



QUALIDADE DE SOFTWARE

Caroline Gonçalves Rosa

ANÁLISE DE QUALIDADE

Porto Alegre

2022

RESUMO

O presente relatório tem como objetivo realizar uma análise primária de aspectos qualitativos de um serviço de uso pessoal e diário. O serviço escolhido foi a plataforma de *streaming* Disney+, avaliado sob o ponto de vista de uma mãe que utiliza a plataforma para entretenimento de seus filhos na primeira infância. Também foram feitas análises em busca de melhorias para os problemas encontrados.

Palavras-chave: Disney+. Streaming. Aspectos qualitativos.

ABSTRACT

This report aims to do a primary analysis of qualitative aspects of a service for personal and daily use. The service chosen was the Disney+ streaming platform, evaluated from the point of view of a mother who uses the platform to entertain her children in early childhood. Analyzes were also carried out in search of improvements to the problems encountered.

Key-words: Disney+. Streaming. Qualitative aspects.

RESUMO	2
SUMÁRIO	3
1. INTRODUÇÃO	4
2. O PROJETO	5
2.1 Detalhes do serviço	5
2.2 Tabela de Análise	6
2.3 Relatório	7
2.4 Evidências	9
2.5 Onde encontrar	12
3. CONCLUSÃO	12
4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	13

1. INTRODUÇÃO

Como entrega final do Módulo 02 do curso de Engenheiro de Qualidade de Software da EBAC, a pessoa estudante foi desafiada a elaborar um relatório com o objetivo de analisar qualitativamente os diferentes aspectos de um produto ou serviço à sua escolha, que seja de uso diário.

O trabalho aqui apresentado é o resultado final do exercício do profissional de qualidade, que atuando a partir de suas percepções e coletando evidências, transforma a análise em relatório para prover melhoria contínua.

Para a análise, foi escolhido um serviço de plataforma de *streaming* de uso diário para entretenimento, que apresenta tanto pontos positivos quanto negativos. Esta análise foi realizada do meu ponto de vista como mãe com filhos na idade da primeira infância.

2. O PROJETO

Atuando como auditora de qualidade, o serviço de plataforma de *streaming* que será analisado é o Disney+. Para acesso ao serviço será utilizado um perfil de conta do tipo "infantil" através das plataformas smart TV (LG WebOS) e dispositivo móvel (Iphone); será citada também a plataforma de *streaming* Netflix em alguns momentos a título de comparativo entre algumas características.

Foram elaboradas duas tabelas, que serão apresentadas na sequência, para listar tanto detalhes do serviço como as características que foram submetidas para análise.

A primeira tabela é um levantamento das principais informações sobre o serviço e que irão auxiliar na análise das características elencadas.

2.1 Detalhes do serviço

Nome do serviço:	Plataforma de <i>streaming</i> de vídeo OTT Disney+ (pronunciado como Disney Plus).
Proprietário(s):	Propriedade e operado pela divisão Media and Entertainment Distribution da The Walt Disney Company .
O que é oferecido:	Filmes e séries produzidos pela The Walt Disney Studios e Walt Disney Television .
Data de lançamento do serviço no Brasil:	17 de novembro de 2020.
Cadastro na plataforma:	Obrigatório.
Site oficial:	www.disneyplus.com
Usuários:	10 milhões em 12/11/2019 (incluindo pré-encomendas); 137,7 milhões em 02/04/2022.

Já a segunda tabela é a relação das principais características que impactam significativamente no uso diário do serviço e que, por isso, influenciam na percepção do usuário do ponto de vista da qualidade.

2.2 Tabela de Análise

Característica	Percepção	Evidência
Usabilidade:	Após ter o aplicativo instalado e logado: Barra de menus com fácil acesso, sendo em dispositivos móveis mais reduzida, porém com as principais funcionalidades presentes. Navegação pelo catálogo fácil e visual, trazendo logo no início a fileira do <i>continue assistindo</i> , porém não possui fileira <i>minha lista</i> , que só é acessível através da barra de menus.	Imagens 01, 02, 03, 04
	Busca por programas na aba "Pesquisa" traz uma pré-seleção de coleções mais conhecidas da Disney e o campo para digitar texto que, à medida que é preenchido, já filtra a busca e traz <i>cards</i> com possíveis sugestões.	Imagens 05 e 06
	Após selecionar uma série para: Assistir pela primeira vez - botão "Assistir" aparece na tela. Continuar assistindo - botões "Continuar" e "Reiniciar" aparecem na tela. Mais abaixo, a lista de episódios separados por temporada.	Imagens 07, 08, 09
Design ou interface:	Após estar logado em perfil "infantil": Visual familiar baseado no Netflix, com os títulos apresentados em forma de <i>cards</i> com imagens do programa e disposição em fileiras como <i>destaques</i> , <i>continue assistindo</i> e recomendações por tema baseado no que foi visto. Agrupamento por hubs de conteúdo com linguagem visual forte, que facilita a criança selecionar o que busca, mesmo sem poder ler os títulos. Programas que já estão sendo vistos aparecem logo no início, o que facilita para que programas em andamento sejam encontrados mais rapidamente. Em dispositivos móveis a fileira tem um tamanho maior em relação às demais.	Imagens 02, 10, 11
Catálogo:	Conteúdo dividido em hubs (princesas, super-heróis, etc). O perfil infantil traz uma seleção ampla de programas, desde os indicados para bebês até a programação juvenil. Lançamentos do cinema entram para o catálogo em pouco tempo.	

Compatibilidade:	<p>O acesso pode ser feito mediante <i>login</i> em diversas plataformas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dispositivos móveis e tablets - decodificadores e smart TVs - navegadores - videogames - HDMI / AirPlay <p>Essa vasta possibilidade de acesso facilita no uso do serviço como entretenimento para crianças, pois permite que seja utilizada nos mais diversos momentos, estando ou não em casa e também durante deslocamentos.</p>	
Performance:	<p>A navegação pelo aplicativo e o acesso aos programas exige uma boa qualidade de internet, mas é rápida dentro do esperado.</p> <p>Possibilidade de download de episódios para aplicativos móveis permite a não dependência de redes 4G ou wi-fi públicas.</p> <p>Qualidade da imagem e do som conforme o esperado.</p> <p>Há muitas opções de áudio e legenda disponíveis, mesmo sendo acessado por uma conta do Brasil.</p>	Imagens 12 e 13

2.3 Relatório

Para análise neste projeto, foram observadas as interações das crianças, pais e avós durante o período de uma semana por aproximadamente uma hora diária.

Por se tratar de um serviço de *streaming* com público alvo extremamente amplo (desde crianças até idosos), o fato de ter um número reduzido de telas e ser bastante visual facilita muito o uso no dia-a-dia, fazendo com que a aceitação dos usuários seja alta.

Por se tratar de um perfil "infantil" e considerando que a criança ainda não sabe ler, o fato dos *cards* trazerem a imagem do programa facilita na escolha da criança. E um ponto positivo é que eles não ficam trocando de imagem, o que facilita para que a criança sempre encontre o programa que está buscando, diferentemente do que acontece no Netflix: nessa plataforma, a troca da imagem de capa do *card* acaba confundindo a criança e fazendo com que ela demore mais para assimilar e encontrar o programa buscado.

Outro ponto positivo do serviço sendo utilizado em dispositivo móvel é sob o ponto de vista da segurança parental: ao pressionar a opção de Perfil, ele não te leva diretamente para a tela dos demais perfis, mas sim, para uma tela de confirmação de que realmente deseja sair do perfil "infantil" e um atalho para o menu Minha Lista (Imagem 14).

Os programas em andamento (*continue assistindo*) destacados na tela principal facilitam para que a criança encontre o que já estava vendo e também mostra de forma mais clara aos pais o que seus filhos estão assistindo. Porém, vale ressaltar dois pontos negativos desse fluxo de acesso ao episódio que, apesar de ter a vantagem de ir direto ao ponto onde o programa parou de ser visto:

- não apresenta a possibilidade rápida de voltar para o início do episódio, como o Netflix possui com o botão "Assistir do início" (Imagem 15).
- não apresenta a possibilidade de voltar para a tela inicial do programa, onde se tem acesso ao catálogo completo do mesmo.

Um outro ponto negativo do serviço é sua compatibilidade com dispositivos mais antigos; em modelos anteriores a 2016 o AirPlay e o espelhamento de tela simplesmente não funcionam - ou não funcionam tão facilmente, como acontece com o Netflix. Também não são todos os modelos de TV boxes que são compatíveis com o aplicativo.

E para finalizar, não necessariamente um ponto negativo, mas que com certeza poderia ser melhor pensado, já que inicialmente causa certa confusão, são as cores para os botões em destaque/selecionados. Para manter o padrão de cores *Disney* com a paleta azul e branco, os botões são todos azuis, sendo que os em destaque/selecionados ficam brancos, o contrário do que é normalmente encontrado nos mais variados serviços e websites: o que está selecionado "ganha" cor (neste caso, azul), enquanto o que não está em foco não tem cor (neste caso, branco).

Os demais aspectos são muito positivos no sentido de facilitar o uso do serviço, sendo apresentados de forma bastante intuitiva e clara.

2.4 Evidências

A seguir serão apresentadas as evidências que sustentam a análise feita anteriormente e que foram vinculadas à Tabela de Análise.



Imagem 1: Tela inicial e barra de menus inferior
Dispositivo móvel



Imagem 2: Tela inicial
Smart TV

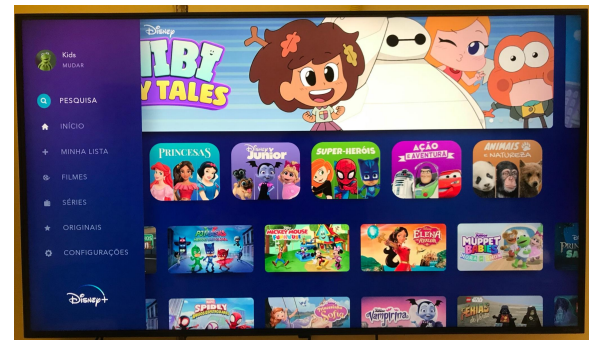


Imagem 3: Barra de menus lateral
Smart TV

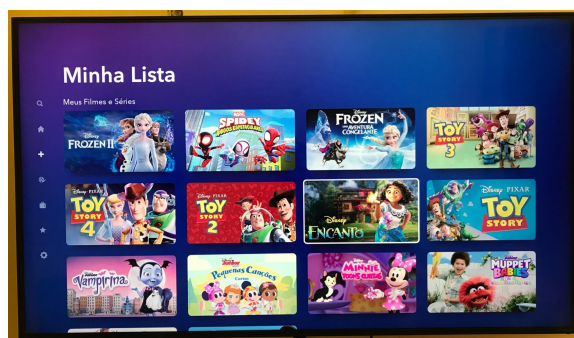
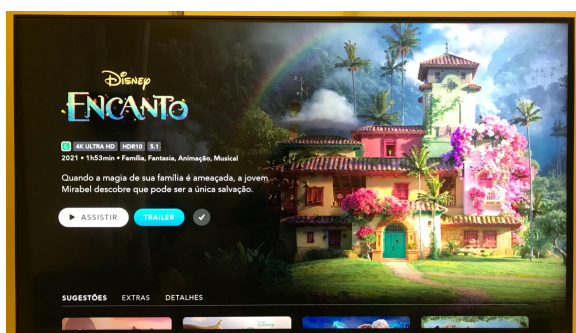
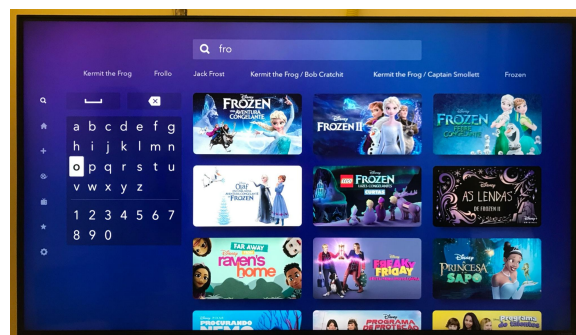
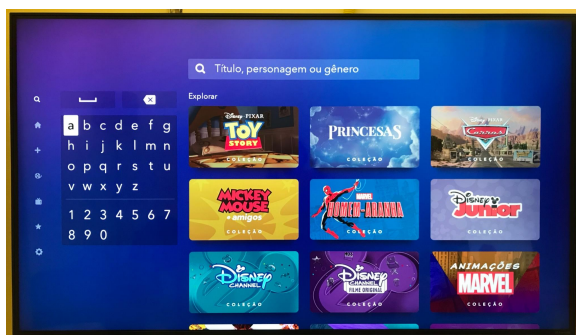


Imagem 4: Tela Minha Lista
Smart TV



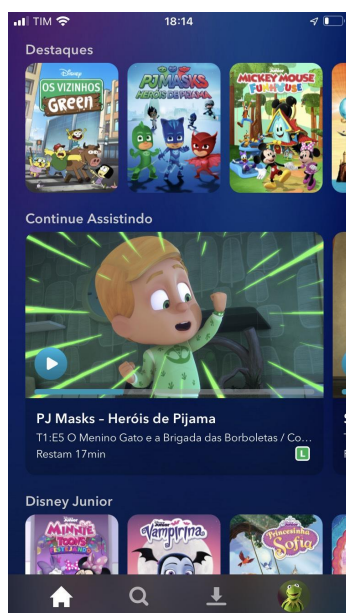


Imagem 10: Tela inicial com fileira Continue Assistindo em destaque
Dispositivo móvel

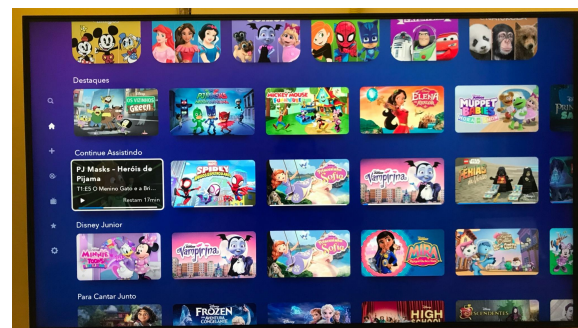


Imagem 11: Tela inicial com fileira Continue Assistindo em destaque
Smart TV

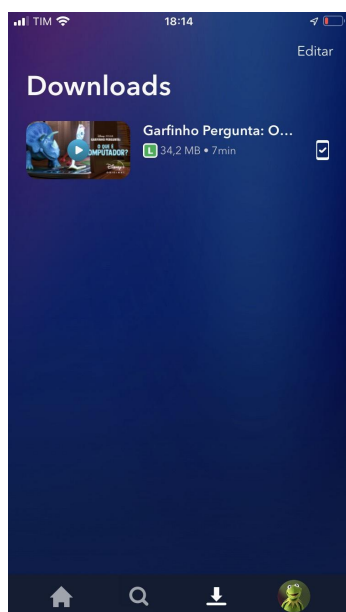


Imagem 12: Tela downloads
Dispositivo móvel

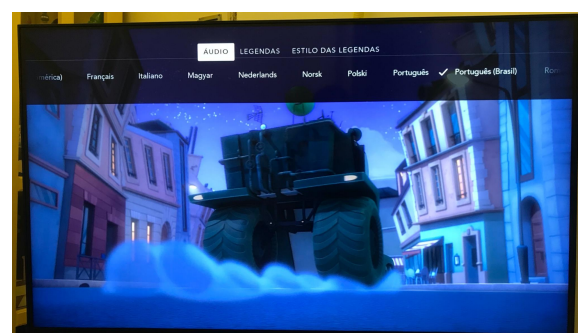


Imagem 13: Opções de áudio e legendas
Smart TV

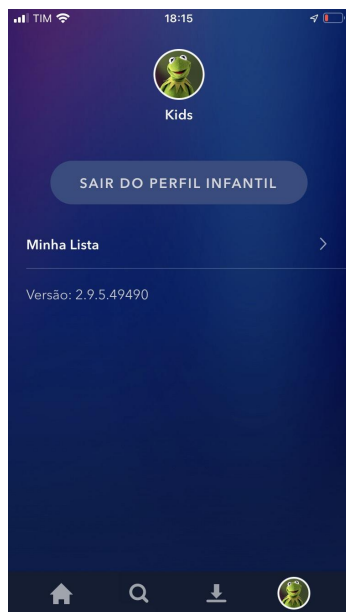


Imagem 14: Tela inicial com fileira Continue Assistindo em destaque
Dispositivo móvel

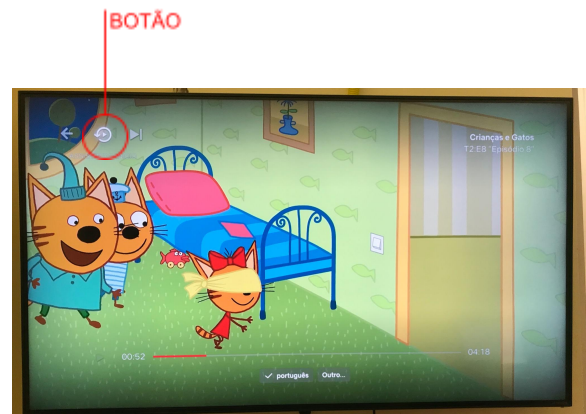


Imagem 15: Comparativo - botão *Assistir do início* na tela do programa
Netflix | Smart TV

2.5 Onde encontrar

O serviço de streaming é oferecido para as principais plataformas existentes, podendo ser encontrado e acessado em:

- Apple Store:
<https://apps.apple.com/br/app/disney/id1446075923>
- Google Play:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.disney.disneyplus>
- Navegadores:
www.disneyplus.com

3. CONCLUSÃO

O processo de análise proposto no exercício trouxe muitos aprendizados na maneira de ver e usar o aplicativo aqui avaliado. Pude aprender mais sobre o aplicativo em si, suas características técnicas, suas diferentes possibilidades de integração e suas diferenças entre as variadas plataformas.

Pude também explorar suas diferentes funcionalidades através de fluxos diferentes dos utilizados comumente. Inclusive, foi possível resolver um problema que se tinha ao tentar usar o aplicativo em televisores mais antigos, com o uso do Chromecast.

Ao final, foi possível desenvolver melhor o olhar crítico sobre o produto do ponto de vista da qualidade e do que é esperado dela dentro de um determinado perfil.

4. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

https://help.disneyplus.com/csp?id=csp_article_content&article=devices-supported

<https://pt.wikipedia.org/wiki/Disney%2B>

<https://tecnoblog.net/responde/como-assistir-o-disney-na-smart-tv-registrar-dispositivo/>

<https://www.buscape.com.br/tv/conteudo/como-assistir-disney-plus-na-tv>

<https://www.netflix.com>