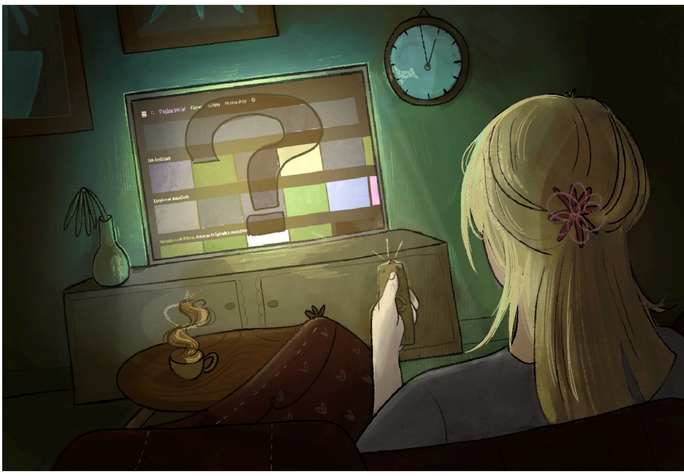
Arquitetura da informação em streaming

Jornal da Universidade / 30 de julho de 2026 / Artigo



Artigo | O bacharel em Biblioteconomia Felipe Mottin Maschmann reflete, a partir de análise de experiência do usuário no Amazon Prime Video, sobre o papel do bibliotecário em produtos digitais

*Ilustração: **Kezia Mausolf /Programa de Extensão Histórias e Práticas Artísticas**, DAV-IA/UFRGS*

Quanto tempo você já passou buscando algo para assistir no streaming e acabou desistindo?

O ato de rodar em um catálogo em busca de algo para assistir e, ao fim, abandonar essa vontade porque não achou nada interessante é algo cada vez mais comum. Esse é um problema estrutural e tem nome: arquitetura da informação (AI). Quando falta clareza em sistemas de organização, rótulo, navegação e busca, a experiência de uso é ruim e o abandono do serviço, inevitável.

O desenvolvimento da internet trouxe uma grande mudança em relação ao consumo de conteúdo audiovisual. Até o início dos anos 2000, filmes e séries eram consumidos por meio de mídias físicas ou televisão. Atualmente, as plataformas de streaming se popularizaram, permitindo que as pessoas assistam aos seus programas favoritos a qualquer momento e em qualquer lugar.

Porém, em um mundo em que há um excesso de informação, é essencial que a experiência de uso em plataformas de streaming seja fluida, intuitiva e amigável; isto é, que seja possível encontrar algo para assistir sem problemas. Caso contrário, as pessoas podem se frustrar, abandonar o serviço e, em alguns casos, até cancelar a assinatura, porque a experiência de uso não foi o que esperavam.

Sou assinante do Prime Video desde 2019, quando o Amazon Prime chegou ao Brasil. São mais de 5 anos utilizando o streaming, no qual pude encontrar vários pontos de atrito em relação ao uso, principalmente comparando com outros concorrentes do mercado.

Minha pesquisa, portanto, avaliou a usabilidade do Prime Video por meio dos sistemas da arquitetura da informação (organização, rótulo, navegação e busca) em suas principais páginas (inicial, categorias, detalhe de título, resultados de busca e lista de favoritos) na versão desktop.

Durante a análise, encontrei tanto pontos positivos quanto pontos de melhoria. Classifiquei os problemas encontrados em quatro níveis de severidade: a) crítico: impede a realização de tarefas, exige correção imediata; b) sério: afeta a experiência, requer atenção em curto prazo; c) leve: falha de menor impacto, correção recomendada, mas não urgente; d) cosmético: questão superficial, não compromete a usabilidade, correção opcional. Também propus soluções de design que resolvem os problemas identificados.

Em relação aos resultados, começando pelos de maior impacto, identifiquei um problema crítico no sistema de busca da página de resultados de busca. A plataforma não reconhece títulos em múltiplos idiomas. Por exemplo, ao pesquisar o título "A Caça", em português, e depois "The Hunt", em inglês, os resultados são diferentes. Além disso, o título em inglês não é recuperado, o que quebra a expectativa e a confiança no streaming. A sugestão de melhoria é a criação de uma ontologia, ou seja, uma relação entre um único título a todas suas versões em diferentes idiomas e sinônimos.

Em relação aos problemas sérios, identifiquei sete. Eles serão divididos em três grupos, de acordo com o sistema impactado.

O primeiro grupo se refere ao sistema de navegação (quatro problemas): começando pela página inicial, carrosséis horizontais não possuem fim, mesmo em categorias como "Melhores filmes", pois o algoritmo sugere novos títulos de forma infinita. A sugestão é a criação de um indicador de progresso, como faz a Netflix.

Em categorias, ao acessar uma lista através de uma categoria, falta um meio de refinar os resultados de forma precisa, como ordenar de maneira alfabética ou pelo ano de lançamento. A sugestão é adicionar esse mecanismo de ordenação.

Em detalhes de título, clicar nos nomes com hyperlinks da seção "Elenco" leva à página de resultados de busca, simulando uma busca com o nome clicado. Alguns títulos que retornam não fazem parte da filmografia, o que quebra a expectativa de encontrar uma área com mais detalhes sobre o profissional. A solução é a criação de uma página específica para o profissional.

Por fim, em resultados de busca, a interface não informa quantos resultados foram retornados. Essa falta de feedback pode gerar uma sensação de "lista infinita". A proposta é uma indicação de resultados recuperados no total.

O segundo grupo se refere ao sistema de busca (um problema), encontrado na lista de favoritos. A "Sua Lista" não oferece um meio de busca local. Em listas com centenas de itens, pode ser difícil encontrar um título. A sugestão é adicionar um campo de busca específico.

Para finalizar os problemas sérios, o terceiro grupo é o sistema de organização (dois problemas): na página inicial, os títulos apresentados são recomendados pelo algoritmo da plataforma. No entanto, esses podem não estar relacionados aos interesses atuais do espectador, gerando uma sensação de desorganização. A sugestão é a possibilidade de criar e fixar categorias.

Na lista de favoritos, utilizar os ordenadores de maneira alfabética apenas coloca os títulos em lista, gerando uma sensação de desorganização. A solução é adicionar cabeçalhos com as letras para facilitar a visualização e a busca.

Quanto aos demais achados, de menor impacto, identifiquei nove problemas leves e três problemas cosméticos, que não serão detalhados neste artigo.

Para sintetizar tudo e apresentar os resultados, construí um quadro de avaliação (**disponível no trabalho completo**) que traz a página do Prime Video, o sistema da arquitetura da informação, o critério da avaliação, descrição, impacto do problema e sugestão de melhoria.

> *As sugestões propostas objetivam muito mais do que apenas melhorar a experiência do usuário em plataformas de streaming, comprovando que a arquitetura da informação desempenha um papel fundamental na criação de produtos e serviços digitais fáceis de usar, especialmente em ambientes com um grande volume de informação.*

A análise dos sistemas da AI do Prime Video destaca a relevância da Biblioteconomia para além do ambiente físico. Os resultados da pesquisa reforçam que bibliotecários estão aptos a atuar em produtos e serviços digitais, como é o caso das plataformas de streamings, utilizando áreas do conhecimento da Biblioteconomia como a arquitetura da informação.

. . .

Felipe Mottin Maschmann é bacharel em Biblioteconomia pela UFRGS e desenvolveu a pesquisa "Arquitetura da informação no Amazon Prime Video: análise da usabilidade e propostas de design para otimização". É pesquisador na área de Arquitetura da Informação e aplica esse conhecimento como UX Designer no mercado de trabalho.

O trabalho de conclusão de curso que deu origem a este artigo foi orientado pela professora **Luciana Monteiro-Krebs** (DCI/FABICO/UFRGS).

. . .

Veja mais conteúdos da coluna Artigos

As opiniões expressas nos textos assinados são de responsabilidade de seus autores e não refletem o posicionamento editorial do JU ou da UFRGS.

Social Share Buttons and Icons powered by Ultimatelysocial