

**QUALIDADE DE SOFTWARE**

Paula Louback Ventura Verneque

Análise de Qualidade do Netflix Brasil

Ouro Branco

2022

# RESUMO

A presente análise tem como objetivo avaliar qualitativamente o produto Netflix Brasil. Esta análise é baseada nas especificações e outras informações disponibilizadas pelo fabricante e uma análise sobre a experiência do usuário.

# SUMÁRIO

[1. RESUMO 2](#_Toc73287557)

[2. SUMÁRIO 3](#_Toc73287558)

[3. INTRODUÇÃO 4](#_Toc73287559)

[4. O PROJETO 5](#_Toc73287560)

[4.1 Detalhes do produto ou serviço 5](#_Toc73287561)

[4.2 Tabela de Análise 5](#_Toc73287562)

[4.3 Relatório 6](#_Toc73287563)

[4.4 Evidências 7](#_Toc73287564)

[4.5 Onde encontrar 8](#_Toc73287565)

[5. CONCLUSÃO 8](#_Toc73287566)

[6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 8](#_Toc73287567)

# INTRODUÇÃO

O principal efeito do surgimento da internet como nova mídia é mudar o comportamento do consumidor e promover a globalização de produtos e serviços, o que possibilitou a criação de comunidades virtuais e novas identidades.

Nesse novo contexto do cenário da comunicação digital, propôs-se analisar os aspectos de qualidade dos serviços de vídeo sob demanda da Netflix Brasil, incluindo percepções do usuário e dados para a melhoria contínua do atendimento ao consumidor.

# O PROJETO

Foi realizado um estudo bibliográfico e documental para entender o que 5 diferentes autores discutiram anteriormente sobre este assunto. Os estudos qualitativos e a coleta de dados foram realizados e planificados em 1 semana. A ferramenta metodológica utilizada foi a análise dos dados a fim de distinguir e aplicar a pesquisa para responder às questões levantadas nesta pesquisa.

Esta pesquisa é composta por cinco capítulos.

No primeiro capítulo, a empresa foco deste estudo é apresentada de forma histórica e contextual sobre o suporte à mercadologia e as barreiras que ela superou ao se firmar como uma das empresas totalmente digitais e inovando os segmentos de negócios ao ditar as regras de conduta e ações.

Foram apresentados o segundo e terceiro capítulos resultantes da análise da pesquisa e dos dados coletados nas redes sociais, atravessando informações para entender suas influências em cada segmento e identificar as melhores estratégias utilizadas.

O capítulo quatro fornece evidências das informações coletadas. E, finalmente, o capítulo 5 prova como encontrar esse serviço.

## Detalhes do produto ou serviço

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do produto ou serviço:** | **Netflix Brasil** |
| **Fabricante:** | Reed Hastings, fundador e presidente da Netflix |
| **Tempo de uso:** | Desde 1997 |
| **Outros detalhes relevantes sobre o produto:** | Empresa 100% digital com vídeos na nuvem sendo distribuído online sob demanda em qualquer dispositivo. Utiliza big data com seu sistema de recomendações que utiliza um algoritmo que busca adivinhar o que os usuários irão assistir em seguida. O ranqueamento e a classificação dos filmes é realizado através dos registros dos usuários. Como por exemplo, quando pausam, avançam ou retrocedem um vídeo, bem como os dias e horários preferidos de cada um. Filmes mais populares têm mais velocidade garantindo o streaming mais rápido em regiões específicas. O produto permite que seu assinante assista a um episódio de uma série ou filme a qualquer hora, de qualquer dispositivo, além de poder pausar o streaming para poder assistir terminar de assistir posteriormente. |

## Tabela de Análise

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Característica** | **Sua percepção** | **Referência da evidência** |
| **Usabilidade:** | Controle e liberdade para o usuário, personalização das legendas, pode-se baixar os filmes que gostaria de ver online, curtir, remover da lista, além de informações sobre a série ou o episódio da série que se está assistindo. | C:\Users\Paula\Downloads\Screenshot_2022-08-08-02-24-15-017_com.netflix.mediaclient.jpg  C:\Users\Paula\Downloads\Screenshot_2022-08-08-02-25-24-455_com.netflix.mediaclient.jpg |
| **Matéria prima:** | Aplicativo | C:\Users\Paula\Downloads\Screenshot_2022-08-08-02-23-17-279_com.netflix.mediaclient.jpg |
| **Performance:** | Boa performance, não trava no celular. |  |
| **Design:** | O logo Netflix, o menu com as páginas mais importantes, um ícone de busca, um ícone com as notificações e um ícone com o perfil/configurações. Ícones de fácil entendimento. Aplicativo fácil de navegar com boa qualidade de imagem, simples e aspecto minimalista. | C:\Users\Paula\Downloads\Screenshot_2022-08-08-02-22-31-328_com.netflix.mediaclient.jpg |
| **Flexibilidade de uso** | Pode-se utilizar o aplicativo em vários dispositivos e criar várias contas para pessoas específicas. | **C:\Users\Paula\Downloads\Screenshot_2022-08-08-02-21-54-336_com.netflix.mediaclient.jpg** |

## Relatório

O aplicativo é utilizado por cinco pessoas, todas adultas. É utilizado diariamente e cada perfil tem um direcionamento de preferências de séries e filmes. Os top10 da semana são parecidos mas estão relacionados com as preferências do cliente. O aplicativo é de fácil utilização não precisando de nenhum preparo anterior. O display dos produtos é bem organizado, simples, dividido em categorias personalizadas ao cliente, imagens de alta qualidade. No bloco de informações pode-se encontrar os episódios, trailers, títulos semelhantes e comentários de outras pessoas e elenco. Existe também a categorização dos filmes e series o que facilita da hora da customização de conteúdo para o cliente.

ANetflix utiliza o foco nos sistemas de informação hedônicos (SIH) que tem a função em que o usuário experimenta diversão ao usar o sistema, e portanto, quanto maior a diversão maior a intenção com a aplicativo no futuro. Esse é um sistema que precisa de adaptação constate pois os usuários mudam de preferências e gostos. Então o conceito de diversão é volátil e o aplicativo precisa ser constantemente atualizado para suprir as demandas e continuar sendo divertido. A experiência do usuário é fundamental no SIH, por esta razão, o maior desafio da Netflix Brasil é manter os usuários interessados na experiência que ele oferece.

Ramírez-Correa *et al* ( 2018) relata que a confiabilidade do aplicativo foi validada positivamente em sua pesquisa. Neste relatório, é possível confirmar o mesmo relato.

## Evidências

As evidências utilizadas neste trabalho foram prints do celular de um dos clientes. As provas visuais do item analisado estão na sessão anterior como também os detalhes da análise. e detalhes demonstrando o que foi analisado, como por exemplo, o tipo de material.

## Onde encontrar

Este aplicativo pode ser encontrado na *Apple Store* ou *Google Play*.

# CONCLUSÃO

Os serviços de vídeo sob demanda (Video On Demand – VOD) se destacam por sua relevância para consumidores de todo o mundo onde 43% dos usuários de Internet utilizam esses serviços uma vez ao dia ([NIELSEN, 2016](https://www.redalyc.org/journal/4966/496659054005/html/#redalyc_496659054005_ref10) apud Ramírez-Correa ate l, 2018).

Neste relatório observou-se que os serviços da Netflix Brasil são customizados ao cliente e focados na diversão. O aplicativo é de fácil utilização com uma interface simples, limpa e direta.

# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CATTLEY, Rafael Mussoi. **Netflix – Um Novo Paradigma na Indústria de Entretenimento: Análise e Valuation**. Rio de Janeiro, 2020. 32 p. Trabalho de Conclusão de Curso – Departamento de Administração. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

TEIXEIRA, Felipe da Silva. **O impacto da Netflix na produção e consumo de conteúdo audiovisual.** Orientador: Gabriel Collares Barbosa. Rio de Janeiro: UFRJ/ECO. Monografia em Jornalismo.

RAMÍREZ-CORREA, P. E.; MELLO, T. M.; MARIANO, A. M. A aceitação da Netflix: um estudo utilizando equações estruturais. R. Tecnol. Soc. v. 14, n. 30, p. 71-82, jan./abr. 2018. Disponível em:<https://periodicos.utfpr.edu.br/rts/article/view/5413> Acesso em: Agosto 2022

VERDI , [Rafaella](https://rafaellaverdi.medium.com/?source=post_page-----592f8d712a1--------------------------------)  **Analisando a interface do Netflix** Disponível em:< https://rafaellaverdi.medium.com/analisando-a-interface-do-netflix-592f8d712a1> Acesso em: Agosto 2022