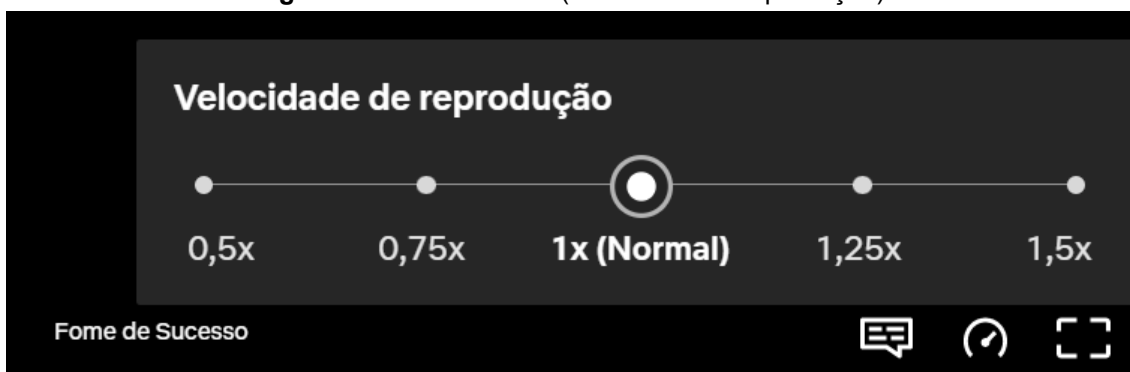
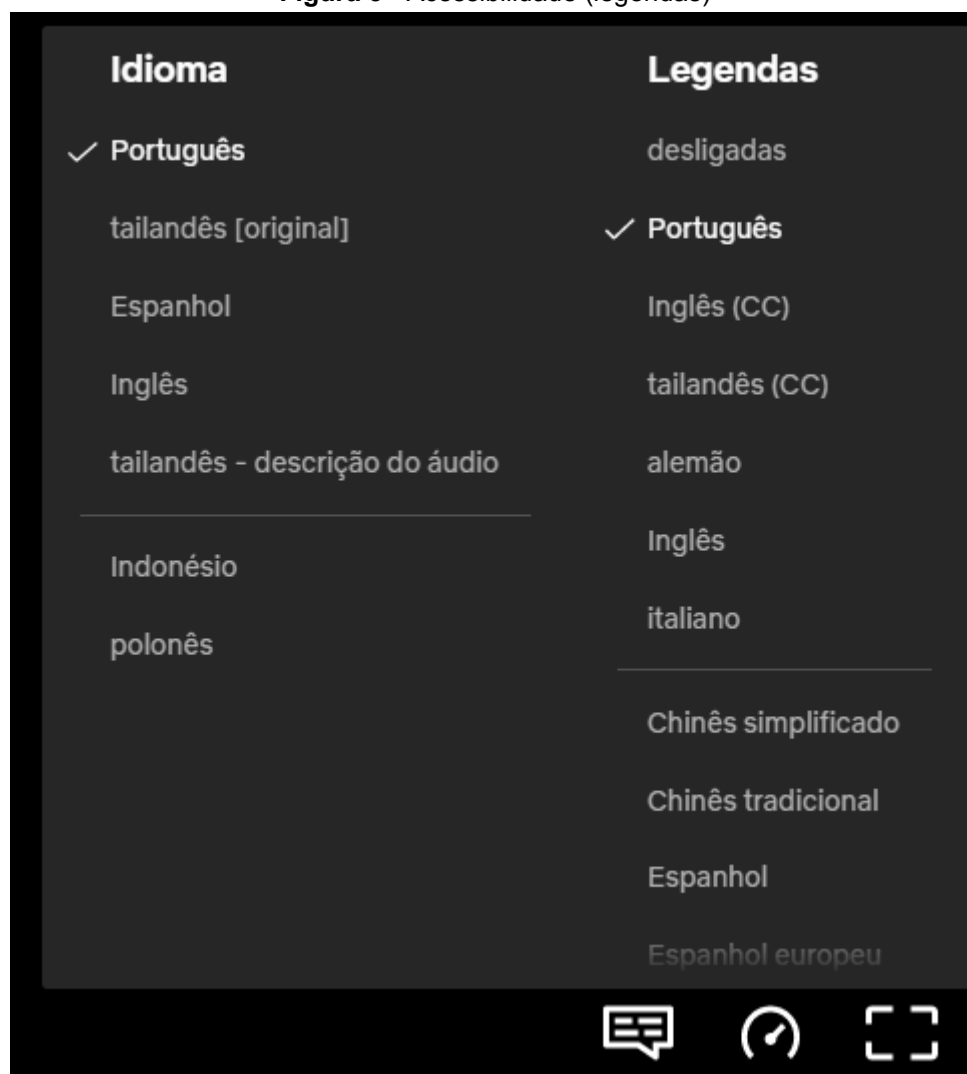


Figura 4 - Acessibilidade (velocidade de reprodução)



**Figura 5** - Acessibilidade (legendas)



**Figura 6** - Velocidade de Carregamento (GTmetrix)

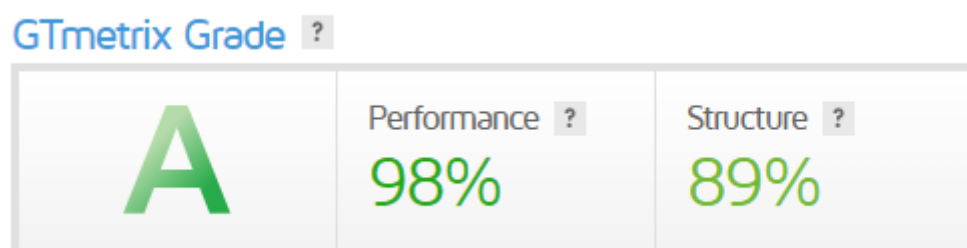
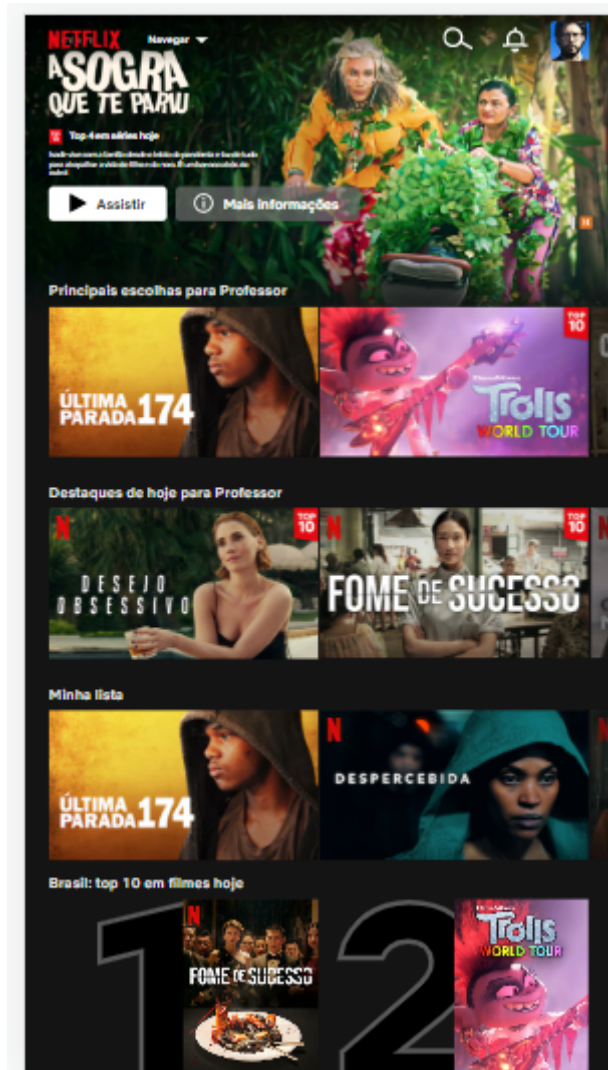


Figura 7 - Responsividade



## 2.5 Onde encontrar

O serviço pode ser acessado através do link <https://www.netflix.com/> ou aplicativos próprios que podem ser baixados através da *Apple Store* ou *Google Play*.

### **3. CONCLUSÃO**

O “simples trabalho de colocar no papel” uma análise de qualidade tende a ser desafiador em princípio! É bastante prático e natural discutirmos sobre a qualidade de produtos e serviços com os amigos, pois não temos o compromisso da formalidade e as nossas análises não têm impacto diretamente sobre o negócio. A partir do momento que nos colocamos no papel de analistas de qualidade, mesmo que a proposta deste trabalho não seja de uma análise tão exaustiva, nossa visão tende a ser mais detalhista e atenta aos pormenores, pois temos em mente que o nosso trabalho terá forte impacto na entrega aos usuários finais. Então, imaginar e testar os mais variados cenários possíveis é necessário para que a entrega seja satisfatória e atenda aos requisitos do projeto e às expectativas dos clientes.

Um grande insight que posso tirar deste trabalho é que uma análise de qualidade bem feita requer um bom esforço mental para organizar ideias, conceitos, além da necessidade de ter uma visão macro do produto ou serviço que está sendo auditado. Tenho convicção de que esta atividade me deu os subsídios básicos necessários para iniciar a minha jornada na área de Qualidade de Software, onde pude na prática acrescentar novas formas de pensar ao meu mindset profissional.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**Netflix.**Disponível em: <https://www.netflix.com/>. Acesso em: 13 abril 2023.

CONTEÚDO aberto. Netflix. In: **WIKIPÉDIA: a enciclopédia livre.** Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Netflix>. Acesso em: 13 abril 2023.

Acessibilidade na Netflix. **Netflix.** Disponível em: <https://help.netflix.com/pt/node/116022>. Acesso em: 14 abril 2023.

How fast does your website load? Find out with GTmetrix. **GTmetrix.** Disponível em: <https://gtmetrix.com/>. Acesso em: 14 abril 2023.