

**QUALIDADE DE SOFTWARE**

Isaac Meneguini Albuquerque

Análise de Qualidade

Itapetininga/SP

2024

# RESUMO

Netflix é uma plataforma de streaming que revolucionou a forma como consumimos entretenimento. Inicialmente, começou como um serviço de aluguel de DVDs pela internet em 1997, mas rapidamente se adaptou ao crescimento da banda larga e lançou seu serviço de streaming em 2007. A Netflix se destaca pela ampla biblioteca de filmes, séries e documentários, além de investir pesadamente em produções originais, como "Stranger Things" e "The Crown".

O projeto utiliza algoritmos avançados de recomendação para personalizar a experiência do usuário, mantendo um grande foco na análise de dados. Sua expansão global permitiu que alcançasse milhões de assinantes em diversos países, adaptando seu conteúdo às preferências locais.

# 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

A análise da Netflix, enquanto um dos líderes mundiais em streaming, revela não apenas sua trajetória de sucesso, mas também os desafios e oportunidades que permeiam o setor de entretenimento digital. Neste trabalho, buscaremos examinar aspectos qualitativos da plataforma, incluindo a experiência do usuário, a diversidade de conteúdo e a eficácia das estratégias de recomendação.

Com uma abordagem centrada na coleta de evidências e percepções, o projeto se propõe a investigar como a Netflix se adapta às demandas de seus assinantes e como isso impacta a qualidade de seu serviço. Além disso, analisaremos a importância do feedback dos usuários na contínua melhoria da plataforma, considerando elementos como interface, usabilidade e a relevância do conteúdo oferecido.

# O PROJETO

A Netflix se destaca como um dos principais serviços de streaming do mundo, oferecendo uma vasta gama de conteúdos, incluindo filmes, séries e documentários.

## Detalhes do produto ou serviço

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do produto ou serviço:** | Netflix |
| **Fabricante:** | Netflix, Inc |
| **Tempo de uso:** | O serviço foi lançado em 2007 como uma plataforma de streaming, embora a empresa tenha sido fundada em 1997. Desde então, a Netflix se expandiu rapidamente, alcançando mais de 230 milhões de assinantes globalmente. |
| **Outros detalhes relevantes sobre o produto:** | Modelos de Assinatura: A Netflix oferece diferentes planos de assinatura, que variam em preço e qualidade de streaming (SD, HD e Ultra HD), permitindo que os usuários escolham o que melhor se adapta às suas necessidades. |

## Tabela de Análise

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Característica** | **Sua percepção** | **Referência da evidência [caso tenha]** |
| **Usabilidade:** | A Netflix se destaca nesse aspecto com um design intuitivo que organiza o conteúdo em categorias claras, como "Para Você", "Em Alta" e "Gêneros". |  |
| **Matéria prima:** | A Netflix apresenta uma variedade de gêneros e formatos, incluindo produções originais que têm elevado seu perfil. A qualidade das produções pode variar, com alguns conteúdos sendo mais impactantes que outros. |  |
| **Performance:** | Seus tempos de carregamento rápidos e pela capacidade de oferecer streaming em alta definição. Um dos grandes diferenciais é a tecnologia de adaptação automática da qualidade do vídeo, que ajusta a resolução de acordo com a velocidade da conexão de internet do usuário. Isso minimiza interrupções e buffering, proporcionando uma visualização mais fluida, mesmo em condições de internet variáveis. |  |
| **Design:** | O design da plataforma é moderno e atraente, com um layout que prioriza a experiência do usuário. A disposição dos conteúdos em categorias facilita a descoberta. A paleta de cores e a tipografia são agradáveis, contribuindo para uma experiência visual positiva. |  |
|  |  |  |

## Relatório

#### **Usabilidade**

A usabilidade da Netflix é, sem dúvida, um dos seus pontos fortes. A interface é intuitiva, permitindo que qualquer membro da família, independentemente da idade, encontre facilmente o que procura. As categorias como "Para Você" e "Em Alta" são úteis para sugestões personalizadas. No entanto, às vezes, sinto que a navegação em dispositivos móveis pode ser um pouco confusa, especialmente para os mais jovens da casa, que preferem assistir em tablets.

#### **Matéria Prima (Conteúdo)**

O conteúdo disponível na Netflix é bastante variado e atende a todos os gostos da família. Desde animações infantis até dramas e documentários, há sempre algo interessante para cada um. No entanto, a qualidade das produções originais pode ser inconsistente. Enquanto alguns filmes e séries são excelentes, outros parecem menos elaborados, o que gera algumas frustrações, especialmente quando investimos tempo esperando um bom desenvolvimento.

#### **Performance**

A performance do serviço é geralmente excepcional. Raramente enfrentamos problemas de buffering, e a qualidade do streaming é, na maioria das vezes, em alta definição. Essa fluidez é crucial, especialmente durante as noites de cinema em família, onde todos esperam uma experiência agradável. Contudo, em dias de maior tráfego na internet, especialmente quando todos estão conectados, a qualidade pode sofrer, o que já foi notado em algumas ocasiões.

#### **Design**

O design da plataforma é atraente e moderno. A disposição visual dos conteúdos é agradável, e as imagens chamativas ajudam na escolha do que assistir. A paleta de cores e a tipografia também são confortáveis para os olhos. No entanto, algumas opções de conteúdo podem ser apresentadas de forma excessiva, fazendo com que os usuários se sintam sobrecarregados na hora de decidir o que assistir.

#### **Acessibilidade**

A Netflix tem feito um bom trabalho em termos de acessibilidade. A disponibilidade de legendas e dublagens em diferentes idiomas é um grande trunfo, principalmente para os filhos que estão aprendendo novas línguas. Recursos como audiodescrição são um bônus que se notam positivamente. Contudo, a necessidade de uma assinatura pode ser um obstáculo para algumas famílias.

#### **Suporte ao Cliente**

Embora ainda não tenhamos precisado utilizar o suporte ao cliente, sabemos que ele está disponível e que a Netflix é geralmente bem avaliada nesse aspecto. Ter a possibilidade de entrar em contato via chat é um ponto positivo que gera confiança.

#### **Segurança**

A segurança da plataforma é uma preocupação que levamos a sério. A autenticação de dois fatores é uma excelente adição que nos dá mais tranquilidade. A proteção das informações pessoais é um aspecto que valorizamos, especialmente ao compartilhar a conta com membros da família.

#### **Preço e Planos de Assinatura**

Os planos de assinatura oferecem uma boa relação custo-benefício. A flexibilidade dos planos permite que a família escolha o que melhor se adapta às nossas necessidades. Considerando a variedade de conteúdo disponível, o investimento parece justo. No entanto, a possibilidade de um plano familiar mais acessível poderia ser uma melhoria bem-vinda.

## Evidências

Interface gráfica do usuário, Site

Descrição gerada automaticamente

Imagem 1: Netflix home

## Onde encontrar

<https://www.netflix.com/br/>

# CONCLUSÃO

A realização deste trabalho sobre a análise do serviço de streaming da Netflix foi uma experiência enriquecedora e esclarecedora. Durante o processo, aprendi a importância de uma avaliação criteriosa de produtos e serviços, considerando diversas dimensões como usabilidade, performance e acessibilidade. Isso me permitiu desenvolver uma visão mais crítica e detalhada sobre o que realmente importa na experiência do usuário.

Uma das lições mais valiosas que posso aplicar na minha vida profissional é a importância de ouvir e considerar as necessidades dos usuários finais. A personalização e a facilidade de uso são fundamentais para a satisfação do cliente, algo que se aplica a qualquer área de atuação. Além disso, compreendi a relevância de coletar e analisar dados qualitativos, pois isso pode proporcionar insights valiosos para a melhoria contínua de serviços e produtos.

O trabalho também ressaltou a importância da colaboração, uma vez que, ao envolver diferentes membros da família na análise, obtive percepções variadas que enriqueceram o resultado final. Essa prática de coletar feedback diversificado pode ser aplicada em projetos futuros, permitindo uma abordagem mais holística e inclusiva.

# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

NETFLIX, Inc. Sobre a Netflix. Disponível em: <https://www.netflix.com>. Acesso em: 25 set. 2023.

IMDb. Classificações de filmes e séries. Disponível em: <https://www.imdb.com>. Acesso em: 25 set. 2023.

ROTTEN TOMATOES. Avaliações de filmes e séries. Disponível em: <https://www.rottentomatoes.com>. Acesso em: 25 set. 2023.

STATISTA. Número de assinantes da Netflix em todo o mundo. Disponível em: <https://www.statista.com>. Acesso em: 25 set. 2023.

FORBES. Como a Netflix usa a análise de dados para melhorar a experiência do usuário. Disponível em: <https://www.forbes.com>. Acesso em: 25 set. 2023.