



Universidade de Brasília
Faculdade de Ciências da Informação
Curso de Biblioteconomia

Nível de relevância dos resultados de busca apresentados pela Netflix: um estudo de caso com consumidores de conteúdos LGBTQI+

Autor: João Marcello de Lima Marques
Orientadora: Prof^ª Dr^a Fernanda de Souza Monteiro
Brasília, 2021

João Marcello de Lima Marques

Níveis de relevância dos resultados de busca apresentados pela Netflix: um estudo de caso com consumidores de conteúdos LGBTQI+.

Monografia apresentada como parte das exigências para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia pela Faculdade de Ciência da Informação, da Universidade de Brasília.

Orientadora: Prof^ª Dr^ª Fernanda de Souza Monteiro

Brasília, 2021

FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: Nível de relevância dos resultados de busca apresentados pela Netflix: um estudo de caso com consumidores de conteúdos LGBTQI+.

Autor(a): João Marcello de Lima Marques

Monografia apresentada remotamente em **28 de maio de 2021** à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador(a) (FCI/UnB): Fernanda de Souza Monteiro

Membro Interno (FCI/UnB): Simone Bastos Vieira

Membro Interno (FCI/UnB): Felipe Arakaki

Em 30/05/2021.

Documento assinado eletronicamente por **Simone Bastos Vieira, Professor(a) de Magistério Superior da Faculdade de Ciência da Informação**, em 31/05/2021, às 06:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.

Documento assinado eletronicamente por **Felipe Augusto Arakaki, Professor(a) de Magistério Superior da Faculdade de Ciência da Informação**, em 31/05/2021, às 08:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.

Documento assinado eletronicamente por **Fernanda de Souza Monteiro, Professor(a) de Magistério Superior da Faculdade de Ciência da Informação**, em 31/05/2021, às 10:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.

Documento assinado eletronicamente por **Joao Marcello de Lima Marques, Usuário Externo**, em 31/05/2021, às 12:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento na Instrução da Reitoria 0003/2016 da Universidade de Brasília.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.unb.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **6731433** e o código CRC **7A1D6FB9**.

Referência: Processo nº 23106.060175/2021-26

dJ62n

de Lima Marques, João Marcello de Lima Marques
Níveis de relevância dos resultados de busca apresentados
pela Netflix: um estudo de caso com consumidores de
conteúdos LGBTQI+. / João Marcello de Lima Marques de Lima
Marques; orientador Fernanda de Souza Monteiro. --
Brasília, 2021.
128 p.

Monografia (Graduação - Biblioteconomia) -- Universidade
de Brasília, 2021.

1. Tratamento temático da informação. 2. Netflix. 3.
Avaliação de níveis de relevância. 4. Biblioteconomia. 5.
Organização da informação. I. de Souza Monteiro, Fernanda ,
orient. II. Título.

DEDICATÓRIA

Dedico esse trabalho a todas as pessoas que passaram em minha vida durante essa jornada, familiares, amigos, colegas de universidade, colegas de trabalho, professores e a minha orientadora.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer esse trabalho primeiramente a minha família, por sempre estar do meu lado e me apoiar em minhas decisões, em segundo lugar aos meus amigos, que estavam sempre me motivando a continuar e por tantos momentos de alegria proporcionados, aos meus colegas de universidade que estiveram ao meu lado durante essa longa e árdua caminhada, a minha orientadora pela paciência e ajuda dada no decorrer dessa jornada, aos meus professores da FCI, por todo o conhecimento passado durante esses anos de universidade. Essa jornada não seria completa sem vocês.

The dog days are over, the dog days are done
Florence + The machine

RESUMO

Apresenta o processo de organização da informação da plataforma de *streaming* Netflix, através da navegação em sua plataforma e da literatura pertinente ao assunto, dentro da Biblioteconomia, além de identificar problemas e propor soluções referentes à organização da informação. A navegação na plataforma permitiu a identificação de métodos de organização da informação adotados pela plataforma como a categorização e a indexação, onde não foram utilizadas técnicas de organização da informação, propostas pela biblioteconomia, além de permitir a identificação de problemáticas referente à relevância dos resultados de busca apresentados pela plataforma aos seus usuários. Para a realização dessa verificação dos resultados, foi adotado o método de pesquisa, estudo de caso, quantitativo, onde foram avaliados os níveis de relevância dos resultados de busca na Netflix para conteúdos ligados à temática LGBTQI+. Através da aplicação de um questionário foram obtidos dados referentes à avaliação das produções, onde se observou a presença de recuperação de produções com baixa relevância ou irrelevante ao termo de busca escolhido pelo respondente, através dos dados obtidos e leitura de literatura da área sobre organização da informação e tratamento temático da informação, foram propostas métodos e técnicas como a utilização de vocabulários controlados, para a melhoria da usabilidade da plataforma e a melhoria da recuperação de produções na plataforma pelos usuários.

Palavras-chave: Organização da informação, Netflix, Relevância de busca, Produções LGBTQI+.

ABSTRACT

It presents the process of organizing information on the Netflix streaming platform, through navigation on its platform and the literature relevant to the subject, within Library Science, in addition to identifying problems and proposing solutions regarding the organization of information. Navigation on the platform allowed the identification of information organization methods adopted by the platform, such as categorization and indexing, where information organization techniques proposed by librarianship were not used, in addition to allowing the identification of problems regarding the relevance of the results of search presented by the platform to its users. To carry out this verification of the results, the research method, case study, quantitative and qualitative, was adopted, where the levels of relevance of the search results on Netflix for content related to the LGBTQI + theme were evaluated. Through the application of a questionnaire, data related to the evaluation of the productions were obtained, where the presence of recovery of productions with low relevance or irrelevant to the search term chosen by the respondent was observed, through the obtained data and reading of the literature on the area about organization of the organization. information and thematic treatment of information, methods and techniques were proposed, such as the use of controlled vocabularies, to improve the usability of the platform and to improve the recovery of productions on the platform by users.

Keywords: Organization of information, Netflix, Relevance of results, LGBTQI+ productions.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	11
1.1	QUESTÃO DA PESQUISA	13
2.	OBJETIVOS	13
2.1	OBJETIVO GERAL.....	13
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
3.	JUSTIFICATIVA.....	13
4.	PLATAFORMAS DE <i>STREAMING</i>	16
5.	NETFLIX.....	17
5.1	HISTÓRIA DA NETFLIX	17
5.2	SERVIÇOS E PRODUTOS.....	18
6.	TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO.....	23
6.1	TRATAMENTO TEMÁTICO DA INFORMAÇÃO (TTI).....	23
6.1.1	CATEGORIZAÇÃO	24
6.1.2	INDEXAÇÃO	27
7.	TRATAMENTO E REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO IMAGÉTICA	32
7.1	TRATAMENTO DE OBRAS DE FICÇÃO	33
7.2	INDEXAÇÃO DE MATERIAIS AUDIOVISUAIS	36
8.	RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO (RI).....	37
8.1	AValiação e RELEVÂNCIA DA RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO	38
9.	METODOLOGIA	40
10.	ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....	43
10.1	INVESTIGAÇÃO DO TRATAMENTO TEMÁTICO DA INFORMAÇÃO	43
10.2	AValiação DOS NÍVEIS DE RELEVÂNCIA DOS RESULTADOS DE BUSCA APRESENTADOS PELA NETFLIX AOS SEUS USUÁRIOS.....	46
10.2.1	QUESTIONÁRIO	46
10.2.2	TEXTO DE ORIENTAÇÃO	46
10.2.3	POPULAÇÃO E AMOSTRAGEM	47
10.2.4	CAPTAÇÃO DE PARTICIPANTES PARA A PESQUISA	48
10.2.5	ANÁLISE DE DADOS A PARTIR DAS RESPOSTAS DOS QUESTIONÁRIOS	48
10.3	PROPOSTAS DE RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS RELACIONADOS À FALTA DE RELEVÂNCIA APONTADA PELOS RESPONDENTES.....	112
11.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	115
	APENDICE A.....	122
	APÊNDICE B.....	123

1. INTRODUÇÃO

Com o surgimento e uso das novas tecnologias, o processo de recuperação de informação útil ao usuário encontrou novos desafios, devido à grande produção, disseminação e também a maior facilidade de acesso à informação. A produção de informação de diferentes tipos e áreas acarretou em questões ligadas a relevância de resultados de busca apresentados ao usuário.

Com o passar dos anos o que Ranganathan propôs em suas leis ficou cada vez mais evidente devido à dinamicidade e facilidade de acesso à informação que encontramos atualmente. Figueiredo (1992, p.1) recorda as leis propostas por Ranganathan, sendo elas: “1. livros são para o uso; 2. a cada leitor seu livro; 3. a cada livro seu leitor, 4. economize o tempo do leitor; 5. uma biblioteca é um organismo em crescimento.” Estas leis são aplicadas também a outros tipos de suporte informacional que não sejam apenas os livros.

A produção de informação assim como a sociedade, passou por um processo de inovação, além dos suportes convencionais de informação como revistas, livros e jornais, também têm a indústria do audiovisual como um grande produtor de informação. As empresas responsáveis por essa produção de conteúdos informacionais e culturais como o audiovisual, estão sempre em busca de métodos e estratégias para a melhoria de oferta de seus conteúdos, tendo em vista uma melhor satisfação e experiência de resultados aos seus usuários.

Dentro da indústria do entretenimento houve mudanças no modo de consumir os conteúdos produzidos, essas mudanças foram sendo aplicadas com o surgimento das novas tecnologias voltadas para a área. Antes dos anos 2000 as produções eram consumidas através de mídias digitais físicas como o VHS, DVD entre outros suportes de mídia, até o que conhecemos e consumimos hoje com maior frequência que são os serviços de *streaming*¹.

A mudança de suporte teve como objetivo oferecer uma maior comodidade ao usuário, pois inovaram e facilitaram o consumo desse serviço. Antes do *streaming* o usuário deveria sair da sua residência a um ponto de aluguel de produções audiovisuais, passar algum tempo escolhendo obras a serem vistas, para depois de fato assistir o produto. Já nos dias atuais os serviços de *stream* oferecem todos esses serviços com acesso on-line.

O responsável pela popularização dos serviços de *vídeo streaming* por assinatura foi a plataforma conhecida como Netflix. Ela surgiu no ano de 1997, como uma plataforma *online* de empréstimo de filmes e séries. A Netflix de acordo com matéria publicada no Correio

¹“ Trata-se de uma forma de receber e enviar conteúdos de multimídia, comprimidos e em tempo real, através da rede e que tem vindo a crescer cada vez mais no mercado do entretenimento.” (TOPIC, 2002 apud ALVES, 2018, p.35).

Braziliense (2020), é considerada o principal serviço de *streaming* audiovisual do mundo, oferecendo aos seus usuários vários filmes e séries que estão disponíveis em seu catálogo.

Para maior satisfação do usuário, a plataforma dispõe um catálogo com obras de diversos assuntos, que estão separadas em categorias para facilitar a navegação, como a categoria filmes e séries LGBTQI+, entre outras. Oferece também um serviço de recomendação que é baseado no consumo anterior feito pelos usuários, visando à agilidade na escolha do que será consumido na sequência; além de oferecer uma ferramenta de busca onde seus usuários, através de termos, podem encontrar títulos para assistir.

A própria Netflix em sua página do Facebook satirizou o tempo do usuário dedicado à escolha de um conteúdo dentro da sua plataforma, comparando as horas de sono que um ser humano deve ter, com o tempo dedicado à plataforma.

Figura 1: Gráficos de Hábitos Noturnos de Usuários da Netflix



Fonte: Página do Facebook da Netflix. Disponível em:

<https://www.facebook.com/netflixbrasil/photos/a.218069644916503.55742.216630021727132/1782359548487497/?type=3&theater>

Essa demanda de tempo na escolha de uma produção pode ser acarretada pela falta de relevância nos resultados de busca apresentados ao usuário. O conceito de relevância aplicado é se as produções apresentadas aos usuários pela plataforma condizem com o termo de busca utilizado para recuperar as produções. Ao realizar um processo de busca na ferramenta ofertada pela plataforma através de termos relacionados a uma temática específica, são encontradas produções relacionadas à temática, porém também apresentam resultados que não

tem ligação com a temática, o que pode acarretar em dificuldade de escolha do usuário de um conteúdo apropriado.

Ao realizar pesquisas através de termos ligados à temática LGBTQI+ dentro da plataforma, é notada uma falta de relevância dos conteúdos apresentados aos usuários. São recuperados vários títulos que estão ligados à temática escolhida, porém também são apresentados títulos que pelas informações oferecidas pela plataforma sobre a produção audiovisual, como por exemplo, sinopse, categorização de gênero, entre outras informações, nota-se a divergência de assuntos apresentados.

Este trabalho tem como objetivo avaliar a relevância dos resultados de busca em relação a termos relacionados à temática LGBTQI+, visando propor métodos e técnicas dentro da área da biblioteconomia, que possam melhorar estes resultados.

1.1 QUESTÃO DA PESQUISA

Os resultados de busca por produções com a temática LGBTQI+ apresentados aos usuários da Netflix são relevantes?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Avaliar a relevância dos resultados apresentados aos usuários ao realizar buscas pela temática LGBTQI+ na Netflix.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Investigar como é feito o processo de tratamento temático na Netflix;
- Avaliar a relevância dos resultados de busca sobre a temática LGBTQI+ na Netflix;
- Identificar quais são os problemas relacionados à falta de relevância e propor soluções baseadas nos métodos e técnicas de tratamento temático da informação.

3. JUSTIFICATIVA

O consumo de serviços de *streaming*, como forma de entretenimento, no Brasil e no mundo, teve um crescimento muito grande, ultrapassando até o consumo de programações de TV tradicional e a cabo. Como o artigo publicado no Jornal Diário da Região (2020) destaca os dados de pesquisa TIC Domicílios (2019) que apontam o crescimento no consumo de

serviços de streaming pelos brasileiros. Essa pesquisa é um importante levantamento de dados sobre acesso a tecnologias da informação e comunicação, realizada pelo Centro Regional para o Desenvolvimento de Estudos sobre a Sociedade da Informação sob os auspícios da UNESCO (CETIC), vinculado ao comitê gestor da Internet no Brasil. O portal G1 (2020) também apresenta um artigo que demonstra o crescimento no consumo de serviços de *streaming* nos Estados Unidos.

Weber (2018) traz em sua pesquisa uma análise comparativa da atuação da Netflix e da percepção dos usuários da plataforma, nessa pesquisa foi possível identificar as características e hábitos dos usuários da Netflix, no Brasil e na Alemanha, e o engajamento desses usuários com a empresa através de redes sociais ou outros meios de comunicação. Foram gerados dados através da pesquisa sobre os participantes, como gênero, idade e etc., mas também foram gerados dados relacionados com o uso da plataforma e os possíveis problemas encontrados como acesso a conta, cobrança indevida entre outros problemas identificados. Esses dados foram analisados como um todo e através dessa análise se concluiu que há um desajuste entre o posicionamento da empresa e a percepção dos usuários, mas que em termos gerais, o nível de satisfação dos usuários com os serviços ofertados é satisfatório.

A Netflix como o artigo publicado no blog TecMundo (2018) destaca estar sempre preocupada com a análise de dados que são produzidos pelo usuário ao navegar e consumir produções disponíveis na plataforma. Através dessa análise a plataforma busca dinamizar e satisfazer as necessidades do usuário de acordo com os dados que são disponibilizados. Porém, ainda muitos usuários reclamam do tempo que se gasta navegando dentro da plataforma buscando uma produção relevante para aquilo que ele deseja consumir. Uma das causas desse problema é a falta de relevância de resultados de busca apresentada, ao realizar uma busca dentro da plataforma, através de palavras-chave que se relacionam com alguma temática escolhida pelo usuário.

Após a realização de buscas dentro da plataforma nota-se divergência de assuntos nas produções apresentadas ao usuário, como por exemplo, ao realizar buscas por termos relacionados à temática LGBTQI+, são apresentadas obras que falam sobre o assunto, porém, também aparecem obras que não são ligadas ao assunto. Como ao pesquisar pelo termo “transgênero”, aparecem títulos ligados ao termo, mas também aparecem títulos que não têm relevância sobre o assunto.

O problema da relevância dos resultados de busca foi observado através buscas empíricas, que consomem conteúdos disponibilizados por plataformas de *streaming*, principalmente a Netflix, e realizam o processo de busca na escolha de alguma produção para

consumo. Esse problema pode ser desencadeado devido à organização de seus conteúdos dentro da plataforma, onde o algoritmo leva em consideração produções consumidas anteriormente pelos usuários e também às produções que estão sendo mais consumidas em cada território.

A motivação acadêmica desta pesquisa foi dada primeiramente para mostrar que o trabalho de um bibliotecário não precisa estar sempre vinculado a centros de informações convencionais, como bibliotecas, e assim gerar discussões sobre o tratamento temático da informação em meios digitais não convencionais. Além de fazer uma relação da Biblioteconomia com outras áreas do conhecimento como o audiovisual, marketing, as quais não estão diretamente relacionadas à formação do bibliotecário.

Esse estudo tem como objetivo sugerir métodos e técnicas de tratamento temático da informação e proporcionar ao usuário uma melhoria na experiência de navegação dentro da plataforma, aumentando a relevância da recuperação da informação apresentada ao usuário.

Portanto, espera-se que essa pesquisa dê maior visibilidade dentro da área de Biblioteconomia ao tratamento temático da informação em meios digitais não convencionais e maior visibilidade ao trabalho do bibliotecário que pode atuar nessa área.

4. PLATAFORMAS DE *STREAMING*

Através dos anos o hábito de se consumir conteúdo audiovisual sofreu inovações disruptivas de várias formas até chegar ao que conhecemos nos dias atuais. Com o crescimento e aprimoramentos do uso da internet foram surgindo novas formas de estar em contato com esse tipo de produção, passando das grandes produtoras desse tipo de conteúdo como as emissoras de televisão, atravessando a produção livre de conteúdo como o YouTube², até chegarmos ao atual cenário, onde grande parte do consumo da produção audiovisual é feito através de serviços de *streaming* como a Netflix, Amazon Prime e vários outros. Bressan define o *streaming* como “Site de difusão e compartilhamento de arquivos audiovisuais que se baseia, principalmente, na participação dos internautas como provedores de conteúdo.” (BRESSAN, 2007, p. 2), essa definição de *streaming* era utilizada na época em que o YouTube surgiu.

Alves (2018) afirma que essas plataformas vieram como alternativa de substituição da distribuição tradicional. O que antes só se podia consumir através da compra/aluguel de mídias como o VHS, DVD e Blu-ray ou através do “pirateamento moderno³” pela internet ou através da grade de programação da televisão tradicional, hoje se encontra disponível de fácil acesso dentro dessas plataformas.

Por meio do processo de contratação de um plano, geralmente de baixo custo, são disponibilizados inúmeros conteúdos audiovisuais de diversos tipos. Estes poderão ser consumidos durante sua disponibilidade no catálogo do serviço contratado, tendo em vista que geralmente os catálogos desses serviços são rotativos.

A popularização dos serviços de *streaming* se deu por conta da sua facilidade de acesso, visto que geralmente se consegue acessar esses serviços em qualquer aparelho que tenha conexão com a internet, ou em alguns casos sem a internet por disponibilizarem a função de download para consumo off-line, além da grande diversidade de conteúdos disponibilizados por essas plataformas, o que resulta em um grande consumo por diversos tipos de usuários. Com a popularização, até as grandes empresas de televisão por assinatura estão se adaptando a esse novo modo de distribuição e consumo da população. De acordo com a ANATEL (2018), só no Brasil o surgimento desses novos modelos de consumo acarretou na redução de cerca de 520 mil assinantes do serviço de TV por assinatura.

² “Site de difusão e compartilhamento de arquivos audiovisuais que se baseia, principalmente, na participação dos internautas como provedores de conteúdo.” (BRESSAN, 2007, p 2).

³ “Processo de cópia e/ou distribuição não autorizada de artigos resguardados por direitos autorais” (DEPIZZOLATTI, 2009, p. 7).

5.NETFLIX

Com o crescimento do uso da internet para entretenimento, a Netflix se tornou uma das opções de maior renome no mercado por causa dos serviços ofertados pela plataforma e por sua comodidade ao acessar. Além de disponibilizar produções de grande sucesso com os consumidores, a plataforma começou a produzir seus próprios conteúdos para melhorar a experiência de uso para seu contratante.

De acordo com o site Oficina da Net (2020), a Netflix está presente em mais de 190 países. Os serviços disponibilizados pela Netflix só não aparecem em três países, China, Coreia do Norte e Síria e na península da Crimeia, pois os Estados Unidos impõem restrições.

5.1 HISTÓRIA DA NETFLIX

Segundo o blog Lançamentos da Netflix (2020) e o site Oficina da Net (2020), o serviço de *streaming*, Netflix, iniciou como um serviço de locação de filmes online, esse serviço foi fundado por Reed Hastings e Marc Randolph em 1997.

O funcionamento do serviço seria feito de tal forma:

o usuário do serviço entraria no site (que seria a plataforma escolhida), selecionaria o título que desejava ver; o DVD era enviado pelos correios; o assinante ficava com o disco por quanto tempo quisesse; e depois o mesmo era retornado gratuitamente também pelos correios. Tudo por apenas 50 centavos de frete por DVD enviado (custo de envio extinto depois), sem multas por atraso, sem custo extra, por determinado título e o principal: a possibilidade de um mesmo usuário receber vários DVD's em casa ao mesmo tempo de acordo com o seu plano de assinatura (até o máximo de 8). O assinante ainda tinha ainda a opção de comprar o DVD caso quisesse. (Oficina da Net, 2016)

O site Oficina da Net (2020) relata que em 1998 os serviços se iniciaram com o lançamento do site NetFlix, por onde eram feitas as solicitações dos DVD 's que os usuários gostariam de alugar, que seriam entregues pelo serviço de correios. O serviço foi bem recebido pelo público devido a sua inovação e comodidade em receber e devolver todos os DVD 's diretamente de sua casa pelo serviço dos correios. Devido ao sucesso no ano seguinte, em 1999, a NetFlix recebeu uma contribuição milionária de investidores. Como novidade eles lançam o serviço de assinatura parecido com o que utilizamos, oferecendo locação ilimitada de produtos através do pagamento de uma mensalidade.

Nos anos 2000 a Netflix se lançou em uma oferta pública na bolsa de valores de Nova York, atinge a marca de 4,2 milhões de assinantes e começa a oferecer o serviço de transmissão online. No final dos anos 2000 a plataforma começa a realizar parcerias para a

transmissão online em outros tipos de plataforma como TVs, smartphones, videogames e outros aparelhos que se conectam à internet.

Seu trabalho de expansão de fronteiras teve início no Canadá no ano de 2010. Já em 2011 se lançou no Caribe e em toda América Latina. Em 2012 o serviço começa a ser encontrado na Europa, inicialmente no Reino Unido, Irlanda e países nórdicos. No ano de 2014 atingiu a marca de mais de 50 milhões de assinantes no mundo inteiro. Nos anos de 2016 e 2017 se deu a expansão para o mundo inteiro (Acrescente a citação da fonte no final do parágrafo).

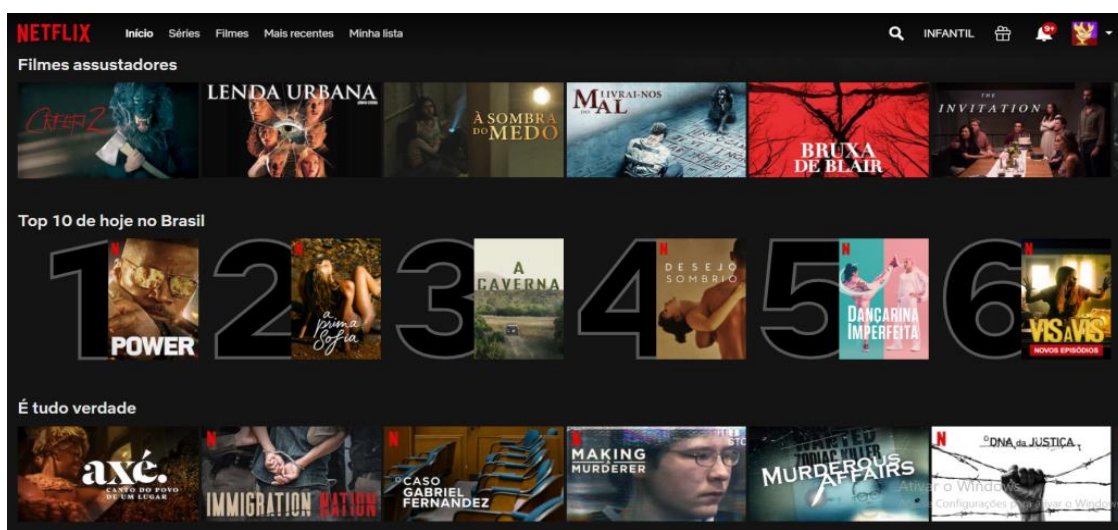
5.2 SERVIÇOS E PRODUTOS

A Netflix disponibiliza um catálogo com uma diversa gama de conteúdos que tratam de uma ampla variedade de assuntos, para agradar todos os tipos de público. Em seu catálogo é possível encontrar séries, documentários, novelas, filmes entre outros tipos de conteúdos audiovisuais.

A Netflix disponibiliza uma ferramenta de busca para que os usuários consigam navegar dentro da plataforma com o objetivo de encontrar títulos para consumir, ferramenta essa que é sinalizada por uma lupa. Essa busca pode ser realizada através de palavras-chave, informações sobre a obra como: título, autor, diretor, atores, entre outros dados relacionados ao tema ou título específico a qual o usuário deseja consumir. Após a realização do processo de busca a Netflix disponibiliza os títulos em fileiras, essas fileiras são compostas cada uma por seis títulos, e esses títulos são ordenados a partir do seu grau de relevância com o termo de pesquisa escolhido pelo usuário.

O catálogo apresentado inicialmente é organizado através de seções principais onde são disponibilizados conteúdos que geralmente levam em consideração o que o usuário consumiu as produções que estão em destaque no momento, além de separar conteúdos que tenham características parecidas.

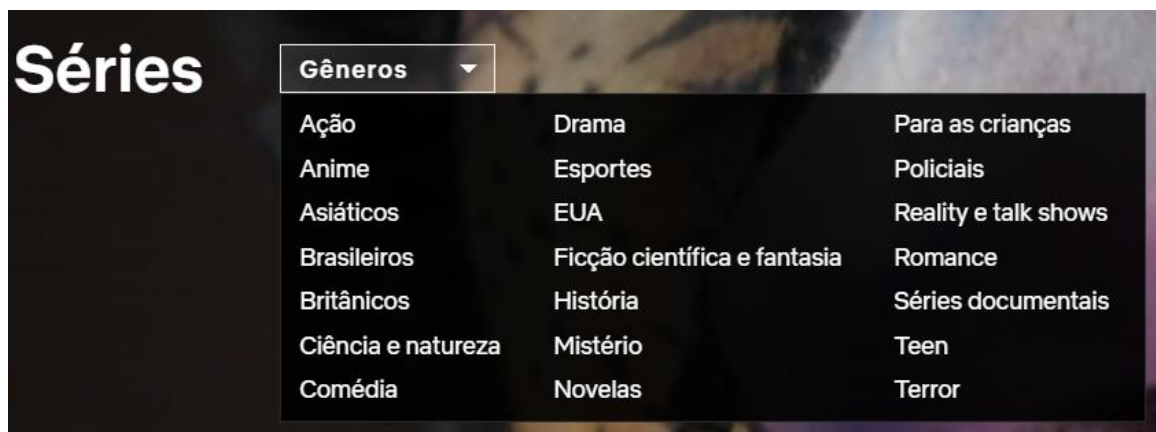
Figura 2 – Catálogo Inicial Netflix



Fonte: Site da Netflix (2020).

Ao navegar na página inicial encontram-se menus que dividem os conteúdos em séries e filmes, esses menus contêm subdivisões que são baseados em gêneros estabelecidos pela plataforma.

Figura 3 – Menu de séries e suas categorizações por gênero



Fonte: Site do Netflix (2020)

Figura 4 – Menu de Filmes e sua categorização por gênero



Fonte: Site da Netflix (2020).

Além da divisão em séries e filmes, a Netflix também disponibiliza o menu Mais Recentes, que são disponibilizados os títulos que foram adicionados recentemente na plataforma. Também disponibiliza o menu Minha Lista que permite ao usuário criar uma lista com títulos que deseja assistir posteriormente sem precisar navegar novamente na plataforma, essa lista pode substituir algumas sugestões automáticas da plataforma que, muitas vezes, podem não interessar ao usuário.

Ao escolher um filme é disponibilizada uma visão geral acerca do que foi escolhido com: título, relevância na Netflix, ano de lançamento, faixa etária indicada, duração, sinopse, principais atores, gêneros, cenas e momentos (uma breve indexação do conteúdo do filme). É apresentada também a ferramenta para avaliação das produções que utilizam ícones de sinais, sendo eles positivos ou negativos.

Figura 5 – Visão geral de filmes e seus menus



Fonte: Site da Netflix (2020).

A Netflix também disponibiliza, ao selecionar um filme, a opção de encontrar títulos semelhantes com aqueles que você selecionou e mais detalhes sobre a produção escolhida.

Figura 6 – Menu de títulos semelhantes



Fonte: Site da Netflix (2020).

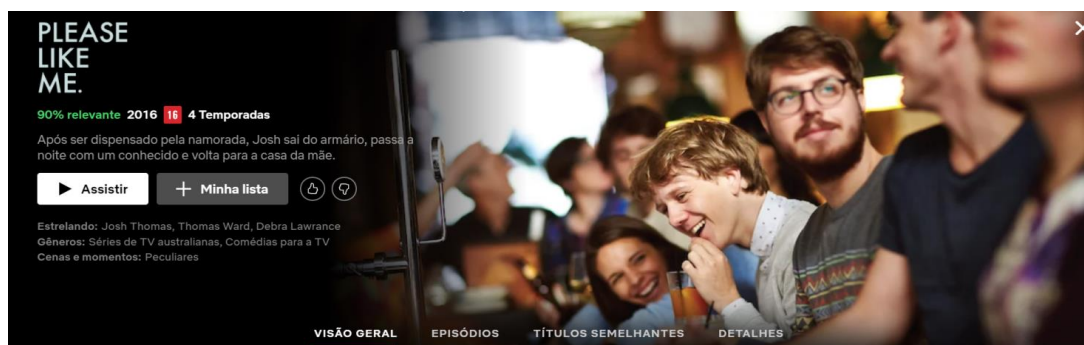
Figura 7 – Menu de Detalhes



Fonte: Site da Netflix (2020).

Já ao selecionar uma série o que diverge dos filmes é que além das informações já mencionadas, o número de temporadas e um menu para os episódios.

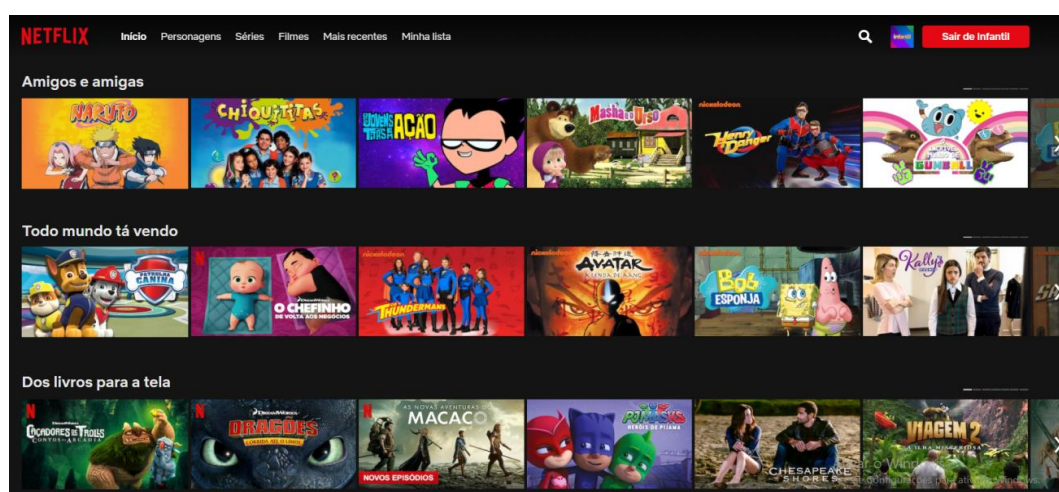
Figura 8 – Visão geral das séries e seus menus



Fonte: Site da Netflix (2020).

O Netflix também disponibiliza um menu voltado para crianças menores de 12 anos, onde são encontrados títulos adequados para a faixa etária indicada, tendo como sua maioria produção de animações e produções educativas.

Figura 9 – Página inicial do menu infantil



Fonte: Site da Netflix (2020).

As informações mostradas acima demonstram como é feita a organização e distribuição dos conteúdos oferecidos dentro da plataforma. Essa organização realizada pela plataforma é um tipo de tratamento da informação, importante área da Ciência da Informação, está presente através do tratamento temático da informação, observado na categorização das produções realizadas pela Netflix. A plataforma adota essa organização com o propósito de facilitar a navegação dos usuários dentro da plataforma, resultando no consumo de algum produto ofertado.

6. TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO

O tratamento da informação é um campo de estudo que está relacionado à necessidade do ser humano em organizar e representar o que está seu redor, de acordo com Hjørland (2016, apud OLIVEIRA e MARTÍNEZ-ÁVILA, 2019) geralmente às atividades relacionadas ao tratamento da informação são atribuídas à profissionais da Ciência da Informação, como bibliotecários. Souza e Hilleshein (2014) colocam como papel fundamental do bibliotecário o tratamento, a organização e a disseminação da informação.

Brascher e Monteiro (2010) destacam alguns procedimentos voltados para o tratamento da informação, levando em consideração duas características do documento a ser analisado, a descrição física e a descrição temática. Entre os procedimentos que levam em consideração a descrição física do documento está a Catalogação⁴, e os que levam em consideração a descrição temática estão a Classificação⁵ e a Indexação.

Esses métodos utilizados dentro de uma unidade de informação estão ligados ao bom funcionamento da mesma, tendo em vista que esses procedimentos têm como objetivo democratizar e facilitar o acesso à informação ao usuário e também auxiliar no desenvolvimento do trabalho realizado pelo trabalhador da área da Ciência da Informação.

6.1 TRATAMENTO TEMÁTICO DA INFORMAÇÃO (TTI)

O tratamento temático da informação (TTI) é uma das subáreas fundamentais do tratamento informacional e está relacionado com a organização da informação. Ele é visto como um conjunto de técnicas e procedimentos que auxiliam na recuperação da informação. O TTI “abrange dois aspectos, o primeiro relacionado à determinação do assunto e o segundo a sua especificação” (BRÄSCHER; GUIMARÃES, 2018, p. 243.).

O TTI “abrange as atividades de análise, descrição e representação, utilizando-se de instrumentos com o intuito de gerar produtos” (BRAZ; CARVALHO, 2017, p. 2051). Auxiliando nas atividades de análise documentária, como a determinação de termos para indexação e a extração de conceitos que auxiliam na categorização dentro das áreas do conhecimento.

⁴ “A catalogação consiste na descrição bibliográfica e física dos materiais contidos numa unidade de informação, criando catálogos que permitam a recuperação dos documentos principalmente por autor e título, e permitindo ainda a visualização de outros dados que caracterizem as obras.” (Souza e Hilleshein, 2014, p. 2.).

⁵ “A classificação, dentro de uma biblioteca, determina o principal assunto de um material e o representa por meio de uma notação que pode conter números e/ou letras. É essa notação que facilita a guarda e a localização de obras nas estantes.” (Souza e Hilleshein, 2014, p.2).

Guimarães (2009), ao se referir ao Tratamento Temático da Informação no âmbito da Ciência da informação, apresenta três vertentes: a catalogação de assunto⁶, um tipo de categorização, presente na região norte-americana; a indexação, que tem providência inglesa; e a análise documentária⁷, de influência francesa.

No campo da Ciência da informação o tema vem sendo estudado “como um processo que visa essencialmente representar e recuperar documentos a partir do seu conteúdo.” (MEDEIROS; VITAL; BRÄSCHER, 2016, não paginado). Tendo como finalidade:

extrair os conceitos representativos de documentos e representá-los de modo que dois objetivos sejam alcançados: a organização do acervo respeitando e agrupando as áreas do conhecimento, além de facilitar o acesso à informação por meio do assunto ou área que desejar através da busca por termos que representem a necessidade de informação. (BRAZ; CARVALHO, 2017, p. 2498).

O TTI é muito relevante no processo de recuperação da informação, tendo em vista que através de seus métodos e procedimentos possibilita uma melhor disposição da informação em meio físico e em meio digital.

6.1.1 CATEGORIZAÇÃO

Ferrari (2011, não paginado) define a categorização como um “processo por meio do qual se agrupam entes semelhantes (objetos, pessoas, lugares etc.) em classes específicas”, como se é visto no processo de categorização das produções audiovisuais, onde as produções são categorizadas de acordo com as representações temáticas semelhantes, como terror, suspense, drama e entre outras várias categorias que são encontradas para organizar esse tipo de informação. A categorização é uma das mais importantes técnicas para o Tratamento Temático da Informação, por adotar como modo de operação a separação de informações semelhantes em grandes áreas e as suas subcategorias. Melo (2010) destaca em sua obra a importância da organização proposta pela categorização e suas classificações, devido a sua função de facilitar o acesso à informação.

O homem tem como necessidade criar classes, para categorizar os infinitos elementos da natureza, porém dentro dessas classes vão existir subclasses que vão tirando o aspecto generalista da categorização presente em seu primeiro nível. Quanto mais subclasses estabelecidas, menos generalista será a categorização realizada, um exemplo prático e cotidiano disso é a separação dos seres vivos na biologia, passando do mais genérico, os Reinos, para os mais específicos, as Espécies. Dentro da Biblioteconomia a categorização

⁶ De acordo com Guimarães (2009) esse procedimento está ligado à prática da criação de catálogos por assuntos nas bibliotecas.

⁷ De acordo com Guimarães (2009) esse procedimento está ligado aos resumos e também à indexação do documento.

também está muito presente, pois dentro do espaço físico de uma biblioteca, a coleção ali disponível está categorizada pelas áreas do conhecimento e seus diversos assuntos correlatos.

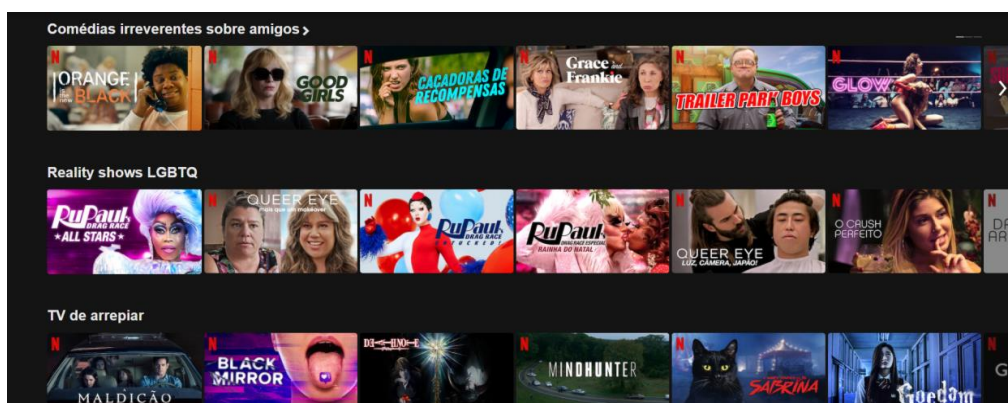
A categorização vem como um processo para auxiliar na recuperação da informação, por agrupar indivíduos com características semelhantes em suas classes principais e secundárias, fazendo assim com que a recuperação da informação seja feita de forma mais fácil, ágil e relevante ao usuário.

6.1.1.1 CATEGORIZAÇÃO NA NETFLIX

Ao navegar dentro da plataforma da Netflix, o usuário se depara com diferentes tipos de categorização: uma categorização livre e uma categorização que leva em consideração o gênero cinematográfico a qual o título faz parte, as duas categorizações são feitas pela plataforma.

Inicialmente ao abrir a plataforma o usuário se depara já com uma categorização pré-estabelecida, onde se percebe a separação dos títulos por características em comum. Geralmente nessa categorização a plataforma cria categorias para agrupar os seus diversos títulos em uma área temática, não levando em consideração a categorização cinematográfica a partir dos gêneros já estabelecidos pela indústria⁸. A escolha de nomenclatura dessas categorias é produzida de modo livre pela plataforma, são escolhidos nomes através de características ou cenas que são representados dentro da produção, não levando em consideração seu gênero cinematográfico. A plataforma estabelece essas categorias com base no que o usuário consome.

Figura 10: Categorização apresentada inicialmente aos usuários



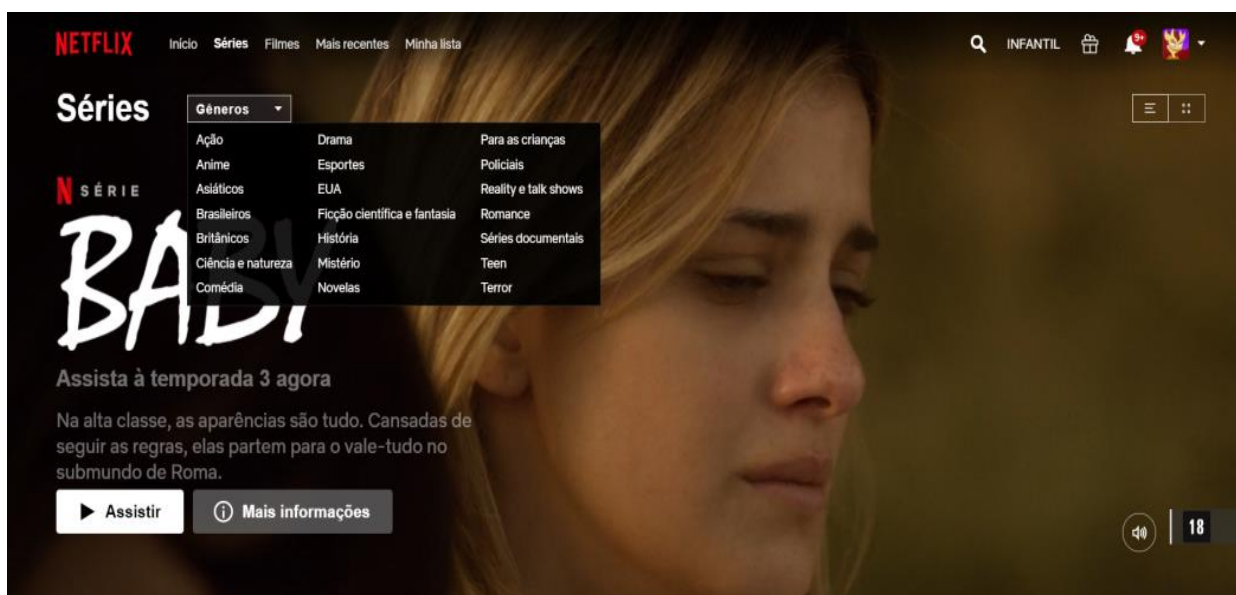
Fonte: Netflix (2020)

Porém, ao continuar navegando dentro da plataforma e acessando os menus de séries e filmes disponibilizados pela plataforma, observa-se a presença dessa categorização por gênero

⁸ Em alguns casos a Netflix apresenta categorias considerando o gênero cinematográfico estabelecido, mas em outros casos como, por exemplo, “TV de Arrepiar”, o gênero não é levado em consideração.

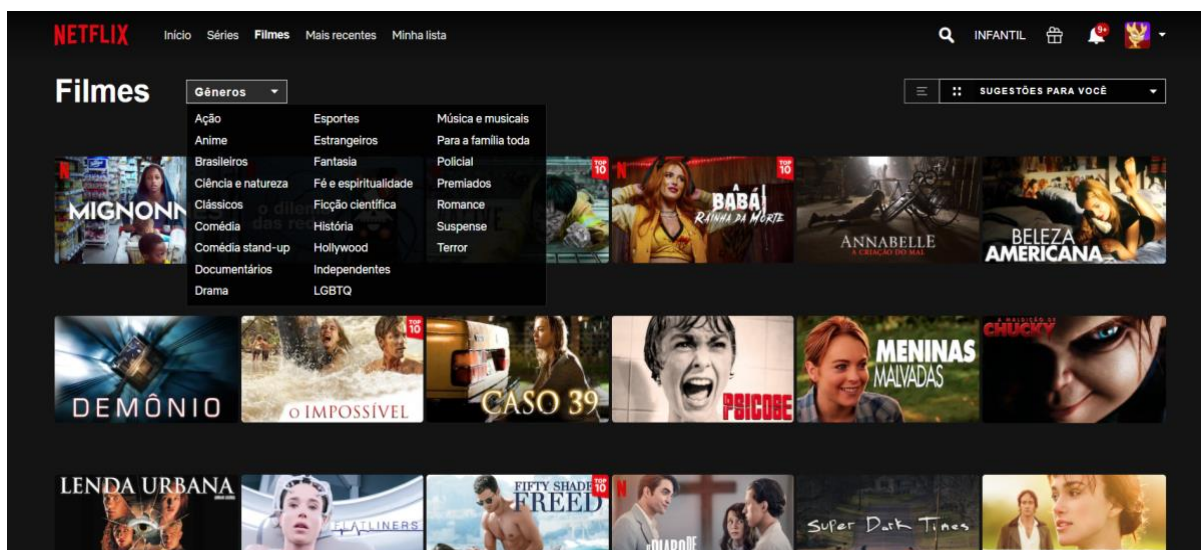
pré-estabelecida pela indústria, facilitando na procura de títulos de determinado gênero o qual o usuário deseja consumir.

Figura 11: Menu de séries com categorização pelo gênero



Fonte: Netflix (2020)

Figura 12: Menu de filmes com categorização por gênero



Fonte: Netflix (2020)

As imagens acima apresentam os menus de séries e filmes disponibilizados pela plataforma e as categorias cinematográficas onde as produções disponíveis são separadas e categorizadas. Essa categorização vem como alternativa para a melhoria da navegação dos usuários, pois reúne títulos com a mesma temática em um só lugar, diminuindo assim muitas vezes o tempo em que o usuário passaria para escolher um material a seu gosto.

A categorização presente na plataforma visa uma melhor navegabilidade para o usuário, por agrupar títulos com características em comum. Levando em consideração a

questão da relevância dos resultados de pesquisa, a categorização por gênero cinematográfico pode ser considerada mais eficiente ao usuário, pois reúne títulos com a mesma temática de gênero, gêneros esses estabelecidos pela indústria cinematográfica como drama, terror, entre outros.

Na categorização realizada de modo livre pela plataforma, são considerados assuntos representados durante a exibição do título, além de aspectos exteriores à produção, fazendo assim que haja um agrupamento de títulos de variados gêneros em uma mesma categoria, o que pode ser prejudicial na relevância dos resultados de busca. Como por exemplo, na categoria apresentada pela plataforma, filmes dos EUA, a única semelhança entre os títulos apresentados na categoria é que a produção tem origem nos EUA, enquanto os seus gêneros cinematográficos não têm nada de semelhante. Além da categorização, outro processo de Tratamento Temático da Informação é a indexação, discutida na seção seguinte.

6.1.2 INDEXAÇÃO

A NBR 12.676 (1992) define indexação como “ato de identificar e descrever o conteúdo de um documento com termos representativos dos seus assuntos e que constituem uma linguagem de indexação”, esse procedimento de acordo com Souza e Hilleshein (2014) “resulta na representação temática dos documentos por meio de índices e resumos, possibilitando a recuperação dos assuntos principais”. Já Lancaster (2004), define que o principal objetivo da indexação é identificar e indicar os assuntos dos documentos e sintetizar seu conteúdo. Através desse processo são retirados termos que irão gerar indicadores do conteúdo a qual aquele documento se refere. Falando de forma sintética, uma análise realizada para a descoberta do conteúdo da obra.

A NBR 12.676 (1992) que fala sobre métodos para análise de documentos, divide a indexação em três etapas sendo elas:

- Exame do documento e estabelecimento do assunto do seu conteúdo;
- Identificação dos conceitos presentes no assunto;
- Tradução desses conceitos nos termos de uma linguagem de indexação.

Para a realização dessas etapas a NBR 12.676 (1992) destaca que o profissional indexador deve obter ajuda em instrumentos de indexação como tesauros, códigos de classificação, cabeçalhos de assuntos, entre outros instrumentos.

A indexação também leva em consideração o suporte do documento, sendo ele impresso ou não impresso. Para os documentos impressos a NBR 12.676 (1992) informa que o indexador faça uma leitura técnica do documento, não sendo necessária a leitura por

completo do conteúdo, porém essa leitura deve ser realizada, onde nenhuma informação relevante seja esquecida, devem levar em consideração para a realização da indexação as informações sobre o título e o subtítulo da obra, resumo (se estiver disponibilizado), sumário, introdução, ilustrações, diagramas, tabelas e seus títulos explicativos, palavras ou grupo de palavras em destaque, e as referências bibliográficas.

Para os documentos não impressos de acordo com a NBR 12.676 (1992) muitas vezes o indexador não consegue analisar o documento por inteiro, como por exemplo, os filmes. Neste caso a indexação é feita geralmente pelo título e/ou sinopse. Porém se o indexador identificar que essas informações não são suficientes, ele deve ter acesso direto ao documento a ser indexado. Essa norma é voltada mais para documentos técnicos e científicos, não sendo uma boa alternativa para obras de ficção.

Lancaster (2004) entende que o processo de indexação está alinhado em duas fases, a análise conceitual e a tradução. A análise conceitual está ligada ao assunto do documento, enquanto a tradução está ligada à atribuição de termos para a representação do assunto ali abordado.

Para a identificação dos conceitos para a realização da indexação, a NBR 12.676 (1992) relata que o indexador deve adotar uma abordagem sistemática para identificar os conceitos que melhor descrevem o material a ser indexado, tendo como principal critério o valor que o termo escolhido para indexar tem para a recuperação da informação, o indexador deve ter guardado em sua mente possíveis consultas que poderão ser realizadas dentro do sistema de recuperação da informação.

Já para a seleção dos termos de indexação a NBR 12.676 (1992) diz que ao expressar os conceitos identificados em termos de indexação, o profissional deve levar em consideração algumas práticas, que são elas usar termos descritores que já existem, e para termos que representam novos conceitos, deve fazer a conferência de sua precisão e aceitabilidade em instrumentos de referência da área relacionada, e também consultar algum profissional da área que de preferência tenha conhecimentos prévios sobre indexação. É sempre importante verificar a relevância dos termos escolhidos para a recuperação da informação, visto que a indexação é um importante instrumento que facilita o acesso a documentos.

Para a realização da indexação podem ser utilizados alguns instrumentos que irão auxiliar na linguagem de indexação, que são conhecidos como vocabulários controlados, como os tesauros e cabeçalhos de assuntos, onde estes são estruturados para auxiliar e padronizar na hora da escolha dos termos de indexação adequados ao material.

Essas linguagens têm formas e finalidades diferentes, porém seus objetivos são os mesmos, padronizar a utilização da linguagem em um determinado sistema, fazendo com que assim se consiga uma representação e recuperação mais precisa da informação. Esses exemplos de linguagens documentárias são organizados de formas diferentes, sendo os esquemas de classificação bibliográfica representados de forma numérica, enquanto as listas de cabeçalhos de assuntos e os tesouros são representados por palavras.

A indexação ainda vai passar por um processo de controle de qualidade, a NBR 12.767 (1992), fala que esse controle de qualidade depende de fatores que são relativos a:

- Consistência na especificidade dos termos atribuídos a um documento e no nível de exaustividade atingido na indexação;
- Qualificações do indexador como a imparcialidade, pois através dessa qualificação se constata a consistência da indexação, onde julgamentos feitos de forma subjetiva na identificação e escolha dos termos afetam diretamente o funcionamento do sistema de informação e o conhecimento prévio adequado sobre o assunto pelo indexador, para a seleção dos termos que melhor caracterizem aquele documento analisado.
- Qualidade dos instrumentos de indexação está depende do acolhimento da linguagem escolhida, ela deve estar em constante atualização, e aceitar novos termos que possam surgir com mudanças nas terminologias da área analisada.

Com os avanços e criações de novos tipos de suporte de informação, a indexação enfrenta desafios, como a indexação de conteúdos audiovisuais. Até os dias atuais esse tipo de material vem trazendo dificuldades de adaptação para os indexadores da área do audiovisual. Teóricos da área como Cordeiro (2013) propuseram a utilização das categorias PMEST⁹ propostas por Ranganathan na sua Teoria das Classificações Facetadas, como um aliado na definição dos termos utilizados, pois através das categorias iriam tirar conceitos relacionados ao material analisado, conceitos esses que futuramente poderiam virar termos para a indexação.

A indexação está diretamente ligada à recuperação da informação, pois devido ao trabalho do indexador, juntamente com o uso de linguagens controladas, é possível elaborar estratégias de busca para se obter uma melhor relevância de resultados ao usuário. A indexação é o processo responsável pela descrição e recuperação da informação, não apenas em ambientes informacionais tradicionais, como bibliotecas. A indexação também pode estar presente em plataformas de *streaming*, pois os conteúdos antes de serem depositados nas

⁹ As categorias PMEST significam personalidade, matéria, energia, espaço e tempo.

plataformas devem receber um tratamento informacional para que haja uma recuperação da informação posteriormente.

6.1.2.1 INDEXAÇÃO NA NETFLIX

Ao selecionar um título para consumo dentro da plataforma da Netflix, o usuário se depara com algumas informações relevantes sobre a obra. Entre essas informações estão às cenas e momentos, que se caracterizam como uma descrição através de termos que estão relacionados ao filme ou série escolhida pelo usuário.

Figura 13: Interface após escolha de título do catálogo



Fonte: Netflix (2020)

A imagem acima demonstra o menu de uma obra selecionada pelo usuário, nela estão retratadas informações que a plataforma considera importantes para o usuário que deseja consumir aquele material, entre essas informações estão as cenas e momentos que, aos olhos de um profissional da informação, conclui-se que a informação contida na sessão “cenas e momentos” pode ser considerada um tipo de indexação livre feita em linguagem natural pela plataforma, ou seja, sem o uso de um vocabulário controlado. Não se sabe ao certo se essa indexação é feita de forma manual ou automática.

Nessa indexação feita pela plataforma, não foi utilizada uma linguagem documental apropriada, utilizando apenas a linguagem natural, o que pode gerar níveis de precisão baixos na recuperação da informação pelo o usuário, devido à pluralidade de sentidos que uma mesma palavra pode ter em contextos diferentes e em áreas do conhecimento diferentes. É importante salientar que a indexação está ligada ao processo de recuperação da informação devido ao seu caráter descritivo e a sua funcionalidade dentro dos centros de informação.

Através do uso de uma linguagem controlada baseada no universo cinematográfico, essa indexação realizada pela plataforma poderia ter melhorias, o que iria ocasionar uma melhor experiência ao usuário, como também aumentar a relevância dos resultados de busca apresentados a esses consumidores.

7. TRATAMENTO E REPRESENTAÇÃO DA INFORMAÇÃO IMAGÉTICA

A representação é algo intrínseco ao ser humano, tendo em vista que a base do pensamento humano, parte da representação.

A representação é uma capacidade cognitiva, pois resulta de uma capacidade de reflexão do uso da linguagem, onde o sujeito seleciona os termos e conceitos com intenção comunicativa, que pode ser verbal – utiliza-se da linguagem falada ou escrita – ou não verbal – utiliza-se de sinais não linguísticos, como imagens, por exemplo. (GONÇALVES, OLIVEIRA, NEVES, 2016, p.116).

A principal base para a formação de metodologias para a representação de informações imagéticas foi à teoria da análise iconológica, escrita por Erwin Panofsky. Essa teoria instituiu três níveis para a realização da análise da imagem, pré-iconográfico, iconográfico e iconológico, Panofsky (2007) define “a leitura iconográfica é uma análise descritiva, e a iconológica é uma interpretação”. Essa teoria também vale para imagens em movimento, como o caso do audiovisual.

Gonçalves, Oliveira, Neves (2016, p. 123.) destacam que para a realização da leitura de uma imagem, deve ser levado em consideração à denotação e a conotação da imagem. “Sua representação não é apenas sua redução ao referente impresso, mas se “escolhe” uma entre várias possibilidades de leitura que uma fotografia permite”.

Essa é uma das questões observadas em torno da representação das informações imagéticas, a polissemia¹⁰ gerada através da análise de uma imagem. Gonçalves, Oliveira e Neves (2016), falam que quando consideramos a imagem como documento, é um fator determinante para considerar os diversos indexadores que fazem o tratamento de um documento, e também os diversos usuários que irão acessar aquela informação. Isso porque cada pessoa detém uma percepção de mundo própria, que reflete em como ele observa e interpreta os fatos que os cercam.

Shatford (1986) seguindo a linha de raciocínio da polissemia presente nas imagens começa a pensar sobre sua indexação, fazendo uma suposição sobre a significação da imagem e sua descrição, Gonçalves, Oliveira e Neves (2016) falam que as imagens comparadas ao universo bibliográfico, onde as informações descritivas não influenciam na avaliação do usuário da validade das informações sobre o assunto, mas há uma influência significativa na análise iconográfica da imagem.

Para facilitar o processo de análise de imagens Shatford (1986) expõe uma proposta de grade de análise imagética, que leva em consideração o conotativo e o denotativo. Essa proposta sugere

¹⁰ Capacidade de algo ter significados diversos.

uma leitura genérica e específica, DE QUE é a imagem e SOBRE o que é a imagem, além das proposições quem, o que, onde, como e quando, perguntas gerais relativas ao referente que foram trazidas das categorias textuais adaptado por Bléry (1976). Sendo a imagem específica e genérica, deverá ser representada nos níveis pré-iconográfico e iconográfico, o que é diferente do significado iconológico (símbolo), que equivale ao significado expressivo. (GONÇALVES, OLIVEIRA, NEVES, 2016, p. 124.).

Tendo como base a grade de análise de Shatford (1986) que já havia identificado quatro propriedades para a análise imagética, Smit (1997) diz que para a realização da análise da informação imagética devem ser levados em consideração três parâmetros ligados à natureza do documento, sendo eles o conteúdo informacional (o referente), a forma como o referente foi registrado (expressão fotográfica) e onde o referente é mostrado, o artefato (o documento fotográfico enquanto objeto físico). Outra teórica da área, Manini (2002), propõe recursos técnicos para serem analisados, visando melhorar a qualidade da indexação de imagens, criando uma grade de análise própria.

A grade de análise de Manini (2002) utiliza os questionamentos propostos por outros teóricos, como o de QUEM/O QUÊ proposto por Bléry (1976) e adaptado por Smit (1997). Cruza as perguntas das grades de análise de Smit e Bléry. Além de utilizar o SOBRE de Shatford (1986), com a proposta da dimensão expressiva.

Tendo como partida as informações citadas acima, entende que a representação descritiva e temática da imagem, parte do mesmo pressuposto da análise textual, através da leitura de um documento, porém a leitura desse documento gera vários entendimentos diferentes, pois o entendimento da imagem está ligado diretamente com o contexto a qual a pessoa que irá analisar a imagem está inserida.

7.1 TRATAMENTO DE OBRAS DE FICÇÃO

As obras de ficção audiovisual começaram a ser tratadas como documento a partir da ampliação do conceito de documento. Briet (1970, p. 70.) traz o documento como “[...] todo indício concreto ou simbólico, conservado ou registrado, com a finalidade de representar, reconstruir ou provar um fenômeno físico ou intelectual”. Seguindo essa linha de raciocínio se deduz que o texto não é o único critério para algo ser considerado documento. Esse material em relação a seu tratamento temático e descritivo passa a ter notoriedade a partir do crescimento do seu uso a partir da década de 1930.

Dentro da Biblioteconomia esse tipo de material foi tratado na ISBD¹¹ como não livros, ou *nonbooks* em inglês. Esses materiais continham informações visuais e sonoras. Por

¹¹ International Standard Bibliographic Description (Descrição Bibliográfica Internacional Normalizada)

não possuem informações textuais dentro de suas representações, a ISBD propõe para o tratamento desses materiais a análise e o uso de informações textuais anexas aos materiais, porém para a utilização dessas informações anexas, elas deveriam seguir três princípios de análise, sendo o primeiro as “fontes permanentes associadas com o item devem ser normalmente preferidas àquelas que têm somente uma conexão superficial ou acidental” (ISBD NBM, 1980, p. 15). Informações que estão ligadas ao título e etiquetas que aparecem no documento. O segundo princípio vem para complementar o primeiro, onde caso as informações extraídas no primeiro princípio não fossem conclusivas “[...] a preferência deve ser dada à fonte que identifica mais adequadamente a obra ou obras” (ISBD NBM, 1980, p. 15). Já o terceiro princípio fala que “Fontes textuais serão normalmente preferidas às fontes sonoras.” (ISBD NBM, 1980, p. 15).

Foi escolhida Cordeiro como principal fonte sobre esse tema devido ao seu vasto conhecimento e anos de pesquisa sobre o tratamento informacional de obras de ficção, a autora expõe seus conhecimentos em diversas pesquisas relacionadas ao assunto.

Cordeiro (2013) em sua pesquisa traz como uma alternativa de melhoria para o tratamento de obras de ficção, a teoria facetada de Ranganathan. Para a realização dessa análise a autora utiliza as categorias propostas por Ranganathan em sua teoria, que são: personalidade, energia, matéria, espaço e tempo.

Sobre a categoria Personalidade, faceta Indústria Audiovisual, Cordeiro (2011) ressalta a dificuldade de se classificar as obras fílmicas em um campo temático devido à grande pluralidade apresentada, mesmo sendo limitada em suas operações expressivas à imagem e som. A área do cinema e do audiovisual está inserida dentro da Indústria Audiovisual e engloba quatro perspectivas de realização: artística, tecnológica, midiática e econômica. Porém além da visão de indústria dessa área, também tem a visão artística, criando assim uma dualidade que revela a dificuldade de classificação dessa atividade, que é lida tanto como arte, tanto como indústria.

Sobre a categoria Energia, faceta Realização Audiovisual, Cordeiro (2011) ressalta as etapas de produção dessas obras que resultam na produção, distribuição, exibição e consumo.

Sobre a categoria Matéria, faceta Produto Audiovisual, Cordeiro (2011) ressalta as características presentes nas obras. A autora faz uma categorização dentro dessa faceta que em sua pesquisa e para a literatura da área são chamadas de focos. Dentro do contexto do audiovisual os focos estão ligados com a narrativa a qual o filme está ligado. Em sua pesquisa

a autora elenca treze focos que estão ligados a características que são percebidas dentro dessas obras.

O primeiro foco elencado por Cordeiro (2011) está relacionado ao gênero predominante no filme, onde a escolha do gênero seja categorizada com base nos critérios tradicionalmente compartilhados na literatura acadêmica e técnica da área. O segundo foco está relacionado aos personagens principais. O terceiro foco está ligado à organização e construção da narrativa da obra, levando em consideração a sequência de acontecimentos para o andamento da trama. O quarto foco está ligado com a representação e construção da trama. O quinto foco está ligado às referências históricas que a obra pode ter. O sexto foco está ligado ao conflito-matriz que é representado no material e suas temáticas relacionadas. O sétimo foco está relacionado às sequências de cenas importantes para a compreensão da narrativa da obra. O oitavo foco está ligado à cenografia e adereços presentes no material, podendo ser uma cenografia natural ou construída. O nono foco está ligado ao figurino utilizado pelos personagens. O décimo foco está ligado à maquiagem utilizada pelos atores para a representação dos personagens. O décimo primeiro foco está relacionado aos locais de gravação como estúdios e locações. O décimo segundo foco está ligado aos efeitos especiais presentes no material. E o décimo terceiro e último foco está ligado ao som presentes no material e seus processos de transformação.

Sobre a categoria Espaço, Cordeiro (2011) diz que são os espaços representados durante a narrativa. Sobre a categoria Tempo, é o registro temporal da narrativa, se ocorre no presente, passado ou no futuro.

A partir da categorização, das facetas e dos focos propostas pela autora se é possível fazer uma análise das obras audiovisuais, onde alguns aspectos específicos ligados ao conflito-matriz e temas representados nos filmes, personagens principais e o gênero cinematográfico, são utilizados com maior frequência.

Cordeiro (2011, p. 198.) ainda ressalta que analisar “é buscar e fornecer esclarecimentos, sem o prejuízo de alterar o objeto”. E que a leitura de um indexador de obras audiovisuais é resultado de uma mediação do trabalho do indexador entre o universo de documentos e o universo de usuários. E como resultado dessa mediação “o indexador disponibiliza a declaração conceitual e terminológica dessas informações para os usuários como pontos de acesso aos conteúdos dos filmes ou outros documentos.”.

O indexador através da análise da declaração conceitual e terminológica pode fazer a escolha de termos de indexação adequados e ligados ao universo do audiovisual. Essa técnica pode ser utilizada dentro do âmbito da Netflix na realização de uma indexação adequada aos

filmes disponíveis na plataforma. Com essa indexação feita de forma adequada, serão fornecidos termos de pesquisa mais apropriados aos usuários, o que pode gerar uma melhoria na relevância dos resultados apresentados aos usuários pela plataforma.

7.2 INDEXAÇÃO DE MATERIAIS AUDIOVISUAIS

Cordeiro (2013) traz algumas dimensões para a análise de materiais audiovisuais para a realização de sua indexação

Os princípios são sugeridos a partir de quatro grandes dimensões de análise e descrição/representação das imagens e filmes, tendo em vista a realização de uma matriz contendo categorias e suas descrições para uso dos indexadores no momento de análise dos documentos (imagens e filmes), (Cordeiro, 2013, p. 75).

A primeira dimensão é a dimensão geração da imagem/filme e comportamento de busca da informação no processo de trabalho que está ligado à ideia temática a qual a obra irá retratar. A segunda dimensão é o contexto de produção que está ligado à contextualização da temática escolhida pelo autor anteriormente. A terceira dimensão é a da natureza da expressão visual que está ligada com a relação do perfil dos documentos (fotografias, filmes, caricaturas entre outros), para a análise dessa dimensão é necessário ter conhecimento dos elementos que compõem a imagem. E a última dimensão é a literatura de/sobre que está ligada a materiais que retratam o assunto para ajudar a criar categorias ligadas à obra, tendo como objetivo a compreensão da análise das imagens e dos filmes e os elementos da obra registrada por especialistas (Cordeiro, 2013).

Cordeiro (2013) coloca como resultado da análise dessas dimensões, a criação de uma matriz contendo os principais princípios que são observados pelo responsável pela indexação para a análise das imagens e filmes, levando em consideração os fundamentos da análise documentária. Isso só será possível a partir da soma e comparação das dimensões citadas, onde as categorias serão sistematizadas com base na análise facetada.

Após a realização da análise dessas dimensões propostas por Cordeiro (2013), são retirados termos sistematizados na análise facetada que melhor retratam as obras analisadas, visando uma recuperação da informação satisfatória não apenas para os usuários, mas também para os profissionais da área da informação, visto que a análise de um produto audiovisual é considerada mais complicada do que de um material textual.

Essa técnica proposta por Cordeiro (2013) é uma técnica que pode ser utilizada por plataformas de *Streaming*, como a Netflix para melhor indexar seus conteúdos, visando uma melhoria também na recuperação da informação pelos usuários que utilizam a plataforma.

8. RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO (RI)

Cunha e Calvacanti (2008, p. 307) no dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia definem a recuperação da informação (RI) como “Restituição dos dados constantes do sistema, para obtenção de informações específicas ou genéricas. A restituição, ou recuperação, abrange o processo total de identificação, busca encontro e extração da informação armazenada”. Falando de uma forma menos complexa, é o processo de recuperação de informações através de um processo de busca, visando atender as necessidades informacionais de um usuário. A recuperação da informação está ligada ao processamento da informação, pois é através de métodos realizados nesse processamento, como a indexação, que são delimitados termos que irão ajudar no processo de recuperação da informação.

O processo de busca dentro dos sistemas de recuperação da informação geralmente se inicia com a montagem de uma estratégia de busca. Essa estratégia vai tentar delimitar a lacuna informacional encontrado pelo usuário e procurar termos que melhor definem a informação a ser buscada, visando recuperar dados que sejam pertinentes a necessidade informacional do usuário.

Geralmente os sistemas de recuperação da informação (SRI) adotam modelos de recuperação da informação, como os operadores booleanos, método muito utilizado dentro da Ciência da Informação para a realização de buscas, modelo vetorial e o modelo probabilístico, que são considerados modelos clássicos de recuperação da informação, porém esses modelos geralmente são utilizados em locais onde a dimensão documental é conhecida por completo, como em catálogos de bibliotecas, base de dados ou centro de documentação. Porém no ambiente da web onde as informações no ponto de vista da organização da informação para a Biblioteconomia, estão desorganizadas, a utilização desses modelos não é muito satisfatória.

Viera e Garrido (2011, não paginado) definem o objetivo principal da recuperação da informação como:

Recuperar mais documentos que alcancem a necessidade informacional dos usuários e recuperar menos documentos irrelevantes, é o objetivo central da recuperação da informação. No entanto, tudo está interligado: a recuperação efetiva da informação relevante depende tanto das tarefas dos usuários, quanto da visão lógica dos documentos adotados pelos sistemas de recuperação de informação. [...] A princípio, o objetivo de um sistema de recuperação de informação é apenas atender a necessidade de informação do usuário, e não recuperar com exatidão todos os documentos requeridos. A recuperação de dados diferencia-se da recuperação da informação, uma vez que a sua precisão e exatidão é essencial e imprescindível.

A partir desse objetivo se inicia o debate envolvendo a avaliação da recuperação da informação, pois através dessa avaliação, será medida a relevância dos resultados de busca apresentados aos usuários.

8.1 AVALIAÇÃO E RELEVÂNCIA DA RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Silva, Santos e Ferneda (2013, p. 37) falam sobre a questão da relevância no processo de recuperação da informação, “a questão da relevância na recuperação de informação é um tema muito abordado e estudado, porém muito pouco compreendido”, eles afirmam que essa incompreensão vem do caráter abstrato que a relevância tem que dificulta a criação de estruturas artificiais que seriam capazes de garantir a relevância dos resultados de busca ao usuário. Geralmente os resultados são organizados no formato de ranque, sendo apresentados os resultados possivelmente mais relevantes primeiro e seguindo para os resultados com menos relevância.

Silva, Santos e Ferneda (2013, p. 38-39) destacam também a importância da participação do usuário na avaliação da relevância dos resultados de busca apresentados. “Em qualquer ambiente informacional, a questão da relevância da informação recuperada por um sistema será relativa ao usuário que dela necessita e no momento que necessita.”

A relevância dos resultados é baseada em um conhecimento prévio do perfil dos usuários e do conhecimento das necessidades que o usuário possui. Afirma-se que a relevância dos resultados de busca de um sistema de recuperação da informação vai depender da interação do usuário com o sistema, e quais informações ele espera recuperar em sua busca.

Além dos processos de busca para a recuperação da informação, também está presente em vários contextos, assim como na Netflix, o sistema de recomendação. Krebs, Rocha, Ribeiro (2017, p. 153) definem recomendação como “uma forma particular de filtragem de informação que explora os comportamentos do passado e o perfil do usuário para gerar uma lista de itens de informação que é particularmente adaptada às preferências de um usuário final”. Esse sistema de recomendação permite que as plataformas que o utilizam personalizem ofertas de produtos aos seus usuários, podendo ser eles usuários reais ou potenciais, servido como uma alternativa proativa, onde o usuário não precise formular expressões de busca para encontrar um produto desejado. O sistema de recomendação vem como uma alternativa, adotado pelas plataformas para ajudar a poupar tempo do usuário na escolha de um produto para o consumo.

Na Netflix esse sistema de recomendação, se baseia em dados que os usuários vão gerando ao navegar dentro da plataforma, como também ao consumir produções. Através desses dados recolhidos pela plataforma, são recomendados aos usuários produções que tenham características em comum com o que já foi consumido e que possa ser relevante aquele usuário.

Ao realizar uma busca dentro da plataforma da Netflix, além dos resultados de busca, nota-se também a presença desse sistema de recomendação, pois ao observar os resultados apresentados, são encontradas produções não muito ligadas ao termo de busca escolhido, mas a plataforma indica como uma recomendação relevante ao usuário.

Neste trabalho foram abordadas técnicas e métodos ligados ao Tratamento Temático da Informação, como a indexação e a categorização, que podem futuramente auxiliar na descrição documental de produções audiovisuais, um campo muito discutido pela Biblioteconomia. Essa discussão é de extrema importância devido ao grande crescimento na produção desse tipo de material, onde seu tratamento informacional é feito de forma diferente, muitas vezes sem a aplicação de conhecimentos técnicos adotados por bibliotecários.

A discussão focou principalmente no catálogo oferecido pela plataforma de *Streaming*, conhecida como Netflix. Foi pesquisado como se dá o Tratamento Temático da Informação dentro da Netflix, visando uma futura avaliação da relevância da recuperação da informação dentro da plataforma, tendo em vista que o TTI é um dos métodos que auxilia na recuperação da informação em Sistemas de Informação.

9. METODOLOGIA

O percurso metodológico desta pesquisa se deu como um estudo de caso descritivo, quanti qualitativo, que se iniciou através da navegação dentro da plataforma Netflix e o uso da ferramenta de busca disponibilizada pela mesma.

Caracteriza-se como estudo de caso, pois consiste em coletar e analisar informações sobre como a plataforma organiza e apresenta seus títulos aos usuários e se esses títulos são condizentes com os termos de busca escolhidos. Prodanov e Freitas (2013, p. 62) destacam que “descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação” como um dos propósitos do estudo de caso, que é o que foi realizado neste trabalho.

Um estudo de caso descritivo, pois descreve a relação dos usuários da plataforma que consomem produções com a temática LGBTQI+, com a ferramenta de busca disponibilizada. Essa relação foi analisada através do estudo do processo de buscas realizado pelos usuários na Netflix, onde os participantes escolheram termos de busca ligados à temática LGBTQI+, e indicaram a relevância dos resultados de busca apresentados.

Quanti qualitativo, pois através das respostas do questionário relacionado às buscas realizadas, foram retirados dados, como o número total e quais produções apresentadas foram considerados relevantes. Esses dados serviram para a avaliação dos resultados de busca entregues aos usuários, tendo como objetivo identificar problemas ligados à relevância dos mesmos.

A população escolhida para a realização da pesquisa foi um grupo de cinéfilos da rede social Facebook, chamado de Dias de Cinefilia, tendo como amostra, participantes a partir de 18 anos, assinantes do serviço de *streaming*, Netflix, que consomem produções ligadas à temática LGBTQI+.

O grupo Dias de Cinefilia é um grupo privado (necessita de aprovação da administração para participar) que contava com mais de 15 mil membros até o dia 23/03/2021. Esse grupo foi escolhido como fonte de coleta de dados devido a grande familiaridade de seus participantes com assuntos relacionados ao mundo do audiovisual e também por gerar discussões sobre esse mundo através de seus posts e reuniões via chamadas de vídeo. Todos os participantes do grupo estão habilitados a postarem conteúdos, porém todos os posts passam por avaliação da administração antes de serem publicados na *timeline* do grupo. As reuniões via chamada de vídeo acontecem com a participação de um mediador e também outros membros do grupo que desejam participar do debate. Para a realização dos debates são escolhidos temas ligados ao mundo do audiovisual.

Percebe-se uma maior familiaridade sobre o tema ligado a sexualidade, e consequentemente a assuntos ligados a comunidade LGBTQI+, em pessoas a partir dos 16 anos. Tendo em vista que geralmente são ofertadas maiores oportunidades de debate e informação sobre esses assuntos a partir dessa idade. Devido à maior familiaridade sobre tópicos ligados a esses assuntos, foi delimitado para a participação da pesquisa pessoas a partir dos 16 anos.

Para a realização da pesquisa foi definido um objetivo geral e três objetivos específicos, para o cumprimento de todos os objetivos foi adotada uma série de procedimentos, conforme listado abaixo.

1. Para investigar como é feito o tratamento temático da informação na Netflix:
 - a. Foi levantada bibliografia pertinente ao assunto, tendo como fonte de pesquisa principal a base de dados, BRAPCI (Base de dados de Ciência da Informação) e a base de dados Google Scholar;
 - b. Além da leitura da bibliografia, foi também utilizada como fonte de pesquisa a navegação na plataforma da Netflix, onde foi possível observar e tirar conclusões sobre o assunto, como a verificação da presença de categorizações na disposição das produções ofertadas pela plataforma.

Essas etapas foram realizadas no período entre agosto e novembro de 2020, situados no período referente ao 1º semestre de 2020 do calendário letivo da Universidade de Brasília.

2. Para avaliar a relevância dos resultados de busca apresentados pela Netflix:
 - a. Foi criado um questionário com a ferramenta Google Forms, para a coleta de dados referentes ao perfil dos participantes da pesquisa e a relevância dos resultados de busca realizados na Netflix;
 - b. Foi criado um texto explicativo para orientar os respondentes da pesquisa como responder o questionário enviado (Apêndice B).
 - c. A partir da criação do questionário e do texto explicativo, o pesquisador delimitou a população e a amostra para a participação da pesquisa.
 - d. O perfil escolhido dos possíveis participantes da pesquisa é de jovens a partir de 16 anos, assinantes da plataforma Netflix, de qualquer gênero, consumidores de produções ligadas à temática LGBTQI+, pertencentes ao grupo do Facebook chamado Dias de Cinefilia.
 - e. Para a captação de participantes para a pesquisa, foi solicitado pelo pesquisador aos administradores do grupo no Facebook, que conjuntamente

fizessem um *post* chamando os integrantes deste grupo a participar da pesquisa, com a finalidade de atingir o maior número de interessados possível.

- f. Depois de feita a postagem sobre a pesquisa no grupo se deu início a coleta de dados com as respostas ao questionário. O questionário ficou disponível para resposta do dia 24 de março de 2021 ao dia 16 de abril de 2021, 32 pessoas responderam o questionário.
3. Para identificar quais são os problemas relacionados à falta de relevância e propor soluções baseadas nos métodos e técnicas de tratamento temático da informação:
 - a. Foi solicitado aos respondentes que após preencher todas as questões referentes ao seu perfil e às produções, listassem problemas encontrados durante o processo de busca.
 - b. Através dessa listagem foram analisados pelo pesquisador os principais problemas encontrados pelos usuários no processo de busca e na relevância dos resultados apresentados.
 - c. Após a análise dos problemas indicados pelos usuários, o pesquisador analisou os dados gerados através das respostas do questionário, comparou e identificou os problemas listados, com apontamentos levantados através da leitura sobre a área de Tratamento Temático da Informação, área de estudo da Biblioteconomia.
 - d. Através da análise dos dados foram propostas técnicas e métodos para a melhoria e solução dos problemas listados pelos usuários e identificados através da pesquisa.

Por meio dos métodos adotados para a execução da pesquisa, foram captados os dados necessários para sua realização e para a proposição de melhorias e soluções das problemáticas identificadas.

10. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

10.1 INVESTIGAÇÃO DO TRATAMENTO TEMÁTICO DA INFORMAÇÃO

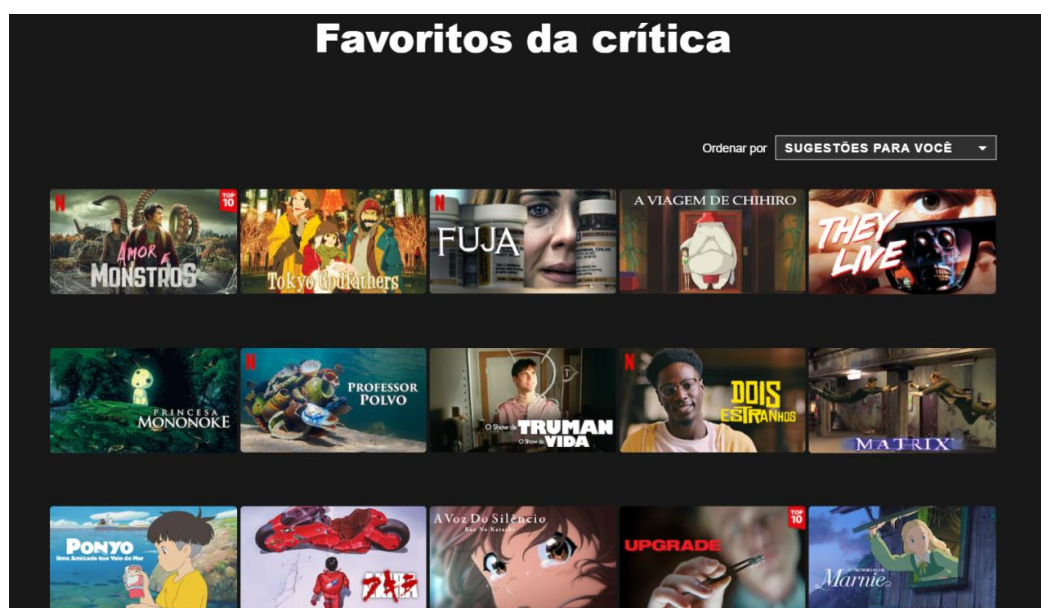
Para realizar a investigação de como é feito o Tratamento Temático da Informação dentro da Netflix, o primeiro passo adotado foi à leitura de bibliografia pertinente ao assunto, que permitiu a identificação de métodos e técnicas de organização da informação que poderiam ser adotados pela plataforma para a organização de seus conteúdos, como a catalogação, categorização, indexação, entre outros métodos.

Através da navegação dentro da plataforma foi possível reconhecer a presença de alguns desses métodos identificados após a leitura da literatura da área, sobre organização e tratamento temático da informação.

O primeiro método reconhecido foi a categorização, pois ao começar a navegar na plataforma, são identificadas categorias iniciais produzidas pela plataforma, onde são agrupados conteúdos que possuem características em comum, porém nessa categorização inicial ainda não é levado em consideração o gênero cinematográfico das produções, para o agrupamento de conteúdos.

Como por exemplo, a categoria disponibilizada pela plataforma, Favoritos da crítica, onde são agrupadas produções que tiveram algum prestígio dentro da academia cinematográfica. Nessa categoria foram agrupadas várias produções de diferentes gêneros cinematográficos, mas com a característica em comum de serem aclamadas pelos críticos de cinema.

Figura 14: Categoria: favoritos da crítica



Fonte: Netflix (2021)

Além dessa categorização inicial, também foi identificada outro tipo de categorização presente na plataforma, essa categorização é disponibilizada através dos menus de navegação

disponibilizados na plataforma. Tem como base de agrupamento de conteúdos o gênero cinematográfico a qual as produções foram classificadas. Como por exemplo, Filmes/Séries de terror, onde foram agrupadas todas as produções disponibilizadas pela plataforma, que foram classificadas dentro da categoria terror.

Imagem 15: Categoria: Séries de Terror.



Fonte: Netflix (2021)

Imagem 16: Categoria: Filmes de Terror.



Fonte: Netflix (2021)

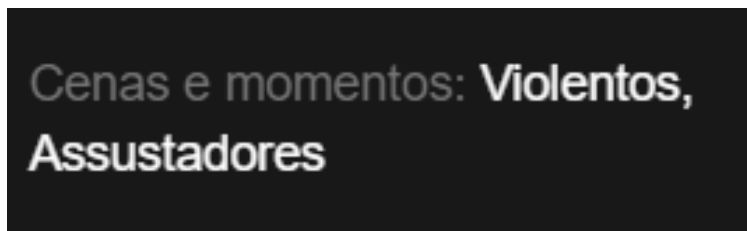
A plataforma tomou também como forma de organização dos conteúdos, separar suas produções em séries e filmes, para que a navegação pelo o usuário fosse feita de forma mais rápida e proveitosa. Tendo em vista que se o usuário quer consumir uma série, ele pode procurar diretamente no menu de navegação das séries, e assim também com os filmes.

Outro método de Tratamento Temático da Informação identificado dentro da plataforma foi a indexação de conteúdos, através da navegação na plataforma, ao escolher uma produção para consumo, aparece ao usuário informações referentes ao filme/série escolhido, dentro dessas informações disponibilizadas estão as cenas e momentos.

Ao analisar as cenas e momentos, são encontradas informações sobre a produção, com palavras-chave, escolhidas pela plataforma, que tentam descrever resumidamente do que aquela obra se trata. O que aos olhos de um profissional da Ciência da informação, pode ser

considerado um tipo de indexação em linguagem natural. Não se sabe ao certo como é feita a escolha dessas palavras-chave, se de forma automática ou manual.

Imagem 16: Cenas e Momentos – Indexação de conteúdos identificados na plataforma.



Fonte: Netflix (2021)

Essa indexação realizada pela plataforma pode ser utilizada como base para os usuários realizarem buscas por conteúdos, pois utilizando essas palavras-chave como termo de busca, a recuperação dos conteúdos pode ser mais proveitosa e relevante ao usuário.

Através da adoção desses métodos e técnicas de organização da informação, as produções disponibilizadas no catálogo da Netflix são organizadas de acordo com a sua necessidade. Porém ainda são encontradas problemáticas na adoção desses métodos, principalmente ligados a categorização inicial e a indexação.

Os problemas encontrados nessa categorização inicial estão ligados ao agrupamento das produções, pois são agrupados vários tipos de produções, de gêneros cinematográficos e formatos de produção diferente, o que para o usuário pode não ser muito proveitoso ao tentar recuperar algo desejado, ocasionando falta de relevância e dificuldade de reconhecimento do agrupamento das produções.

Já os problemas relacionados à indexação estão ligados à forma de como essa foi realizada, pois ao adotar apenas a linguagem natural, não se tem uma padronização dos termos utilizados para descrever as produções, o que prejudica na recuperação das produções através da realização de buscas por palavras-chave. O ideal seria utilizar uma linguagem natural acompanhada de uma linguagem documentária, que melhor representa produções audiovisuais.

O que foi utilizado de forma correta e benéfica ao usuário foi à categorização através dos gêneros cinematográficos, pois através da classificação prévia das produções, foi possível agrupar as produções de forma correta, recuperando apenas obras relacionadas ao gênero o qual o usuário escolheu para consumir.

Através da identificação dessas problemáticas e da navegação dentro da plataforma, surgiu um novo questionamento relacionado ao tratamento temático da informação e recuperação da informação, que é o nível de relevância dos resultados de busca apresentados aos usuários na Netflix.

10.2 AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE RELEVÂNCIA DOS RESULTADOS DE BUSCA APRESENTADOS PELA NETFLIX AOS SEUS USUÁRIOS

Para verificar o questionamento referente aos resultados de busca apresentados pela Netflix aos seus usuários foi delimitado um grupo de pessoas, sendo eles pessoas de qualquer gênero, com idade acima dos 16 anos, que consomem produções com a temática LGBTQI+, assinantes da plataforma. A temática escolhida para essa verificação foi à temática LGBTQI+ devido ao nível crescente de produções que abordam assuntos relacionados, a grande utilização de termos sinônimos adotados para o tema e a atualização constante destes.

10.2.1 QUESTIONÁRIO

Para dar início a essa etapa da pesquisa, foi escolhido como método de captação de dados, a aplicação de um questionário. Esse questionário foi feito na plataforma Google Forms, software *on-line* e gratuito disponibilizado pelo Google.

Neste questionário foram disponibilizadas 78 questões, sendo duas relacionadas ao perfil dos respondentes; três blocos de questões referentes à avaliação dos resultados de busca dos conteúdos oferecidos pela Netflix, para o respondente preencher os 12 títulos de produções recuperadas em cada uma das 3 buscas; e uma questão referente a problemáticas encontradas pelos usuários.

Nas questões referentes ao perfil dos usuários, foram solicitadas informações sobre o gênero e a idade dos respondentes, para a criação de um perfil dos participantes da pesquisa.

As questões referentes à avaliação da relevância dos resultados foram separadas em três blocos, sendo eles compostos por uma pergunta inicial, referente aos termos de busca escolhidos pelos respondentes, para a realização das buscas na plataforma, 12 perguntas com campos para indicação da titulação das produções apresentadas após a busca, e 12 perguntas com campos para a avaliação da relevância das produções com o termo de busca escolhido. Totalizando ao final as 75 questões referentes à relevância dos resultados de busca.

E ao final foi disponibilizada uma questão referente às problemáticas identificadas pelos usuários, ligadas à relevância dos resultados de busca apresentados aos usuários, após a realização das buscas.

10.2.2 TEXTO DE ORIENTAÇÃO

Como método de orientação de resposta ao questionário, foi redigido um roteiro explicativo (apêndice A) pelo pesquisador, com as orientações necessárias para o respondente preencher o questionário de forma correta.

Esse roteiro explicativo foi redigido em cinco passos, sendo eles:

- 1º Passo: Responder questões sobre o perfil do participante no questionário do Google Forms.
- 2º Passo: Entrar na Netflix em sua versão para computador.
- 3º Passo: Escolher uma palavra-chave (termo de busca) relacionada à temática LGBTQI+ para a realização da primeira busca na plataforma.
- 4º Passo: Na aba de busca disponibilizada pela plataforma digitar a primeira palavra-chave escolhida e realizar a busca.
- 5º Passo: Após realizar a busca, responder as questões referentes à busca, disponíveis no questionário.

Além dos passos indicativos, também foram redigidos três lembretes aos respondentes, sendo elas:

- Observação 1 - responder ao questionário indicando as produções listadas no resultado de busca, na ordem em que é apresentada na plataforma, da primeira produção a décima segunda produção.
- Observação 2 - repetir o processo de busca mais 2 vezes, com 2 outras palavras-chave, e também preencher o questionário com indicação da relevância das produções apresentadas.
- Observação 3 - todas as questões são acompanhadas de enunciado explicativo de qual informação deve ser informada pelo respondente.

Ao final foi redigida uma mensagem de agradecimento aos participantes da pesquisa.

10.2.3 POPULAÇÃO E AMOSTRAGEM

Após a criação do questionário e do texto de orientação, para dar início a captação de dados, foi delimitada a população e a amostragem para a captação dos possíveis participantes da pesquisa.

A população escolhida para a captação de dados, como mencionado anteriormente, foram os participantes do grupo de discussão sobre o mundo do audiovisual localizado no *Facebook*, Dias de Cinefilia, esse grupo foi escolhido devido a grande familiaridade dos participantes com o mundo do audiovisual, e também por se tratar de um grupo de discussão sobre assuntos relacionados ao audiovisual, discussões propostas através de posts e encontros via plataformas de chamada de vídeos.

Através do método de amostragem não probabilística foi selecionada uma amostra da população inicial. Essa amostra foi delimitada a partir de alguns critérios, sendo eles:

- 1º critério: maior de 16 anos;
- 2º critério: assinantes da plataforma Netflix;
- 3º critério: consumidores de produções ligadas à temática LGBTQI+.

Definida a população e a amostragem foi realizado o processo de captação de participantes para a pesquisa.

10.2.4 CAPTAÇÃO DE PARTICIPANTES PARA A PESQUISA

O Processo de captação de participantes se deu início com uma conversa entre o pesquisador e os administradores do grupo, Dias de Cinefilia, onde conjuntamente foi feito um *post* no grupo, tendo como objetivo chamar e atingir o maior número de interessados possíveis em participar da pesquisa.

A partir do *post* postado no grupo, se deu início a coleta de dados. O questionário ficou disponível aos respondentes do dia 24 de março de 2021 ao dia 16 de abril de 2021. A participação dos respondentes foi voluntária.

10.2.5 ANÁLISE DE DADOS A PARTIR DAS RESPOSTAS DOS QUESTIONÁRIOS

A partir da aplicação do questionário foram captados alguns dados, esses dados são referentes ao perfil dos participantes da pesquisa, a relevância dos resultados de busca apresentados aos usuários pela Netflix, e problemáticas ligadas à relevância dos resultados de busca identificados pelos usuários.

Ao final do prazo estipulado pelo pesquisador para responder o questionário, foram recebidos 51 respostas, dentre elas foram aproveitadas para a pesquisa 32 respostas. Os outros 19 questionários foram excluídos devido às respostas não serem condizentes com o que a pesquisa solicitava.

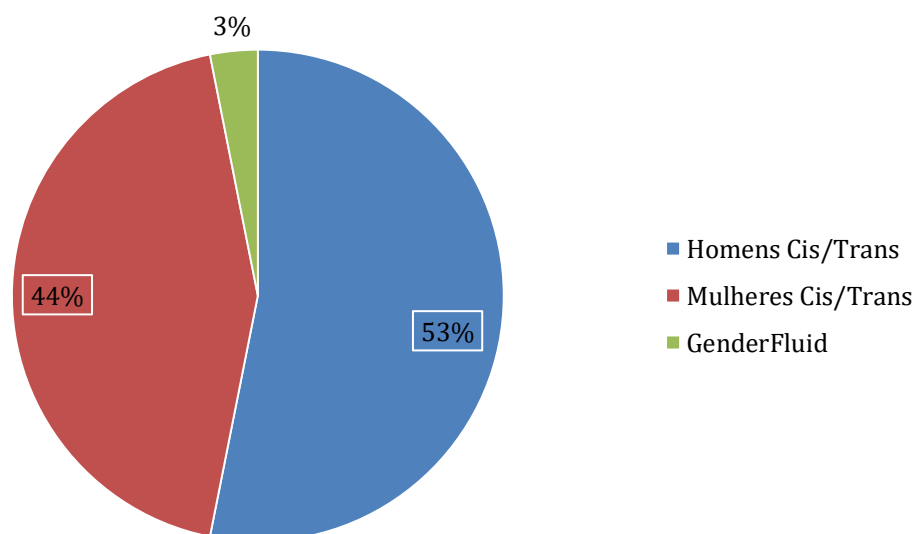
10.2.5.1 PERFIL DOS PARTICIPANTES

O perfil dos participantes da pesquisa se deu através de dados captados por duas perguntas relacionadas à idade e ao gênero a qual os participantes se identificam.

Tabela 1 – Identidade de gênero dos participantes

Gênero	Quantidade
Mulheres Cis/Trans	17
Homens Cis/Trans	14
Genderfluid/Gênero-Fluído	1
Total	32

Gráfico 1 – Identidade de gênero dos participantes



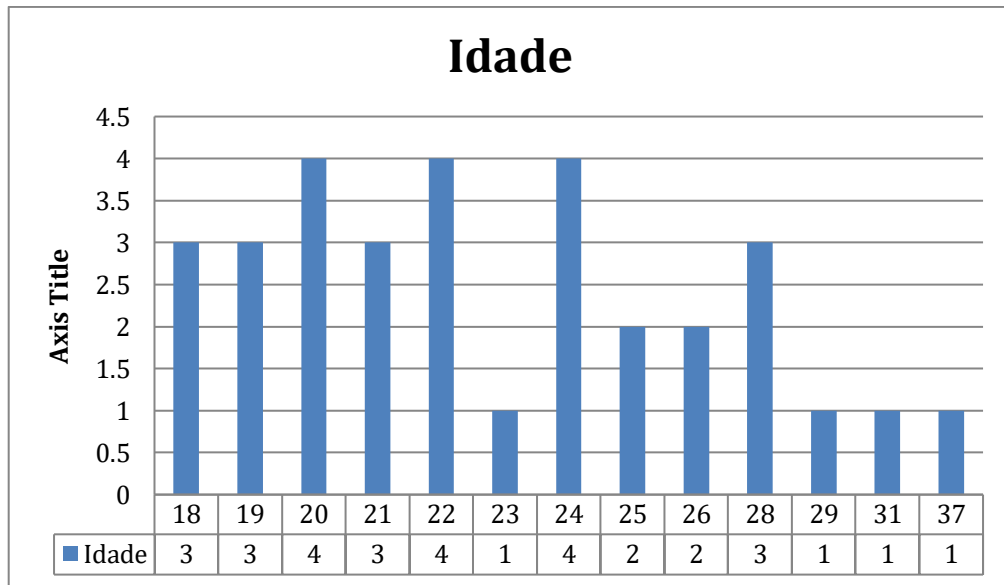
Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Participaram da pesquisa em maioria pessoas que se identificam com o gênero Feminino, sendo elas 17 participantes. Em seguida, pessoas que se identificam com o gênero Masculino, sendo eles 14 participantes. Por fim, pessoas que se identificam como Genderfluid¹² ou Gênero-Fluído, sendo ele um participante. Totalizando ao final os 32 respondentes da pesquisa.

A idade dos participantes variou entre a faixa etária dos 18 aos 37 anos. Sendo três participantes com 18 anos, três participantes com 19 anos, quatro participantes com 20 anos, três participantes com 21 anos, quatro participantes com 22 anos, um participante com 23 anos, quatro participantes com 24 anos, dois participantes com 25 anos, dois participantes com 26 anos, três participantes com 28 anos, um participante com 29, um participante com 31 anos e um participante com 37 anos. Totalizando ao final a idade dos 32 respondentes da pesquisa.

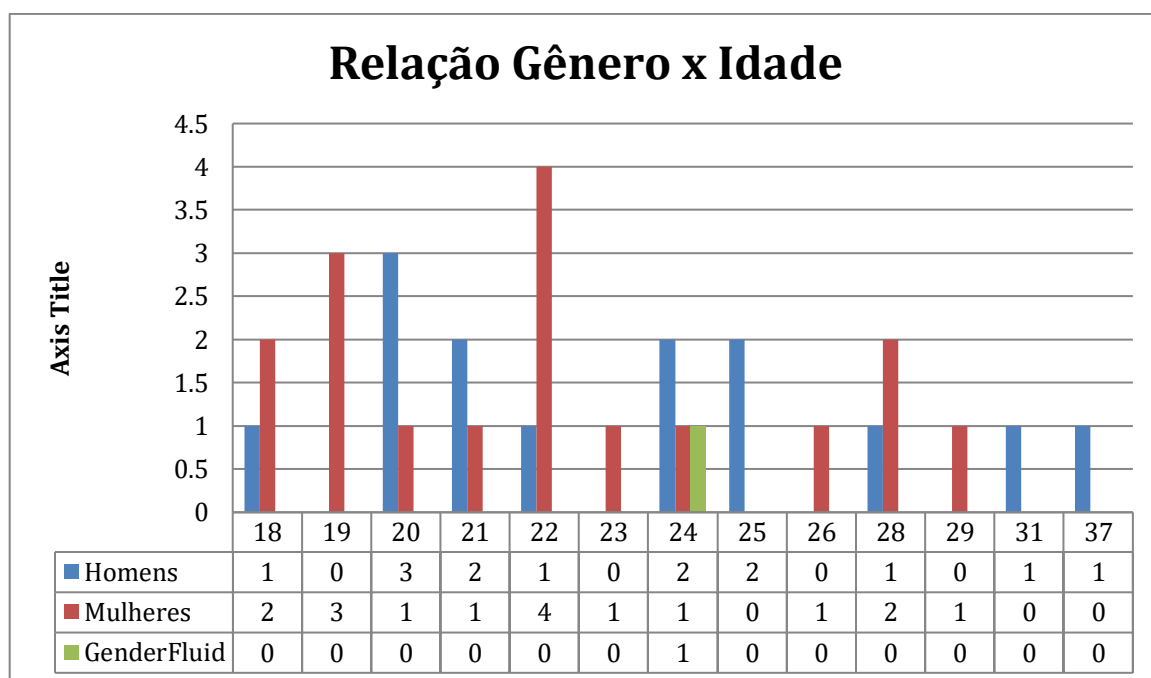
¹²**Genderfluid** ou **gênero-fluído** ou **gênero fluido** são pessoas cujas identidades de gênero passam por mudanças de tempos em tempos. (Orientando, 2021).

Gráfico 2: Idade dos participantes



No gráfico três foi retratada a relação entre a idade e o gênero dos participantes da pesquisa. Responderam ao questionário um participante do gênero masculino e duas participantes do gênero feminino com 18 anos. Três participantes do gênero feminino com 19 anos. Três participantes do gênero masculino e duas do gênero feminino com 20 anos. Dois participantes do gênero masculino e uma participante do gênero feminino com 21 anos. Um participante do gênero masculino e quatro do gênero feminino com 22 anos. Uma participante do gênero feminino com 23 anos. Dois participantes do gênero masculino, uma do gênero feminino e um genderfluid com 24 anos. Dois participantes do gênero masculino com 25 anos. Uma participante do gênero feminino com 26 anos. Um participante do gênero masculino e duas do gênero feminino com 28 anos. Uma participante do gênero feminino com 29 anos. Um participante do gênero masculino com 31 anos. Um participante do gênero masculino com 37 anos. Totalizando ao final a relação idade x gênero dos 32 participantes da pesquisa.

Gráfico 3: Relação entre o Gênero e Idade dos participantes



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

Ao analisar os dados foi possível observar a grande variedade de idades e gêneros, que se interessa por produções referentes à temática LGBTQI+, dentro da amostra coletada pelos questionários. Concluindo assim que os conteúdos produzidos ou disponibilizados pela Netflix atendem tanto o seu público jovem, quanto seu público mais adulto.

10.2.5.2 PALAVRAS-CHAVE UTILIZADAS PELOS RESPONDENTES PARA A REALIZAÇÃO DAS BUSCAS NA NETFLIX

Foi solicitado aos participantes da pesquisa que escolhessem termos, ligadas (os) a temática LGBTQI+ para a realização das buscas na plataforma. Abaixo foram listados os termos de busca que os respondentes da pesquisa, utilizaram para a realização das buscas na *Netflix*, com a finalidade de identificar as produções e avaliar os níveis de relevância do resultado apresentado pela plataforma. Também foi indicada a frequência de quantas vezes o mesmo termo foi utilizado para a realização das buscas.

Tabela 3: Lista de palavras-chave selecionadas pelos usuários para a realização das buscas e sua frequência de uso

Palavras-chave	Frequência	Palavras-chave	Frequência
Gay	17	Intersexual	2
Lésbica	15	Aceitação	1

LGBTQI+	15	Assexual	1
Queer	10	Bissexualidade	1
Transexual	6	Diversidade	1
Bissexual	6	GLS	1
Transgênero	5	Homem Trans	1
Comédias LGBTQI+	2	Homossexual	1
Drag Queen	2	Poliamor	1
Filme Gay	2	Travestis	1
Homofobia	2		

Ao total foram utilizados 21 termos de busca diferentes, ligados a temática LGBTQI+, para a realização das buscas na plataforma pelos usuários. Ao analisar os termos de busca utilizados, percebe-se a variedade de nomenclaturas e siglas que a temática abrange para denominar assuntos correlatos a ela.

Ao analisar a listagem de termos, também se percebe uma frequência maior na utilização de palavras mais populares no cotidiano da comunidade, como os termos “Gay”, “Lésbica”, “Queer”, e a própria sigla do movimento, a sigla “LGBTQI+”. Mas também são encontrados termos ligados ao contexto da comunidade LGBTQI+, como “aceitação” e a “homofobia”.

10.2.5.3 PRODUÇÕES APRESENTADAS AOS USUÁRIOS APÓS A REALIZAÇÃO DAS BUSCAS NA NETFLIX

Abaixo foram as produções apresentadas aos usuários após a realização das buscas na plataforma da Netflix, também foram classificadas em séries e filme e indicado a frequência a qual essas produções apareceram para os respondentes da pesquisa.

Tabela 4: Lista de produções apresentadas aos usuários, sua classificação e sua frequência de aparição.

Título	Classificação	Frequência
Me chame pelo seu nome	Filme	37
Alex Strangelove	Filme	30
Tatuagem	Filme	28
Beach rats	Filme	27

Rupaul Drag Race/All Stars/ Untucked/Rainha do Natal/Secret Celebrity	Reality Show	27
Amizade dolorida	Série	24
Jonas	Filme	24
Pose	Série	24
Meu nome é Ray	Filme	22
King Cobra	Filme	19
Não provoque	Série	19
Queer eye: mais que um makeover/Luz, câmera, Japão	Série	18
The boy in the band	Filme	17
As crônicas de São Francisco	Série	16
Seu nome gravado em mim	Filme	16
Special	Série	16
The feels	Filme	16
Você nem imagina	Filme	16
Duck Butter	Filme	15
Elisa e Marcela	Filme	15
Eu, tu e ela	Série	15
Gypsy	Série	15
Hoje eu quero voltar sozinho	Filme	14
O oposto do sexo	Filme	14
Girl	Filme	13
Alice Júnior	Filme	12
Everything sucks	Série	12
I am not ok with this	Série	12
Grance and Frankie	Série	11
Sex Education	Série	11
A garota dinamarquesa	Filme	10
Finalmente... sim! Casamento surpresa	Série	10
Glee	Série	10
Meu melhor amigo	Filme	10
Nasce uma rainha	Série	10
Orange is the new black	Série	10
Revelação	Filme	10
Laerte-se	Filme	9
Modern Family	Série	9
O que as mulheres querem	Filme	9
Casa grande	Filme	8
Hollywood	Série	8
Sense 8	Série	8
Rocco	Filme	7
Transformers – war of cybertron/ rescue bots/ cyberverse/ prime	Filme	7
Easy	Série	6
Lovesong	Filme	6
Se algo acontecer... Te amo	Curta Metragem	6

Ana e Vitória	Filme	5
Explicando... o sexo	Série	5
Os heróis do mal	Filme	5
Super deluxe	Filme	5
Vovó saiu do armário	Filme	5

Ao total foram recuperadas 207 produções (Apêndice B), sendo eles 109 filmes, contendo curtas metragens, e 98 séries, contendo *realitys-shows*. Ao fazer uma prévia avaliação da relevância dos resultados de busca, levando em consideração apenas a abordagem temática LGBTQI+, nota-se a recuperação de produções que não são relevantes à temática, por exemplo, o filme “Matilda”, recuperada uma vez, e o curta metragem “Se algo acontecer... Te amo”, que em seu enredo não possui nenhuma representação de assuntos que condizem com a temática LGBTQI+.

10.2.5.4 PRODUÇÕES RECUPERADAS POR TERMO DE BUSCA UTILIZADO PELOS RESPONDENTES

Foi solicitado aos respondentes que avaliassem as 12 primeiras produções recuperadas em irrelevante, pouco relevante, relevante e muito relevante, foram utilizados três termos ligados a temática LGBTQI+, separadamente para a realização das buscas. Nesta etapa foram identificados os termos de busca utilizados pelos respondentes, destacando as produções recuperadas, a posição em que foram apresentadas e a avaliação da relevância pelo usuário daquela produção em relação ao termo de busca.

O termo de busca “Aceitação” foi utilizado por um respondente da pesquisa, esse termo está muito ligado à comunidade LGBTQI+, devido a sua população passar por um processo de aceitação da sua sexualidade ao longo da vida. A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

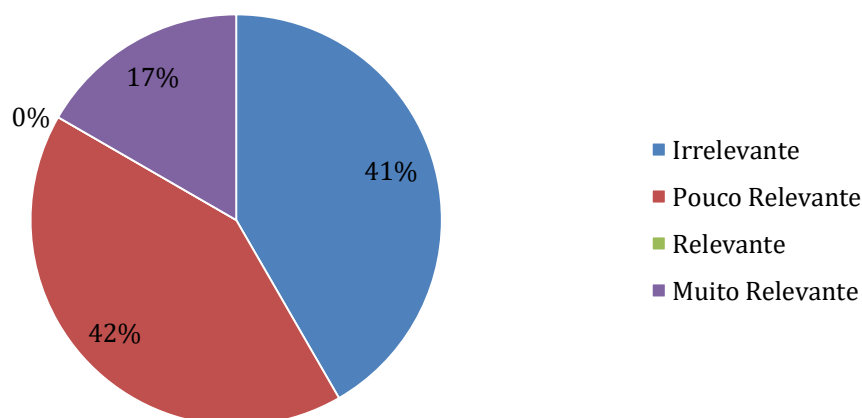
Tabela 5: Informações recuperadas ao utilizar a palavra “Aceitação” como termo de busca

Aceitação			
	Título	Posição	Relevância
Produções recuperadas	Felicidade por um fio	1ª Posição	Pouco relevante
	Doenças do século XXI	2ª Posição	Irrelevante

	Dumplim	3ª Posição	Pouco Relevante
	Feministas: o que elas estavam pensando?	4ª Posição	Pouco Relevante
	Gostasas, lindas e sexies	5ª Posição	Pouco relevante
	O mínimo pra viver	6ª Posição	Pouco relevante
	Meu nome é Ray	7ª Posição	Muito relevante
	Você nem imagina	8ª Posição	Muito relevante
	Meninas Malvadas	9ª Posição	Irrelevante
	Pense como eles	10ª Posição	Irrelevante
	Por lugares incríveis	11ª Posição	Irrelevante
	Por uma vida melhor	12ª Posição	Irrelevante

O gráfico abaixo representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “Aceitação”.

Gráfico 4: Nível de relevância dos resultados de busca apresentados aos usuários ao utilizar a palavra “Aceitação” como termo de busca.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Esse termo de busca foi utilizado por um dos respondentes, foram avaliadas as doze primeiras produções apresentadas, onde cinco foram classificadas como irrelevantes, representando 41,5% das produções, cinco foram classificadas como pouco relevantes,

representando 41,5% das produções, nenhuma foi classificada como relevante e duas foram classificadas como muito relevantes.

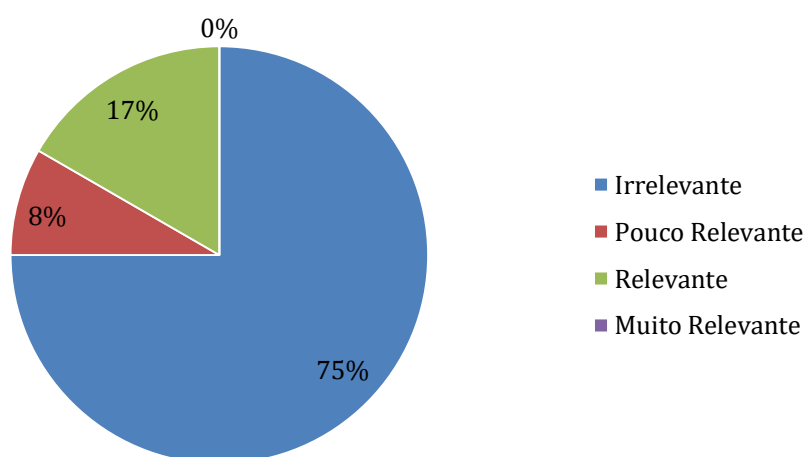
O termo de busca “Assexual” está ligado à temática LGBTQI+, por se tratar de uma sexualidade que se encaixa dentro da teoria *queer*, onde está presente a ausência de atração sexual, pouco ou inexistência de interesse em relações sexuais humanas, mas ainda existe a presença de afetividade no indivíduo. A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

Tabela 6: Informações recuperadas sobre o termo de busca “Assexual”.

Assexual			
Produções recuperadas	Título	Posição	Relevância
	Bojack Horseman	1ª Posição	Relevante
	Explicando... O sexo	2ª Posição	Pouco relevante
	Meu nome é Ray	3ª Posição	Irrelevante
	Feel Good	4ª Posição	Irrelevante
	Sex Education	5ª Posição	Relevante
	She-ra e as princesas do poder	6ª Posição	Irrelevante
	Easy	7ª Posição	Irrelevante
	Me chame pelo seu nome	8ª Posição	Irrelevante
	Girl	9ª Posição	Irrelevante
	Gatunas	10ª Posição	Irrelevante
	Love, death and robots	11ª Posição	Irrelevante
	Olhos de gato	12ª Posição	Irrelevante

O gráfico 5 representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “Assexual”.

Gráfico 5: Nível de relevância dos resultados de busca apresentados aos usuários ao utilizar a palavra “Assexual” como termo de busca.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Esse termo foi utilizado por um respondente da pesquisa, onde foram avaliadas as doze primeiras produções, dentre elas nove consideradas irrelevantes, o que representa 75% das produções apresentadas, uma pouco relevante, o que representa 8% das produções, duas relevantes, o que representa 17% das produções e nenhuma produção recuperada foi classificada pelos respondentes como muito relevante.

O termo de busca “Bissexual” está ligado à temática LGBTQI+ devido ser uma das sexualidades que compõe a sigla, onde são pessoas que sentem atração tanto pelo gênero masculino, quanto pelo feminino. A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, as produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

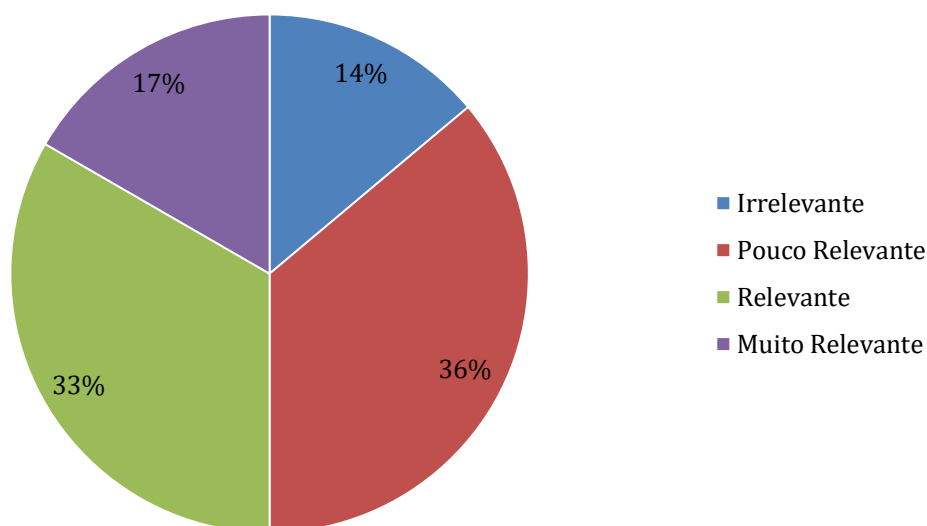
Tabela 7: Informações recuperadas sobre o termo de busca “Bissexual”

Bissexual			
	Título	Posição	Relevância
Produções recuperadas	The feels	1ª Posição	Relevante
		6ª Posição	Irrelevante
	Alex Strangelove	2ª Posição	Relevante
		4ª Posição	Relevante
		1ª Posição	Relevante
	Everything Sucks!	3ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Relevante

		2ª Posição	Relevante
	King Cobra	4ª Posição	Pouco relevante
	Young & Wild	5ª Posição	Muito relevante
	The Half of It	6ª Posição	Muito relevante
	Newness	7ª Posição	Pouco relevante
	Beach Rats	8ª Posição	Pouco relevante
		9ª Posição	Relevante
	Feel good	9ª Posição	Pouco relevante
	Duck butter	10ª Posição	Irrelevante
	Eu, tu e ela	11ª Posição	Muito relevante
	Dude	12ª Posição	Relevante
	Não provoque	2ª Posição	Pouco relevante
		4ª Posição	Pouco relevante
	Você nem imagina	3ª Posição	Relevante
	Sex Education	5ª Posição	Muito relevante
		11ª Posição	Relevante
	A prima Sofia	6ª Posição	Relevante
		9ª Posição	Pouco relevante
	Os heróis do mal	7ª Posição	Pouco relevante
	Quase 18	8ª Posição	Irrelevante
		12ª Posição	Pouco relevante
	Jovem Aloucada	10ª Posição	Relevante
		3ª Posição	Pouco relevante
	Elisa e Marcela	11ª Posição	Pouco relevante
		11ª Posição	Irrelevante
	Atypical	12ª Posição	Muito relevante
		10ª Posição	Pouco relevante
	O garoto da casa ao lado	7ª Posição	Irrelevante
	I am not okay with this	8ª Posição	Pouco Relevante

O gráfico 6 representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “Bissexual”.

Gráfico 6: Nível de relevância das produções apresentadas aos usuários ao utilizar o termo de busca bissexual.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Esse termo de busca foi utilizado por seis respondentes, resultando na recuperação de 23 produções, dentre as produções recuperadas, algumas delas foram recuperadas em mais de uma busca. Foi alegado por três participantes da pesquisa que, ao utilizarem esse termo de busca, a plataforma não recuperou nenhuma produção.

Os respondentes classificaram cinco produções como irrelevantes, representando 14% das produções, 13 foram classificadas como pouco relevantes, representando 36% das produções, 12 foram classificadas como relevantes, representando 33% das produções e seis foram classificadas como muito relevantes, representando 17% das produções.

O termo de busca “Bissexualidade” tem o mesmo conceito que o termo bissexual, porém com outra grafia, está ligado à temática LGBTQI+ devido a ser uma das sexualidades que compõe a sigla, onde são pessoas que sentem atração tanto pelo gênero masculino, quanto pelo feminino. A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

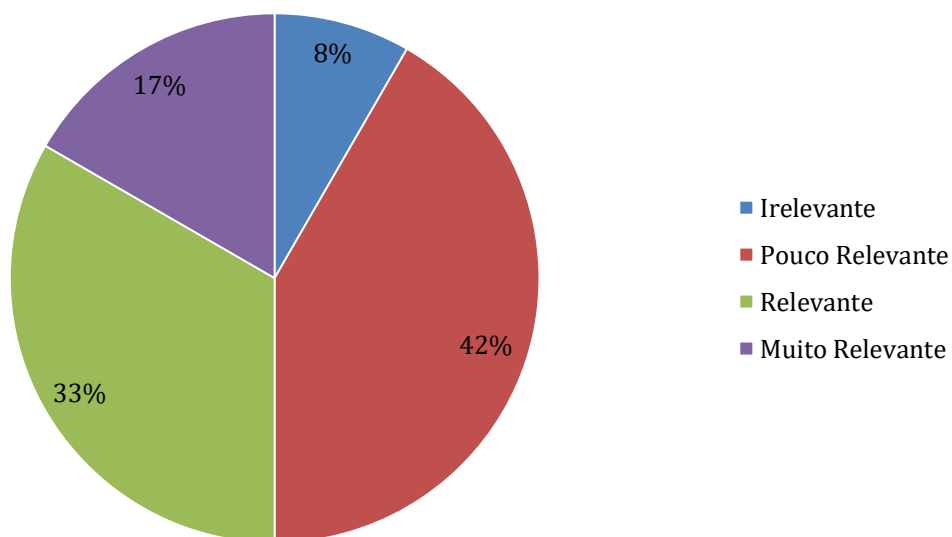
Tabela 8: Informações recuperadas sobre o termo de busca “Bissexualidade”

Bissexualidade			
Produções recuperadas	Título	Posição	Relevância
	Beach Rats	1ª Posição	Relevante

Explicando... O sexo	2ª Posição	Relevante
Casa grande	3ª Posição	Pouco relevante
Eu, tu e ela	4ª Posição	Relevante
Eu nunca...	5ª Posição	Relevante
Desejo sombrio	6ª Posição	Pouco relevante
Você nem imagina	7ª Posição	Pouco relevante
A fera	8ª Posição	Irrelevante
Riverdale	9ª Posição	Pouco relevante
Newness	10ª Posição	Muito relevante
Socorro virei uma garota	11ª Posição	Pouco relevante
Duck Butter	12ª Posição	Muito relevante

O gráfico 7 representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “Bissexualidade”.

Gráfico 7: Nível de relevância das produções apresentadas aos usuários ao utilizar o termo de busca “bissexualidade”.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

O termo de busca “Bissexualidade” foi utilizado por um respondente, onde foram avaliados os doze primeiros resultados apresentados pela plataforma. O respondente classificou uma produção como irrelevante, representando 8% das produções, cinco como

pouco relevantes, representando 42% das produções, quatro como relevantes, representando 33% das produções e duas como muito relevante, representando 17% das produções.

Ao comparar os resultados de busca dos termos “Bissexualidade” e “Bissexual”, os resultados são parecidos, se recupera mais produções avaliadas como pouco relevante (13 com “bissexual” e cinco com “bissexualidade”) e relevantes (12 com “bissexual” e quatro com “bissexualidade”) enquanto que irrelevante (cinco em bissexual e uma em bissexualidade) e muito relevante (seis com “bissexual” e duas com “bissexualidade”) são recuperadas menos produções.

E ao analisar a soma das porcentagens de produções recuperadas pelo termo “Bissexualidade” nota-se que 50% das produções recuperadas foram avaliadas como relevantes ou muito relevantes, e 50% das produções foram avaliadas como irrelevantes ou pouco relevantes, e o mesmo caso acontece ao analisar a soma das porcentagens das produções apresentadas ao utilizar o termo “Bissexual”.

O termo de busca “Comédia LGBTQI+”, está ligado à temática escolhida, pois é um dos gêneros audiovisual da comédia, com especificação correspondente à comunidade LGBTQI+. A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

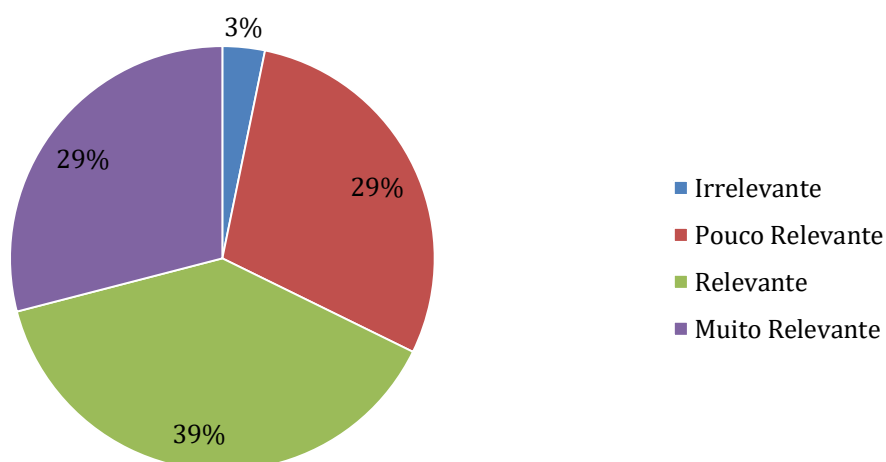
Tabela 9: Informações recuperadas sobre o termo de busca “comédias LGBTQI+”

Comédias LGBTQI+			
	Título	Posição	Relevância
Produções recuperadas	Handsome Devil	1ª Posição	Relevante
		10ª Posição	Pouco relevante
	Alex Strangelove	2ª Posição	Muito relevante
		7ª Posição	Relevante
	Você nem imagina	3ª Posição	Pouco relevante
	A festa de formatura	4ª Posição	Relevante
	Deixe a neve cair	5ª Posição	Pouco relevante
	Wanda Sykes: not normal	6ª Posição	Pouco relevante
	The feels	7ª Posição	Relevante
		2ª Posição	Pouco relevante

Hurricane Bianca	8ª Posição	Relevante
Ana e Vitória	9ª Posição	Irrelevante
Vovó saiu do armário	10ª Posição	Relevante
Gostos e cores	11ª Posição	Relevante
Hannah Gadsby: Nanette	12ª Posição	Muito relevante
Amizade dolorida	1ª Posição	Pouco relevante
Feel good	3ª Posição	Relevante
Prima Sofia	4ª Posição	Pouco relevante
East Siders	5ª Posição	Relevante
Everything Sucks	6ª Posição	Relevante
Insatiable	8ª Posição	Pouco relevante
Orange is the new Black	9ª Posição	Relevante
Quase 18	11ª Posição	Pouco relevante
Alice Junior	12ª Posição	Relevante

O gráfico 8 representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “Comédia LGBTQI+”.

Gráfico 8: Nível de relevância das produções apresentadas aos usuários ao utilizar o termo de busca “Comédia LGBTQI+”.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Esse termo de pesquisa foi utilizado por dois respondentes, foram recuperadas 21 produções, sendo algumas produções recuperadas mais de uma vez. Os respondentes avaliaram, uma produção como irrelevante, representando 3% das produções, nove como pouco relevante, representando 29% das produções, doze como relevantes, representando 39% das produções e nove como muito relevante, representando 29% das produções.

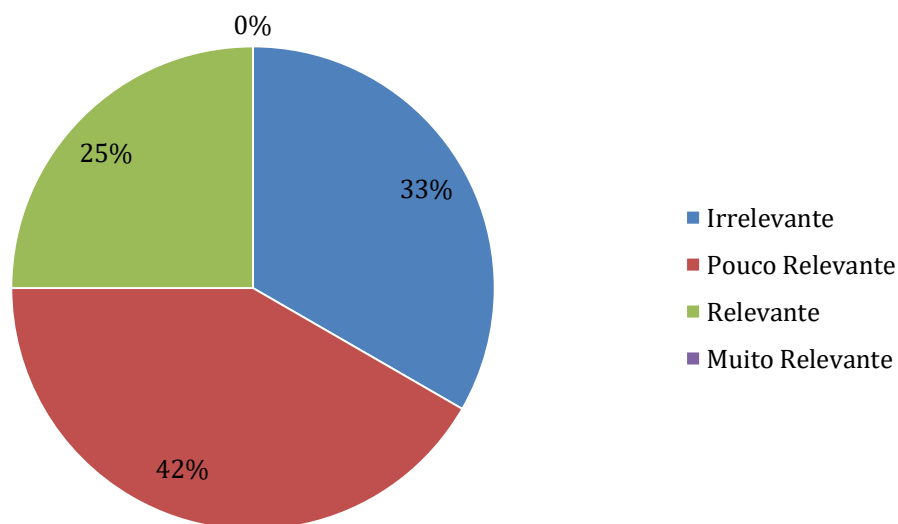
O termo “Diversidade” é muito encontrado em discursos de ativismos sobre a temática LGBTQI+, ao se deparar com um evento voltado para a comunidade, esse termo é utilizado repetidamente para indicar tópicos sobre a comunidade. A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

Tabela 10: Informações recuperadas sobre o termo de busca “Diversidade”.

Diversidade			
	Título	Posição	Relevância
Produções recuperadas	Canvas	1ª Posição	Pouco Relevante
	Alô privilégio	2ª Posição	Relevante
	Se algo acontecer... Te amo	3ª Posição	Pouco relevante
	Feministas: o que elas estavam pensando?	4ª Posição	Pouco relevante
	Riverdale	5ª Posição	Relevante
	Dia do sim	6ª Posição	Pouco relevante
	Amor no espectro	7ª Posição	Relevante
	Desejo sombrio	8ª Posição	Irrelevante
	Divergente	9ª Posição	Irrelevante
	Matilda	10ª Posição	Irrelevante
	O dilema das redes	11ª Posição	Irrelevante
	Eu não sou um homem fácil	12ª Posição	Irrelevante

O gráfico 9 representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “Diversidade”.

Gráfico 9: Nível de relevância das produções apresentadas aos usuários ao utilizar o termo de busca “Diversidade”.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Esse termo de busca foi utilizado por um respondente, onde foram avaliadas as doze primeiras produções apresentadas. O respondente avaliou quatro como irrelevantes, representando 33% das produções, cinco como pouco relevante, representando 42% das produções, três como relevantes, representando 25% das produções, e nenhuma como muito relevante.

Drag queens são personagens criados por pessoas reais, para performar a feminilidade. Durante muitos anos esse tipo de manifestação artística era feita apenas por homens gays, que se transvestiam de mulheres e faziam performances, hoje em dia a arte *drag* evoluiu e é feita por todos os gêneros. A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, as produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

Tabela 11: Informações recuperadas sobre o termo de busca “*drag Queen*”.

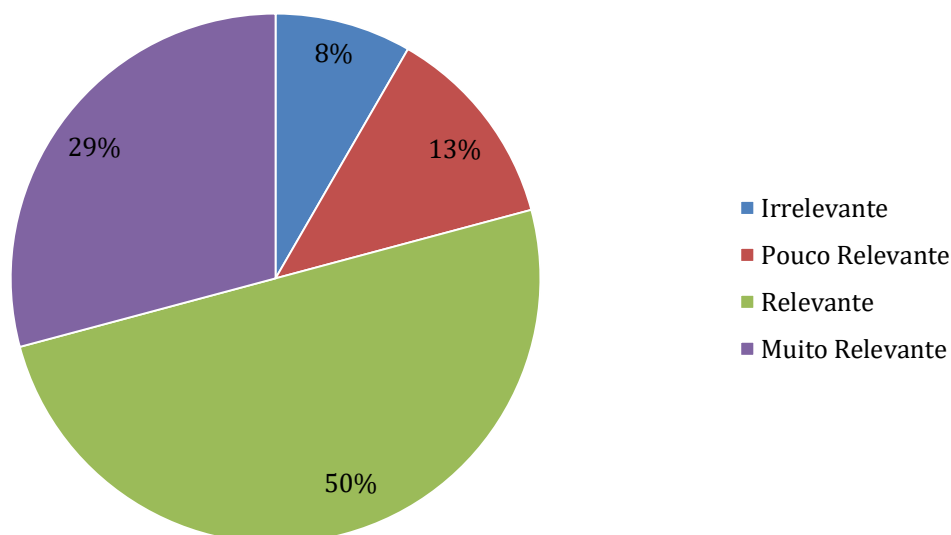
Drag Queen			
Produções recuperadas	Título	Posição	Relevância
	Aj and the Queen	1ª Posição	Muito relevante
		3ª Posição	Relevante

	Nasce uma rainha	2ª Posição	Muito relevante
		7ª Posição	Muito relevante
	RuPaul's Drag Race	3ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Muito relevante
	Pose	4ª Posição	Relevante
		10ª Posição	Pouco Relevante
	Super Drags	5ª Posição	Relevante
		2ª Posição	Relevante
	Operação autoestima – antes e depois	6ª Posição	Relevante
	Glow Up	7ª Posição	Relevante
	Irmãs de cela	8ª Posição	Pouco relevante
	Keeping up with the Kardashians	9ª Posição	Irrelevante
	Hurricane Bianca – from Russia with hate	10ª Posição	Relevante
	Dancing Queen	11ª Posição	Pouco relevante
		6ª Posição	Relevante
	RuPaul's drag race – untucked	12ª Posição	Muito relevante
		9ª Posição	Relevante
	Secret's Celebrity Rupaul's Drag Race	4ª Posição	Relevante
	Rupaul's Drag Race: All Stars	5ª Posição	Muito relevante
	Rupaul's Drag Race: Rainha do Natal	8ª Posição	Relevante
Moving Parts	11ª Posição	Relevante	

	Amizade dolorida	12ª Posição	Irrelevante
--	------------------	-------------	-------------

O gráfico 10 representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “*Drag Queen*”.

Gráfico 10: Nível de relevância das produções apresentadas aos usuários ao utilizar o termo de busca “*Drag Queen*”.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

O termo “*Drag Queen*” foi utilizado por dois respondentes. A partir desse termo foram recuperadas 17 produções, tendo algumas produções sendo recuperadas mais de uma vez. Foram avaliadas duas como irrelevantes, representando 8% das produções, três como pouco relevantes, representando 13% das produções, doze como relevantes, representando 50% das produções e sete como muito relevantes, representando 29% das produções.

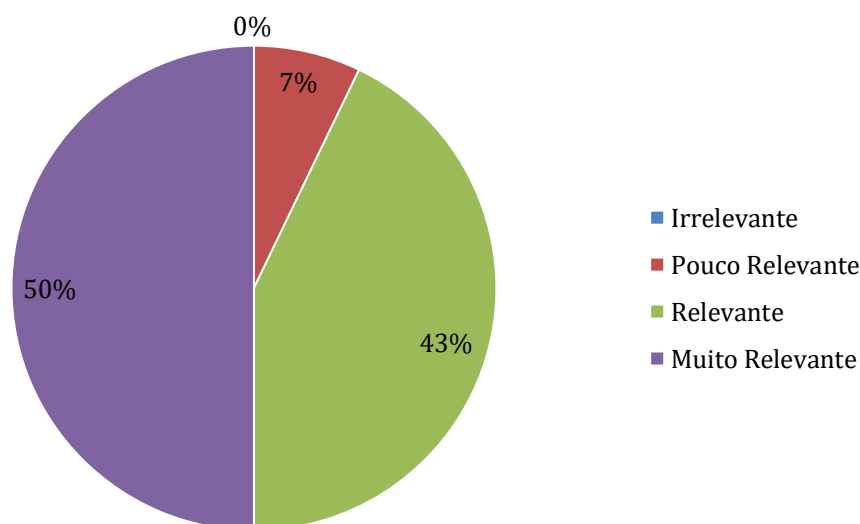
O termo “*Filmes Gays*” foi um termo de busca escolhido para delimitar os resultados em filmes, que abordassem tópicos ligados ao termo gay, porém ao analisar a listagem apresentada com a classificação das produções em séries e filmes, é percebida a presença de produções que não são classificadas como filme, e sim como séries, a temática pode ser relevante, porém o formato da produção não. A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

Tabela 12: Informações recuperadas sobre o termo de busca “filmes gays”.

Filmes Gays			
Produções recuperadas	Título	Posição	Relevância
	Me chame pelo seu nome	1ª Posição	Muito relevante
		9ª Posição	Muito relevante
	Jonas	2ª Posição	Muito relevante
		2ª Posição	Relevante
	Tatuagem	3ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Muito relevante
	Special	4ª Posição	Relevante
		10ª Posição	Pouco relevante
	Hoje eu quero voltar sozinho	5ª Posição	Muito relevante
		4ª Posição	Muito relevante
	The opposite of sex	6ª Posição	Muito relevante
	Beach Rats	7ª Posição	Relevante
		7ª posição	Relevante
	Seu nome gravado em mim	8ª Posição	Relevante
	King Cobra	9ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Muito relevante
	Handsome Devil	10ª Posição	Relevante
		3ª Posição	Relevante
	Os heróis do mal	11ª Posição	Muito relevante
		6ª Posição	Relevante
	Casa grande	12ª Posição	Muito relevante
		9ª Posição	Relevante
	A prima Sofia	5ª Posição	Relevante
	Sex Education	6ª Posição	Muito relevante
	Crônicas de São Francisco	8ª Posição	Muito relevante
	Meu nome é Ray	10ª Posição	Relevante
	Rocco	11ª Posição	Pouco relevante
LoveSong	12ª Posição	Relevante	

O gráfico 11 representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “Filmes Gays”.

Gráfico 11: Nível de relevância das produções apresentadas aos usuários ao utilizar o termo de busca “filmes gays”.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

O termo “Filmes Gays”, foi utilizado por dois respondentes, ao utilizar esse termo, foi recuperado 18 produções, algumas produções foram recuperadas em mais de uma busca. Duas produções foram avaliadas como pouco relevantes, representando 7%, doze como relevantes, representando 43% das produções e quatorze como muito relevante, representando 50% das produções, nenhuma das produções apresentadas foi classificada como irrelevante.

A palavra “gay” é um dos termos mais populares do cotidiano da comunidade LGBTQI+, além de ser uma das letras que compõem a sigla que caracteriza a comunidade como um todo. A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

Tabela 13: Informações recuperadas sobre o termo de busca “gay”.

Gay			
Produções recuperadas	Título	Posição	Relevância
	Me chame pelo seu nome	1ª Posição	Muito relevante
		4ª Posição	Muito relevante

		1ª Posição	Pouco relevante
		1ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Relevante
		1ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Muito Relevante
		1ª Posição	Relevante
		1ª Posição	Relevante
		1ª Posição	Pouco relevante
		1ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Relevante
		1ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Pouco relevante
		The boys in the band	2ª Posição
	2ª Posição		Relevante
	3ª Posição		Muito relevante
	3ª Posição		Muito relevante
	6ª Posição		Muito relevante
	3ª Posição		Relevante
	2ª Posição		Relevante
	2ª Posição		Relevante
	3ª Posição		Muito relevante
	4ª Posição		Pouco relevante
	3ª Posição		Muito relevante
	3ª Posição		Muito relevante
	Beach rats	3ª Posição	Muito relevante
		12ª Posição	Relevante
		3ª Posição	Pouco relevante
		3ª Posição	Muito relevante
		2ª Posição	Relevante
2ª Posição		Relevante	
3ª Posição		Relevante	
3ª Posição		Relevante	
2ª Posição	Irrelevante		

		3ª Posição	Pouco relevante
		2ª Posição	Pouco relevante
		2ª Posição	Relevante
		2ª Posição	Relevante
	Tatuagem	4ª Posição	Relevante
		10ª Posição	Muito relevante
		5ª Posição	Muito relevante
		2ª Posição	Muito relevante
		4ª Posição	Pouco relevante
		4ª Posição	Relevante
		9ª Posição	Relevante
		2ª Posição	Relevante
		4ª Posição	Relevante
		6ª Posição	Muito relevante
		4ª Posição	Relevante
		4ª Posição	Relevante
		Hansdsome Devil	5ª Posição
	3ª Posição		Muito relevante
	7ª Posição		Relevante
	8ª Posição		Muito relevante
	6ª Posição		Relevante
	6ª Posição		Pouco relevante
	6ª Posição		Pouco relevante
	5ª Posição		Relevante
	5ª Posição		Muito relevante
	6ª Posição		Relevante
	3ª Posição		Relevante
8ª Posição	Relevante		
4ª Posição	Relevante		
4ª Posição	Relevante		
6ª Posição	Muito relevante		
6ª Posição	Relevante		
Jonas	6ª Posição	Muito relevante	

		2ª Posição	Muito relevante
		8ª Posição	Relevante
		7ª Posição	Muito relevante
		10ª Posição	Pouco relevante
		10ª Posição	Relevante
		7ª Posição	Relevante
		12ª Posição	Pouco relevante
		7ª Posição	Relevante
		7ª Posição	Muito relevante
		7ª Posição	Relevante
		10ª Posição	Relevante
		5ª Posição	Pouco relevante
		9ª Posição	Relevante
		Alex Strangelove	7ª Posição
	5ª posição		Muito relevante
	6ª Posição		Relevante
	9ª Posição		Muito relevante
	9ª Posição		Pouco relevante
	9ª Posição		Relevante
	4ª Posição		Relevante
	8ª Posição		Relevante
	8ª Posição		Relevante
	4ª Posição		Relevante
	9ª Posição		Pouco relevante
	9ª Posição		Pouco relevante
	5ª posição		Relevante
	9ª Posição		Relevante
	Seu nome gravado em mim	9ª Posição	Pouco relevante
		11ª Posição	Relevante
		8ª Posição	Relevante
		9ª Posição	Muito Relevante
			6ª Posição
		7ª Posição	Relevante

		8ª Posição	Relevante
		6ª Posição	Muito Relevante
		6ª Posição	Pouco relevante
		7ª Posição	Pouco relevante
		9ª Posição	Muito Relevante
		3ª Posição	Muito Relevante
		7ª Posição	Muito Relevante
		7ª Posição	Pouco relevante
	King Cobra	9ª Posição	Muito relevante
		4ª Posição	Pouco relevante
		5ª posição	Muito relevante
		5ª posição	Relevante
		2ª Posição	Relevante
		5ª posição	Pouco relevante
		2ª Posição	Relevante
		4ª Posição	Pouco relevante
		4ª Posição	Relevante
		5ª Posição	Pouco relevante
		3ª Posição	Pouco relevante
		5ª posição	Muito relevante
		5ª posição	Relevante
		11ª Posição	Pouco relevante
	Meu melhor amigo	10ª Posição	Relevante
		6ª Posição	Muito relevante
		11ª Posição	Relevante
		10ª Posição	Pouco relevante
		10ª Posição	Relevante
O oposto do sexo	11ª Posição	Relevante	
	10ª Posição	Irrelevante	
	10ª Posição	Relevante	
	11ª Posição	Irrelevante	
	10ª Posição	Irrelevante	
	11ª Posição	Pouco relevante	

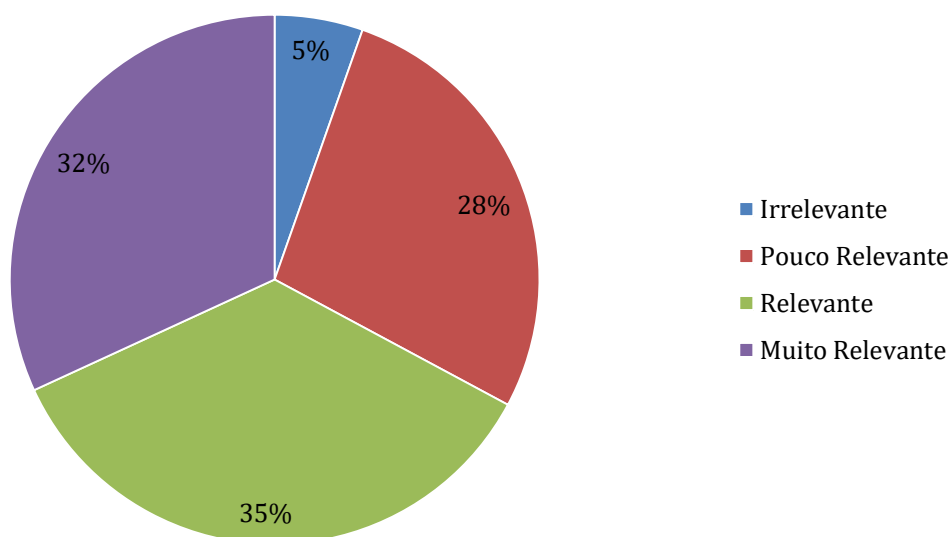
		11ª Posição	Pouco relevante
		11ª Posição	Irrelevante
		10ª Posição	Relevante
		11ª Posição	Relevante
		11ª Posição	Relevante
	Hoje eu quero voltar sozinho	12ª Posição	Muito relevante
		9ª Posição	Relevante
		8ª Posição	Relevante
		4ª Posição	Muito relevante
		11ª Posição	Relevante
		8ª Posição	Muito relevante
		8ª Posição	Muito relevante
		8ª Posição	Pouco relevante
	Special	1ª Posição	Pouco relevante
		11ª Posição	Pouco relevante
	The fuck it list	8ª Posição	Pouco relevante
		10ª Posição	Irrelevante
		9ª Posição	Pouco relevante
	Loev	9ª Posição	Muito relevante
	Holding the man	11ª Posição	Muito relevante
		11ª Posição	Muito relevante
		11ª Posição	Relevante
	Hollywood	12ª Posição	Muito relevante
		12ª Posição	Muito relevante
		12ª Posição	Pouco relevante
		9ª Posição	Relevante
		12ª Posição	Relevante
		12ª Posição	Pouco relevante
4ª Posição		Muito relevante	
Sex education	12ª Posição	Muito relevante	
	12ª Posição	Muito relevante	
	12ª Posição	Relevante	
	12ª Posição	Relevante	

Pose	3ª Posição	Muito relevante
RuPaul's Drag Race	5ª Posição	Muito relevante
Festa de formatura	7ª Posição	Relevante
Glee	8ª Posição	Relevante
Orange is the new Black	9ª Posição	Relevante
The Ratched	11ª Posição	Pouco relevante
Grace and Frankie	12ª Posição	Pouco relevante
Inocência	3ª Posição	Pouco relevante
Rocco	5ª Posição	Pouco relevante
	6ª Posição	Pouco relevante
	8ª Posição	Pouco relevante
O date perfeito	7ª Posição	Pouco relevante
	7ª Posição	Pouco relevante
Please like me	8ª Posição	Relevante
I am not okay with this	10ª Posição	Relevante
	9ª Posição	Relevante
Skins	1ª Posição	Pouco relevante
13 reasons why?	2ª Posição	Relevante
King boy	5ª Posição	Irrelevante
Locke and Key	5ª Posição	Relevante
O pacote	7ª Posição	Irrelevante
Os heróis do mal	8ª Posição	Irrelevante
	6ª posição	Pouco relevante
Branquinha	11ª Posição	Pouco relevante
Ragnarok	12ª Posição	Relevante
Wish You	1ª Posição	Pouco relevante
	1ª Posição	Muito relevante
O preço da perfeição	1ª Posição	Muito relevante
	12ª Posição	Pouco relevante
Dilema	2ª Posição	Muito relevante
Os indomáveis	2ª Posição	Muito relevante
A casa das flores	3ª Posição	Muito relevante
Alguém tem que morrer	5ª Posição	Muito relevante

	Dois amigos, dois caminhos	6ª Posição	Pouco relevante
	Elisa e Marcela	6ª Posição	Muito relevante
	Ela quer tudo	7ª Posição	Pouco relevante
	Bangkok love stories	7ª Posição	Muito relevante
	Dear ex	8ª Posição	Pouco relevante
	Duck butter	8ª Posição	Pouco relevante
	Eu sou a felicidade deste mundo	9ª Posição	Relevante
	Fate: a saga winx	10ª Posição	Relevante
	A casa das flores: o funeral	10ª Posição	Relevante
	Black Butler	10ª Posição	Irrelevante
	The Prince of tennis	12ª Posição	Irrelevante

O gráfico 12 representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “Gay”.

Gráfico 12: Nível de relevância das produções apresentadas aos usuários ao utilizar o termo de busca “gay”.



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

O termo “gay” foi utilizado por 17 respondentes, após a realização das buscas, foram recuperados 54 títulos, entre eles filmes e séries que foram avaliados, pelos respondentes,

conforme o nível de relevância de cada produção, alguns títulos foram recuperados mais de uma vez. 11 produções foram avaliadas como irrelevantes, representando assim 5% das produções, 56 como pouco relevantes, representando 28% das produções, 72 como relevantes, representando assim 35% das produções e 65 como muito relevantes, representando assim 32% das produções.

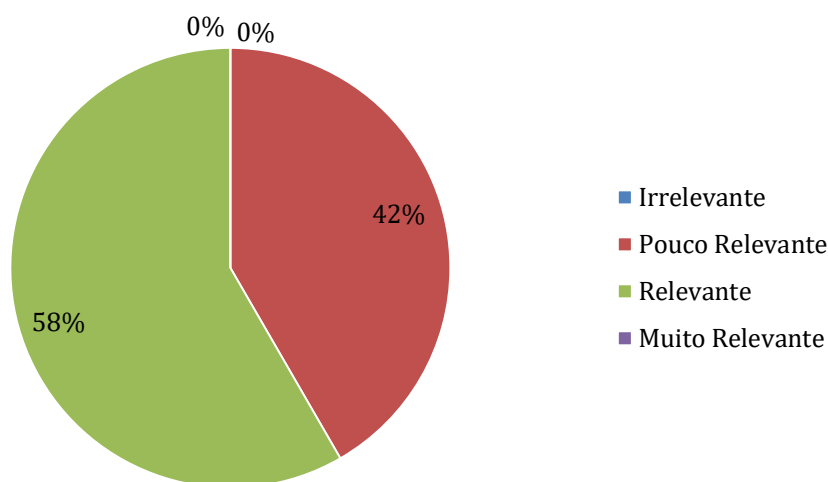
GLS foi à sigla utilizada antes da sigla adotada hoje em dia, LGBTQI+, para denominar a comunidade. As letras que compõe a sigla significam gays, lésbicas e simpatizantes, mas hoje em dia essa sigla entrou em desuso por excluir alguns tipos de sexualidades e identidades de gênero declaradas pela sociedade moderna. A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

Tabela 14: Informações recuperadas sobre o termo de busca “GLS”.

GLS			
	Título	Posição	Relevância
Produções recuperadas	Tatuagem	1ª Posição	Relevante
	Me chame pelo seu nome	2ª Posição	Relevante
	O oposto do sexo	3ª Posição	Pouco relevante
	Special	4ª Posição	Relevante
	O que as mulheres querem	5ª Posição	Pouco relevante
	Jovem aloucada	6ª Posição	Pouco relevante
	A prima Sofia	7ª Posição	Relevante
	Gladiador	8ª Posição	Pouco relevante
	Jonas	9ª Posição	Relevante
	Amizade Dolorida	10ª Posição	Relevante
	Casa grande	11ª Posição	Pouco relevante
	Não provoque	12ª Posição	Relevante

O gráfico 13 representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “GLS”.

Gráfico 13: Nível de relevância das produções apresentadas aos usuários ao utilizar o termo de busca “GLS”



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Esse termo de busca foi utilizado por um dos respondentes, onde foram avaliados os primeiro doze resultados apresentados. Cinco produções foram avaliadas como pouco relevantes, representando 42% das produções e sete produções foram avaliadas como relevantes, representando 58% das produções, nenhuma das produções apresentadas foram avaliadas como irrelevantes ou muito relevantes.

Homens trans, são homens que nasceram mulheres e ao longo de sua vida fizeram o processo de transição, tomando ou não hormônios. Esse termo de busca foi utilizado por um respondente, que alegou conseguir recuperar apenas uma produção, essa produção foi avaliada como irrelevante pelo respondente. A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

Tabela 15: Informações recuperadas sobre o termo de busca Homem Trans.

Homem Trans			
Produções recuperadas	Título	Posição	Relevância
	Bucket List	1ª Posição	Irrelevante

Homofobia é a violência praticada através de atos e sentimentos negativos, discriminatórios ou preconceituosos em relação a pessoas que sentem atração pelo mesmo sexo. No Brasil hoje em dia a prática da homofobia é considerada crime, porém ainda é o país que mais mata pessoas LGBTQI+ no mundo, dados referentes à pesquisa feita pelo *Trans*

*Murder Monitoring*¹³, dados retirados de matéria publicada na revista Exame (2020). A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

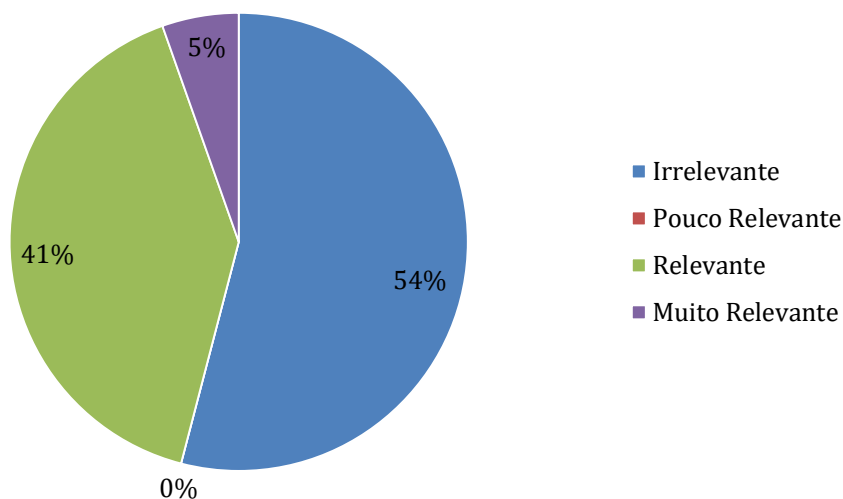
Tabela 16: Informações recuperadas sobre o termo de busca “Homofobia”.

Homofobia			
Produções recuperadas	Título	Posição	Relevância
	Seu nome gravado em mim	1ª Posição	Muito relevante
		9ª Posição	Relevante
	Molang	2ª Posição	Irrelevante
		1ª Posição	Irrelevante
	Alguém tem que morrer	3ª Posição	Relevante
	O caso Gabriel Fernandez	4ª Posição	Irrelevante
	Absorvendo o tabu	5ª Posição	Irrelevante
		6ª Posição	Irrelevante
	Beach Rats	6ª Posição	Muito relevante
		10ª Posição	Relevante
	Tatuagem	7ª Posição	Relevante
	Alex Strangelove	8ª Posição	Relevante
		3ª Posição	Relevante
	Insatiable	9ª Posição	Irrelevante
	Um novo capitalismo	10ª Posição	Irrelevante
	Special	11ª Posição	Muito relevante
	Feministas: o que elas estavam pensando?	12ª Posição	Irrelevante
		4ª Posição	Irrelevante
	Girl	2ª Posição	Relevante
Sex Education	5ª Posição	Relevante	
Felipe Neto: minha visão não faz sentido	7ª Posição	Irrelevante	
Explicando... o sexo	8ª Posição	Irrelevante	
Ana e Vitória	11ª Posição	Irrelevante	
Jonas	12ª Posição	Relevante	

¹³ "Observatório de Assassinatos Trans", em inglês

O gráfico 14 representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “Homofobia”.

Gráfico 14: Nível de relevância das produções apresentadas aos usuários ao utilizar o termo de busca “Homofobia”



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Esse termo de pesquisa foi utilizado por dois respondentes, ao realizar as buscas foram recuperadas 18 produções, sendo algumas delas recuperadas mais de uma vez. Doze produções foram avaliadas como irrelevantes, representando 54% das produções, nove como relevantes, representando 41% das produções e três produções foram avaliadas como muito relevantes, representando 5% das produções, nenhum título foi avaliado como pouco relevante.

Homossexual é o termo designado a pessoas que possuem atração e mantém relações com pessoas do mesmo gênero, sendo elas homens ou mulheres. A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

Tabela 17: Informações recuperadas sobre o termo de busca “Homossexual”

Homossexual			
	Título	Posição	Relevância
Produções recuperadas	Jonas	1ª Posição	Irrelevante
	Rocco	2ª Posição	Irrelevante
	Alex Strangelove	3ª Posição	Irrelevante

	Casa grande	4ª Posição	Irrelevante
	Eu, tu e ela	5ª Posição	Relevante
	Amar	6ª Posição	Irrelevante
	Easy	7ª Posição	Irrelevante
	Fate a saga winx	8ª Posição	Relevante
	Os heróis do mal	9ª Posição	Irrelevante
	Jovem alocada	10ª Posição	Irrelevante
	The boys in the band	11ª Posição	Irrelevante
	Beach rats	12ª Posição	Irrelevante

O termo de busca homossexual foi utilizado por um dos respondentes, onde foram avaliados os doze primeiros resultados apresentados pela Netflix, onze produções foram avaliadas como irrelevantes, uma como relevante, nenhuma produção foi avaliada como pouco relevante ou muito relevante pelo respondente.

Tinha a expectativa que ao utilizar esse termo de busca, fossem recuperadas produções consideradas relevantes, porém ao analisar notou-se que a plataforma decidiu adotar uma descrição menos generalista, utilizando as sexualidades em sua individualidade, como gay, lésbica e bissexual.

Intersexo são todas aquelas pessoas nas quais os fatores que definem o sexo biológico variam em condições diversas, tornando difícil a classificação binária de seu sexo biológico (em sexo feminino ou sexo masculino). A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

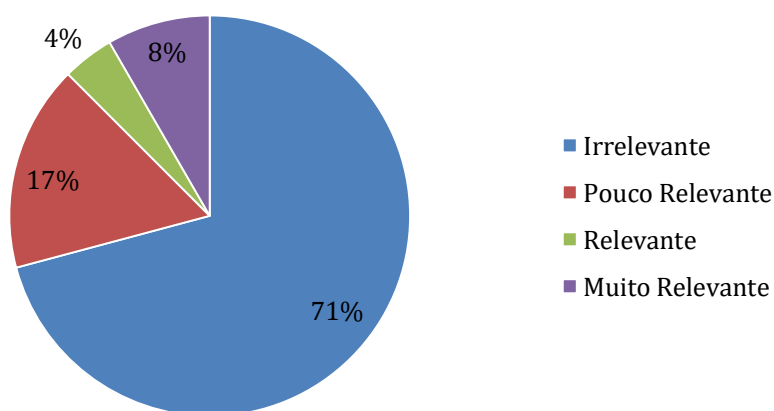
Tabela 18: Informações recuperadas sobre o termo de busca “Intersexual”

Intersexual			
	Título	Posição	Relevância
	Intersection	1ª Posição	Irrelevante
		4ª Posição	Irrelevante
	Seguindo os fatos	2ª Posição	Irrelevante
	XXY	3ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Muito relevante
	Branquinha	4ª Posição	Pouco relevante
	The boys in the band	5ª Posição	Pouco relevante

A vida secreta de Zoe	6ª Posição	Irrelevante
A prima Sofia	7ª Posição	Irrelevante
Amar	8ª Posição	Irrelevante
F1: dirigir para viver	9ª Posição	Irrelevante
Por trás da inocência	10ª Posição	Irrelevante
O procurado	11ª Posição	Irrelevante
Quem matou Sarah?	12ª Posição	Irrelevante
Girl	2ª Posição	Relevante
Mignonnes	3ª Posição	Irrelevante
Jovem aloucada	5ª Posição	Pouco relevante
365 days	6ª Posição	Irrelevante
Rocco	7ª Posição	Irrelevante
Fica comigo	8ª Posição	Irrelevante
Desejaras	9ª Posição	Irrelevante
Easy	10ª Posição	Irrelevante
O garoto da casa ao lado	11ª Posição	Irrelevante
Hot girls wanted: turned on	12ª Posição	Pouco relevante

O gráfico 15 representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “Intersexual”.

Gráfico 15: Nível de relevância das produções apresentadas aos usuários ao utilizar o termo de busca “Intersexual”



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

O termo de busca, “intersexual”, foi utilizado por dois respondentes, foram recuperados 22 títulos, tendo algumas produções sendo recuperadas mais de uma vez. Foram avaliadas 17 produções como irrelevantes, representando 71% das produções, quatro como pouco relevantes, representando 17% das produções, uma como relevante, representando 4% das produções, duas como muito relevantes, representando 8% das produções recuperadas.

Lésbicas são mulheres que sentem atração exclusivamente por outras mulheres, é a letra L da sigla LGBTQI+, são pessoas importantes na luta dos direitos LGBTQI+ em todo mundo. A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

Tabela 19: Informações recuperadas sobre o termo de busca “Lésbica”

Lésbica			
	Título	Posição	Relevância
Produções recuperadas	Aceleradas	1ª Posição	Irrelevante
		5ª Posição	Relevante
		3ª Posição	Relevante
		3ª Posição	Pouco relevante
	Não Provoque	2ª Posição	Irrelevante
		2ª Posição	Irrelevante
		2ª Posição	Relevante
		3ª Posição	Pouco relevante
		5ª Posição	Relevante
		5ª Posição	Relevante
		6ª Posição	Pouco relevante
		7ª Posição	Relevante
		8ª Posição	Irrelevante
		11ª Posição	Relevante
	A Prima Sofia	3ª Posição	Irrelevante
		11ª Posição	Pouco relevante
		3ª Posição	Muito relevante
6ª Posição		Muito relevante	
7ª Posição		Muito relevante	

		2ª Posição	Pouco relevante
		3ª Posição	Relevante
		7ª Posição	Pouco relevante
		7ª Posição	Irrelevante
	Feel Good	4ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Relevante
		3ª Posição	Relevante
		4ª Posição	Muito relevante
		4ª Posição	Relevante
		4ª Posição	Relevante
		5ª Posição	Muito relevante
		2ª Posição	Pouco relevante
		4ª Posição	Muito relevante
		6ª Posição	Relevante
		Elisa y Marcela	5ª Posição
	4ª Posição		Muito relevante
	4ª Posição		Relevante
	5ª Posição		Muito relevante
	12ª Posição		Muito relevante
	4ª Posição		Relevante
	8ª Posição		Muito relevante
	11ª Posição		Muito relevante
	6ª Posição		Relevante
	8ª Posição		Muito relevante
	11ª Posição		Muito relevante
12ª Posição	Relevante		
Duck Butter	6ª Posição	Relevante	
	3ª Posição	Muito relevante	
	3ª Posição	Pouco relevante	
	6ª Posição	Relevante	
	7ª Posição	Muito relevante	
	9ª Posição	Muito relevante	

		11ª Posição	Relevante
		11ª Posição	Relevante
		4ª Posição	Muito relevante
		5ª Posição	Relevante
		9ª Posição	Pouco relevante
		9ª Posição	Muito relevante
	Eu, tu e ela	7ª Posição	Irrelevante
		8ª Posição	Relevante
		8ª Posição	Relevante
		10ª Posição	Relevante
		9ª Posição	Relevante
		10ª Posição	Muito relevante
	Gypsy	8ª Posição	Irrelevante
		6ª Posição	Pouco relevante
		6ª Posição	Relevante
		9ª Posição	Relevante
		12ª Posição	Muito relevante
		3ª Posição	Pouco relevante
		5ª Posição	Pouco relevante
		5ª Posição	Relevante
		11ª Posição	Pouco relevante
		12ª Posição	Relevante
	The Feels	9ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Relevante
		1ª Posição	Relevante
		5ª Posição	Muito relevante
5ª Posição		Relevante	
9ª Posição		Muito relevante	
12ª Posição		Muito relevante	
4ª Posição		Relevante	
10ª Posição		Muito relevante	
Addicted	10ª Posição	Irrelevante	

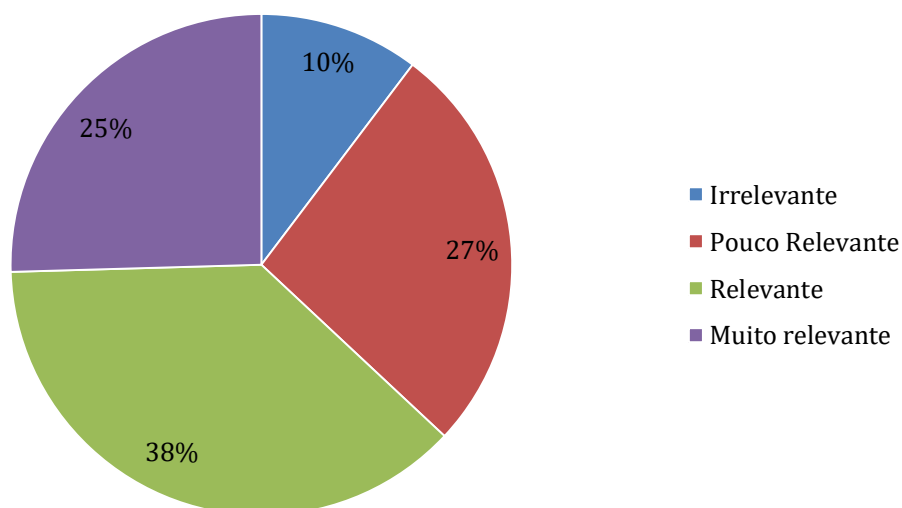
	Canvas	11ª Posição	Irrelevante
	Easy	12ª Posição	Irrelevante
		7ª Posição	Relevante
	O que as mulheres querem?	1ª Posição	Pouco relevante
		2ª Posição	Pouco relevante
		2ª Posição	Relevante
		7ª Posição	Pouco relevante
		2ª Posição	Pouco relevante
		3ª Posição	Pouco relevante
		7ª Posição	Pouco relevante
	Mater	2ª Posição	Relevante
		2ª Posição	Pouco relevante
		2ª Posição	Pouco relevante
	Você nem imagina	2ª Posição	Relevante
		10ª Posição	Relevante
		12ª Posição	Muito relevante
		9ª Posição	Muito relevante
	Se tu soubesses	2ª Posição	Relevante
	Jovem aloucada	4ª Posição	Relevante
		1ª Posição	Relevante
		2ª Posição	Muito relevante
		6ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Muito relevante
		2ª Posição	Relevante
		4ª Posição	Relevante
		6ª Posição	Relevante
		10ª Posição	Pouco relevante
	Ana e Vitória	6ª Posição	Irrelevante
		6ª Posição	Pouco relevante
		10ª Posição	Muito relevante
	A festa de formatura	7ª Posição	Muito relevante
		7ª Posição	Relevante
	Gatunas	8ª Posição	Relevante

Orange is the new black	8ª Posição	Muito relevante
	9ª Posição	Relevante
Trinkets	9ª Posição	Pouco relevante
The perfection	10ª Posição	Relevante
	10ª Posição	Pouco relevante
O crush perfeito	10ª Posição	Pouco relevante
	11ª Posição	Pouco relevante
	12ª Posição	Irrelevante
	7ª Posição	Pouco relevante
	5ª Posição	Pouco relevante
	8ª Posição	Pouco relevante
	11ª Posição	Pouco relevante
Everything sucks	11ª Posição	Relevante
	12ª Posição	Pouco relevante
Vovó saiu do armário	1ª Posição	Muito relevante
	1ª Posição	Relevante
	1ª Posição	Relevante
	1ª Posição	Relevante
Lovesong	5ª Posição	Muito relevante
	1ª Posição	Relevante
	3ª Posição	Muito relevante
	8ª Posição	Muito relevante
	12ª Posição	Relevante
Ginny e Georgia	8ª Posição	Pouco relevante
Se eu fosse um homem	9ª Posição	Pouco relevante
	12ª Posição	Irrelevante
A química do amor	1ª Posição	Relevante
Meu romance perfeito	1ª Posição	Pouco relevante
Se algo acontecer... te amo	2ª Posição	Irrelevante
Romance is a bonus book	2ª Posição	Pouco relevante
My secret romance	3ª Posição	Pouco relevante
Dating around Brazil	4ª Posição	Pouco relevante
A escolha	4ª Posição	Relevante

Fica comigo	5ª Posição	Pouco relevante
Quase 18	6ª Posição	Relevante
Secreto e proibido	6ª Posição	Muito relevante
Amizade colorida	7ª Posição	Relevante
Mrs Roosevelt	8ª Posição	Pouco relevante
Por lugares incríveis	8ª Posição	Pouco relevante
Ninguém mandou	9ª Posição	Irrelevante
365 days	9ª Posição	Pouco relevante
Amizade dolorida	10ª Posição	Relevante
Branquinha	10ª Posição	Irrelevante
Valéria	11ª Posição	Pouco relevante
Everyday	11ª Posição	Relevante
Os infiéis	12ª Posição	Pouco relevante
Amor em obras	12ª Posição	Pouco relevante

O gráfico 16 representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “Lésbica”.

Gráfico 16: Nível de relevância das produções apresentadas aos usuários ao utilizar o termo de busca “Lésbica”



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

O termo de busca lésbica foi utilizado por 15 respondentes, tendo recuperado 50 títulos ao realizar as buscas, tendo alguns títulos sendo recuperados mais de uma vez. Ao

utilizar esse termo de busca, foi indicado por quatro respondentes que tiveram problemas na recuperação de produções através dessa palavra-chave.

Foram avaliadas 17 produções como irrelevantes, representando 10% das produções recuperadas, 44 como pouco relevantes, representando 27% das produções recuperadas, 62 como relevantes, representando 38% das produções recuperadas e 42 como muito relevantes, representando 25% das produções recuperadas.

LGBTQI+ é uma sigla que significa Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transgênero, Queer e Intersexo. Em uso desde os anos 2010, essa sigla é uma adaptação da sigla LGBT, que começou a substituir a sigla GLS/LGS em referência à comunidade LGBTQI+. A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

Tabela 20: Informações recuperadas sobre o termo de busca “LGBTQI+”

LGBTQI+			
Produções recuperadas	Título	Posição	Relevância
	Jovem Aloucada	1ª Posição	Pouco relevante
		1ª Posição	Pouco relevante
		1ª Posição	Irrelevante
		1ª Posição	Irrelevante
		3ª Posição	Muito relevante
		4ª Posição	Pouco relevante
		7ª Posição	Relevante
		2ª Posição	Relevante
		11ª Posição	Muito relevante
	Amizade Colorida	1ª Posição	Relevante
	Não Provoque	1ª Posição	Irrelevante
		1ª Posição	Pouco relevante
		2ª Posição	Pouco relevante
		2ª Posição	Relevante
		4ª Posição	Pouco relevante
		4ª Posição	Pouco relevante
7ª Posição		Relevante	
1ª Posição		Relevante	

	Handsome Devil	1ª Posição	Relevante
		1ª Posição	Pouco relevante
		12ª Posição	Muito relevante
	Feel good	1ª Posição	Relevante
		3ª Posição	Relevante
		5ª Posição	Pouco relevante
		6ª Posição	Relevante
		6ª Posição	Muito relevante
		6ª Posição	Relevante
		6ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Muito relevante
	O que as mulheres querem?	1ª Posição	Pouco relevante
	Alex strangelove	2ª Posição	Relevante
		4ª Posição	Muito relevante
		4ª Posição	Relevante
		8ª Posição	Muito relevante
		9ª Posição	Muito relevante
	Você nem imagina	2ª Posição	Irrelevante
		2ª Posição	Pouco relevante
		9ª Posição	Relevante
		12ª Posição	Pouco relevante
		8ª Posição	Muito relevante
	A prima Sofia	2ª Posição	Relevante
		3ª Posição	Irrelevante
		4ª Posição	Irrelevante
		8ª Posição	Relevante
		10ª Posição	Pouco relevante
11ª Posição		Relevante	
10ª Posição		Relevante	
5ª Posição		Muito relevante	
Duck butter	2ª Posição	Relevante	
Ginny e Georgia	2ª Posição	Irrelevante	

		12ª Posição	Pouco relevante
	Amizade Dolorida	2ª Posição	Relevante
		2ª Posição	Pouco relevante
		3ª Posição	Relevante
		3ª Posição	Relevante
		4ª Posição	Relevante
		6ª Posição	Muito relevante
		10ª Posição	Pouco relevante
		Everything Sucks	2ª Posição
	4ª Posição		Relevante
	4ª Posição		Muito relevante
	6ª Posição		Pouco relevante
	10ª Posição		Relevante
	6ª Posição		Pouco relevante
	Meu nome é ray	3ª Posição	Relevante
		4ª Posição	Pouco relevante
		6ª Posição	Relevante
		7ª Posição	Relevante
		7ª Posição	Relevante
		7ª Posição	Muito relevante
		8ª Posição	Relevante
		11ª Posição	Muito relevante
		12ª Posição	Muito relevante
		3ª Posição	Relevante
		1ª Posição	Muito relevante
	The boys is the band	3ª Posição	Muito relevante
		3ª Posição	Irrelevante
		1ª Posição	Muito relevante
	Pecados íntimos	3ª Posição	Pouco relevante
	Meu Melhor Amigo	3ª Posição	Relevante
		5ª Posição	Relevante
		5ª Posição	Relevante
9ª Posição		Pouco relevante	

		11ª Posição	Muito relevante
	Special	4ª Posição	Relevante
		6ª Posição	Relevante
		7ª Posição	Relevante
		7ª Posição	Muito relevante
		8ª Posição	Pouco relevante
		10ª Posição	Relevante
		11ª Posição	Relevante
		2ª Posição	Relevante
		7ª Posição	Muito relevante
		7ª Posição	Muito relevante
		Me chame pelo seu nome	5ª Posição
	7ª Posição		Pouco relevante
	8ª Posição		Muito relevante
	8ª Posição		Pouco relevante
	8ª Posição		Muito relevante
	10ª Posição		Muito relevante
	10ª Posição		Relevante
	12ª Posição		Irrelevante
	12ª Posição		Relevante
	I am not okay with this	5ª Posição	Pouco relevante
		5ª Posição	Irrelevante
		6ª Posição	Pouco relevante
		9ª Posição	Pouco relevante
		10ª Posição	Pouco relevante
		12ª Posição	Relevante
		5ª Posição	Pouco relevante
		10ª Posição	Muito relevante
	Tatuagem	5ª Posição	Muito relevante
		5ª Posição	Muito relevante
		7ª Posição	Relevante
		8ª Posição	Relevante

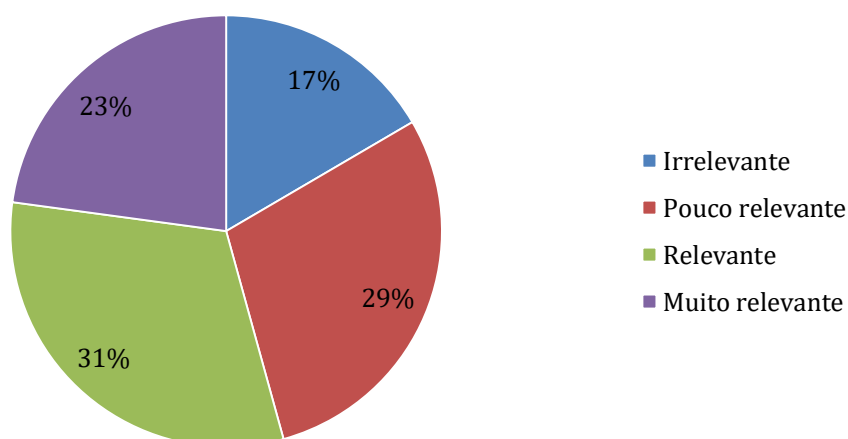
		11ª Posição	Pouco relevante
		11ª Posição	Muito relevante
		12ª Posição	Relevante
		12ª Posição	Muito relevante
		3ª Posição	Muito relevante
		8ª Posição	Muito relevante
	O oposto do sexo	5ª Posição	Muito relevante
	Deixe a neve cair	5ª Posição	Irrelevante
		6ª Posição	Irrelevante
	Hoje eu quero voltar sozinho	6ª Posição	Muito relevante
		8ª Posição	Muito relevante
		9ª Posição	Muito relevante
	Bangkok love stories	8ª Posição	Pouco relevante
	Grand Army	8ª Posição	Irrelevante
		9ª Posição	Irrelevante
		3ª Posição	Irrelevante
		3ª Posição	Irrelevante
	Beach rats	9ª Posição	Irrelevante
		11ª Posição	Muito relevante
		11ª Posição	Pouco relevante
	A química do amor	9ª Posição	Pouco relevante
	Gatos, fios dentais e amassos	9ª Posição	Irrelevante
	Se algo acontecer... Te amo	9ª Posição	Relevante
		3ª Posição	Irrelevante
		12ª Posição	Irrelevante
	The Feels	9ª Posição	Muito relevante
	Jonas	10ª Posição	Muito relevante
		10ª Posição	Irrelevante
		7ª Posição	Muito relevante
	The I-land	10ª Posição	Irrelevante
	Casa grande	10ª Posição	Pouco relevante
		8ª Posição	Pouco relevante

		4ª Posição	Pouco relevante
	Sex education	11ª Posição	Relevante
	Eu, tu e ela	11ª Posição	Pouco relevante
		9ª Posição	Pouco relevante
		12ª Posição	Relevante
	Gypsy	11ª Posição	Irrelevante
		12ª Posição	Relevante
		5ª Posição	Irrelevante
		6ª Posição	Pouco relevante
		5ª Posição	Irrelevante
	Crônicas de São Francisco	12ª Posição	Relevante
		2ª Posição	Muito relevante
	Seu nome gravado em mim	12ª Posição	Relevante
	Eu nunca	1ª Posição	Relevante
	The A list	2ª Posição	Pouco relevante
	Greenhouse Academy	3ª Posição	Pouco relevante
	Teen wolf	4ª Posição	Pouco relevante
	Riverdale	5ª Posição	Pouco relevante
	Desejo sombrio	6ª Posição	Pouco relevante
	Insatiable	7ª Posição	Pouco relevante
	Peaky blinders	8ª Posição	Relevante
	Briedgerton	9ª Posição	Relevante
	Brincando com o fogo	10ª Posição	Pouco relevante
	A festa de formatura	11ª Posição	Relevante
	Ponto cego	11ª Posição	Relevante
	Irmão do Jorel	12ª Posição	Relevante
	The fuck it list	2ª Posição	Pouco relevante
	Wish you	3ª Posição	Muito relevante
	Gatunas	4ª Posição	Irrelevante
	Super drags	6ª Posição	Muito relevante
	Pose	7ª Posição	Muito relevante
	Caçadoras de recompensas	8ª Posição	Irrelevante
	Hollywood	9ª Posição	Muito relevante

	Degrassi	10ª Posição	Irrelevante
	Orange is the new black	11ª Posição	Muito relevante

O gráfico 17 representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “LGBTQI+”.

Gráfico 17: Nível de relevância das produções apresentadas aos usuários ao utilizar o termo de busca “LGBTI+”



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

O termo “LGBTI+” foi utilizado por 15 respondentes, ao realizar as buscas foram recuperadas 58 produções, tendo algumas produções sendo recuperadas mais de uma vez. Foram avaliados 29 como irrelevantes, representando 17% das produções recuperadas, 51 como pouco relevantes, representando 29% das produções recuperadas, 55 como relevantes, representando 31% das produções recuperadas e 40 como muito relevantes, representando 23% das produções recuperadas.

Poliamor é a prática ou desejo de manter mais de um relacionamento, sexual ou romântico, o poliamor prega o conhecimento e o consentimento de todas as partes envolvidas no relacionamento. A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

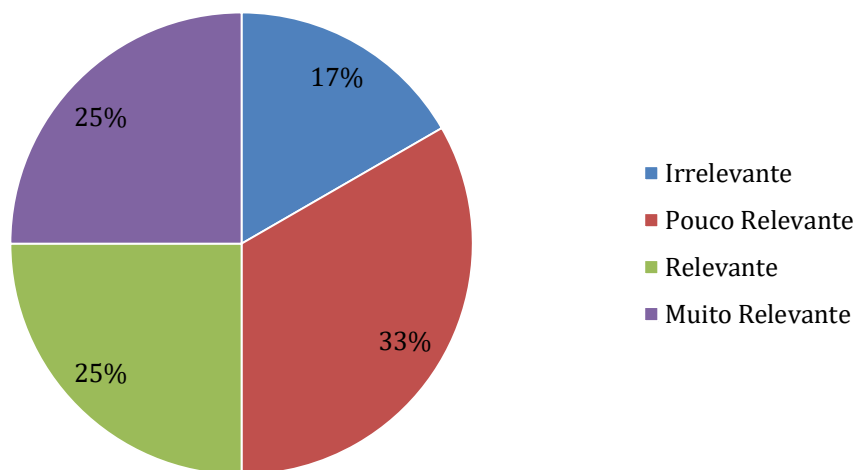
Tabela 21: Informações recuperadas sobre o termo de busca “Poliamor”

Poliamor			
Produções	Título	Posição	Relevância

recuperadas	Eu, tu e ela	1ª Posição	Muito relevante
	Explicando... O sexo	2ª Posição	Pouco relevante
	Jovem aloucada	3ª Posição	Irrelevante
	Newness	4ª Posição	Relevante
	Wanderlust: Navegar é preciso	5ª Posição	Muito relevante
	Três esposas, um marido	6ª Posição	Relevante
	Millenials	7ª Posição	Relevante
	Easy	8ª Posição	Pouco relevante
	A prima Sofia	9ª Posição	Pouco relevante
	Ela quer tudo	10ª Posição	Muito relevante
	Amizade dolorida	11ª Posição	Pouco relevante
	Três metros acima do céu	12ª Posição	Irrelevante

O gráfico 18 representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “Poliamor”.

Gráfico 18: Nível de relevância das produções apresentadas aos usuários ao utilizar o termo de busca “Poliamor”



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

O termo de busca poliamor foi utilizado por um respondente, foram avaliados os 12 primeiros resultados apresentados pela plataforma. Foram avaliadas duas produções como irrelevantes, correspondendo a 17% das produções avaliadas, quatro como pouco relevantes, correspondendo a 33% das produções avaliadas, três produções como relevantes,

correspondendo a 25% das produções avaliadas e três como muito relevantes, correspondendo também a 25% das produções avaliadas.

A palavra “*Queer*” foi utilizada como termo de busca, e significa:

“Com origem na língua Inglesa, “*queer*” era um termo pejorativo para identificar pessoas que não eram aceitas socialmente ou que viviam à margem da lei (como prostitutas, devassos ou desempregados). Mais tarde, essa palavra começou a ser usada como ofensa para pessoas que se desviavam da norma cisgênera. A partir da década de 80, começa a surgir a Teoria *Queer*, que foi consolidada por Judith Butler na obra Problemas de Gênero. O *queer*, então, começou a ser entendido como aquilo que é, por essência, “estranho”, ou seja, fora dos padrões sociais. Não existe uma forma apenas de ser *queer*. Na verdade, o termo é usado para questionar ideias sobre gênero que são impostas pela sociedade.” (Albuquerque, 2020).

A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

Tabela 21: Informações recuperadas sobre o termo de busca Queer

Queer			
	Título	Posição	Relevância
Produções recuperadas	Queer Eye mais que um makeover	1ª Posição	Pouco relevante
		1ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Pouco relevante
		1ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Relevante
		1ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Relevante
		2ª Posição	Pouco relevante
	Queer Eye luz, câmera, japonês!	2ª Posição	Irrelevante
		2ª Posição	Muito relevante
		2ª Posição	Muito relevante
		2ª Posição	Pouco relevante
		2ª Posição	Muito relevante
		2ª Posição	Pouco relevante

		2ª Posição	Relevante
	Ru Paul Drag Race	3ª Posição	Relevante
		3ª Posição	Relevante
		3ª Posição	Relevante
		3ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Relevante
		2ª Posição	Muito relevante
		3ª Posição	Relevante
		3ª Posição	Muito relevante
		3ª Posição	Muito relevante
		3ª Posição	Muito relevante
		Modern Family	4ª Posição
	4ª Posição		Relevante
	4ª Posição		Relevante
	4ª Posição		Relevante
	3ª Posição		Pouco relevante
	4ª Posição		Pouco relevante
	4ª Posição		Muito relevante
	4ª Posição		Irrelevante
	4ª Posição		Relevante
	4ª Posição		Pouco relevante
	Finalmente... sim! Casamento surpresa	5ª Posição	Irrelevante
		5ª Posição	Pouco relevante
		5ª Posição	Pouco relevante
		5ª Posição	Relevante
		4ª Posição	Pouco relevante
		5ª Posição	Pouco relevante
		5ª Posição	Muito relevante
		5ª Posição	Pouco relevante
5ª Posição		Irrelevante	
5ª Posição		Irrelevante	
Pose	6ª Posição	Muito relevante	
	6ª Posição	Muito relevante	

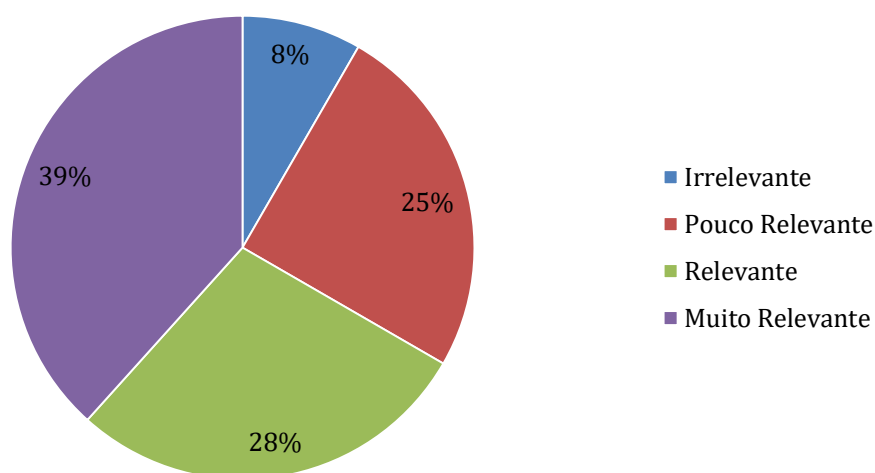
		6ª Posição	Muito relevante
		6ª Posição	Muito relevante
		3ª Posição	Muito relevante
		6ª Posição	Muito relevante
		6ª Posição	Muito relevante
		6ª Posição	Muito relevante
		6ª Posição	Muito relevante
	Ru Paul Drag Race All Stars	7ª Posição	Irrelevante
		7ª Posição	Pouco relevante
		7ª Posição	Relevante
		7ª Posição	Muito relevante
		7ª Posição	Relevante
		7ª Posição	Muito relevante
		7ª Posição	Relevante
	Grace and Frankie	8ª Posição	Muito relevante
		8ª Posição	Relevante
		8ª Posição	Muito relevante
		8ª Posição	Relevante
		5ª Posição	Relevante
		6ª Posição	Relevante
		8ª Posição	Pouco relevante
		8ª Posição	Muito relevante
		8ª Posição	Pouco relevante
		8ª Posição	Pouco relevante
	Amizade Dolorida	9ª Posição	Pouco relevante
		9ª Posição	Pouco relevante
		11ª Posição	Relevante
		11ª Posição	Relevante
9ª Posição		Pouco relevante	
9ª Posição		Irrelevante	
9ª Posição		Muito relevante	
10ª Posição		Pouco relevante	

		11ª Posição	Muito relevante
	Me chame pelo seu nome	10ª Posição	Pouco relevante
		10ª Posição	Relevante
		10ª Posição	Pouco relevante
		11ª Posição	Pouco relevante
		8ª Posição	Muito relevante
		10ª Posição	Muito relevante
		10ª Posição	Relevante
		10ª Posição	Muito relevante
		11ª Posição	Muito relevante
		Glee	11ª Posição
	9ª Posição		Relevante
	9ª Posição		Muito relevante
	10ª Posição		Relevante
	7ª Posição		Relevante
	9ª Posição		Muito relevante
	11ª Posição		Muito relevante
	11ª Posição		Pouco relevante
	12ª Posição		Relevante
	Crônicas de San Francisco	12ª Posição	Irrelevante
		12ª Posição	Relevante
		9ª Posição	Muito relevante
		12ª Posição	Pouco relevante
		12ª Posição	Relevante
	Orange is the new black	12ª Posição	Muito relevante
		12ª Posição	Muito relevante
		6ª Posição	Pouco relevante
		10ª Posição	Muito relevante
		12ª Posição	Relevante
	King Cobra	7ª Posição	Pouco relevante
	Please like me	8ª Posição	Relevante
	A festa de formatura	9ª Posição	Irrelevante
	One day at time	10ª Posição	Pouco relevante

	Beach rats	11ª Posição	Relevante
	Sex education	11ª Posição	Pouco relevante
	Eu, tu e ela	12ª Posição	Irrelevante
	A garota dinamarquesa	12ª Posição	Relevante

O gráfico 19 representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “*Queer*”.

Gráfico 19: Nível de relevância das produções apresentadas aos usuários ao utilizar o termo de busca “*Queer*”



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

O termo “*queer*” foi utilizado por 10 respondentes, onde foram avaliadas ao total, 21 produções, algumas produções foram recuperadas em mais de uma busca. Foram avaliadas dez produções como irrelevantes, correspondendo a 8% de produções avaliadas, 30 como pouco relevantes, correspondendo a 25% de produções avaliadas, 34 como relevantes, correspondendo a 28% de produções avaliadas e 46 como muito relevantes, correspondendo a 39% de produções avaliadas.

Uma pessoa transexual é uma pessoa que não se identificam com o gênero biológico, essas pessoas ao longo da vida realizam o processo de transição de sexo, muitas vezes com auxílio de hormônios. A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

Tabela 22: Informações recuperadas sobre o termo de busca “Transexual”

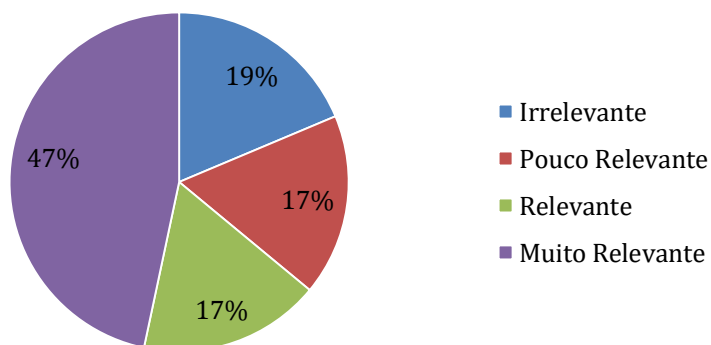
Transexual			
Produções recuperadas	Título	Posição	Relevância
	Alice Junior	1ª Posição	Muito relevante
		3ª Posição	Muito relevante
		3ª Posição	Irrelevante
		3ª Posição	Muito relevante
		3ª Posição	Irrelevante
		3ª Posição	Muito relevante
	Meu Nome é Ray	2ª Posição	Muito relevante
		2ª Posição	Muito relevante
		4ª Posição	Irrelevante
		4ª Posição	Muito relevante
	Revelação	3ª Posição	Muito relevante
		2ª Posição	Muito relevante
		2ª Posição	Pouco relevante
		1ª Posição	Muito relevante
		1ª Posição	Irrelevante
		1ª Posição	Relevante
	Girl	4ª Posição	Muito relevante
		2ª Posição	Relevante
		2ª Posição	Pouco relevante
		2ª Posição	Muito relevante
		2ª Posição	Irrelevante
		2ª Posição	Muito relevante
	Pose	5ª Posição	Muito relevante
		4ª Posição	Pouco relevante
		5ª Posição	Muito relevante
		4ª Posição	Muito relevante
		5ª Posição	Muito relevante
5ª Posição		Muito relevante	
Laerte-se	6ª Posição	Muito relevante	
	11ª Posição	Muito relevante	

		12ª Posição	Muito relevante
		10ª Posição	Muito relevante
		12ª Posição	Irrelevante
		12ª Posição	Relevante
	Glow Up	7ª Posição	Pouco relevante
	A morte e vida de Marsha P. Johnson	8ª Posição	Muito relevante
		5ª Posição	Relevante
		6ª Posição	Muito relevante
		5ª Posição	Muito relevante
		6ª Posição	Irrelevante
		7ª Posição	Muito relevante
	Casa Grande	9ª Posição	Pouco relevante
	Eu sou Michael	10ª Posição	Pouco relevante
		10ª Posição	Relevante
		10ª Posição	Pouco relevante
		11ª Posição	Pouco relevante
		8ª Posição	Muito relevante
	A garota dinamarquesa	11ª Posição	Muito relevante
		6ª Posição	Irrelevante
		7ª Posição	Pouco relevante
		6ª Posição	Muito relevante
		7ª Posição	Muito relevante
	A lição de Moremi	12ª Posição	Relevante
		12ª Posição	Relevante
		9ª Posição	Muito relevante
		12ª Posição	Pouco relevante
		12ª Posição	Relevante
Meu nome é Ray	4ª Posição	Relevante	
	12ª Posição	Muito relevante	
	6ª Posição	Pouco relevante	
Crônicas de São Francisco	7ª Posição	Irrelevante	
	8ª Posição	Pouco relevante	
	6ª Posição	Irrelevante	

		8ª Posição	Irrelevante
		8ª Posição	Muito relevante
	Super deluxe	8ª Posição	Relevante
		9ª Posição	Relevante
		7ª Posição	Relevante
		9ª Posição	Irrelevante
		9ª Posição	Muito relevante
	Sense 8	9ª Posição	Irrelevante
		10ª Posição	Relevante
		8ª Posição	Relevante
		10ª Posição	Muito relevante
		10ª Posição	Relevante
	Nasce uma rainha	10ª Posição	Relevante
		11ª Posição	Irrelevante
		9ª Posição	Pouco relevante
		11ª Posição	Irrelevante
		11ª Posição	Relevante
	Tootsies e the fake	12ª Posição	Irrelevante
Born beautiful	11ª Posição	Muito relevante	
A casa das flores	12ª Posição	Irrelevante	

O gráfico 20 representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “Transexual”.

Gráfico 20: Nível de relevância das produções apresentadas aos usuários ao utilizar o termo de busca “Transexual”



O termo “transexual” foi utilizado por seis respondentes, foram avaliadas 17 produções ao total, algumas produções foram recuperadas mais de uma vez. 14 produções foram avaliadas como irrelevantes, correspondendo a 19% das produções recuperadas, 13 foram avaliadas como pouco relevantes, correspondendo a 17% das produções recuperadas, 13 foram avaliadas como relevantes, correspondendo a 17% das produções recuperadas, 35 como muito relevantes, correspondendo a 47% das produções recuperadas.

Transgênero é um termo que caiu em desuso após a criação do termo transexual, é usado para se referir a pessoas que não se identificam com o sexo biológico de nascença, e durante a vida faz o processo de transição de gênero, muitas vezes com auxílio de hormônios.

A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

Tabela 23: Informações recuperadas sobre o termo de busca “Transgênero”

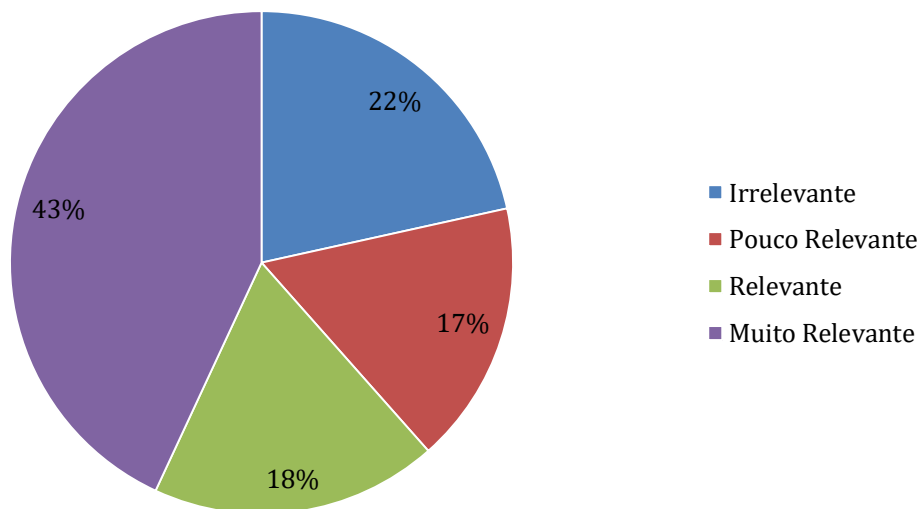
Transgênero				
Produções recuperadas	Título	Posição	Relevância	
	Alice Junior		5ª Posição	Muito relevante
			2ª Posição	Muito relevante
			5ª Posição	Muito relevante
			5ª Posição	Muito relevante
	Meu Nome é Ray		2ª Posição	Muito relevante
			1ª Posição	Relevante
			2ª Posição	Relevante
			2ª Posição	Relevante
	Revelação		3ª Posição	Muito relevante
			4ª Posição	Muito relevante
			4ª Posição	Muito relevante
			4ª Posição	Relevante
	Girl		4ª Posição	Relevante
			3ª Posição	Muito relevante
			3ª Posição	Muito relevante
			5ª Posição	Relevante
Pose		1ª Posição	Muito relevante	
		1ª Posição	Muito relevante	

		1ª Posição	Muito relevante
		3ª Posição	Muito relevante
	Laerte-se	6ª Posição	Muito relevante
		6ª Posição	Muito relevante
		6ª Posição	Muito relevante
	Amizade dolorida	10ª Posição	Pouco relevante
	Alex Strangelove	8ª Posição	Muito relevante
	Branquinha	11ª Posição	Pouco relevante
	A garota dinamarquesa	7ª Posição	Muito relevante
		6ª Posição	Pouco relevante
		7ª Posição	Irrelevante
		7ª Posição	Irrelevante
	XXY	7ª Posição	Relevante
	Crônicas de São Francisco	11ª Posição	Muito relevante
		11ª Posição	Muito relevante
		11ª Posição	Muito relevante
	Se algo acontecer... Te amo	8ª Posição	Pouco relevante
	Sense 8	8ª Posição	Relevante
		8ª Posição	Muito relevante
		8ª Posição	Muito relevante
	Nasce uma rainha	12ª Posição	Pouco relevante
		12ª Posição	Relevante
		12ª Posição	Relevante
	Explicando o sexo	9ª Posição	Pouco relevante
	Tatuagem	10ª Posição	Pouco relevante
		10ª Posição	Muito relevante
		10ª Posição	Muito relevante
A casa das flores	12ª Posição	Pouco relevante	
	9ª Posição	Pouco relevante	
	9ª Posição	Pouco relevante	
Transformers – a era de ultron	1ª Posição	Irrelevante	
Transformers prime	2ª Posição	Irrelevante	

	Transformers	3ª Posição	Irrelevante
	Transformers – Rescue Bots	4ª Posição	Irrelevante
	Transformers Cyberverse	5ª Posição	Irrelevante
	Hotel Transilvânia 2	6ª Posição	Irrelevante
	Transformers – War for cibertron o nascer da guerra	7ª Posição	Irrelevante
	Hotel Transilvânia	8ª Posição	Irrelevante
	Tranformers – war for cybertron	9ª Posição	Irrelevante
	Liga da Justiça	10ª Posição	Irrelevante
	Tartatuga Ninja	11ª Posição	Irrelevante
	Hotel Transilvânia	12ª Posição	Irrelevante

O gráfico 21 representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “Trangênero”.

Gráfico 21: Nível de relevância das produções apresentadas aos usuários ao utilizar o termo de busca “Trangênero”



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

O termo “transgênero” foi utilizado por cinco respondentes, 20 produções foram avaliadas, tendo algumas produções sendo recuperadas mais de uma vez. Foram avaliadas 14 produções como irrelevantes, correspondendo a 22% das produções avaliadas, 11 como pouco relevante, correspondendo a 17% das produções avaliadas, 12 como relevantes, correspondendo a 18% das produções avaliadas e 28 como relevantes, correspondendo a 43% das produções avaliadas.

Ao utilizar o termo “transgênero” a plataforma recuperou produções que não possuem nenhum tipo de ligação com a temática, produções que possuem a grafia parecida com o termo, como é o caso dos filmes *Transformers*, que tem o prefixo “trans” igual ao termo utilizado para a realização da busca. Isso acontece, pois a plataforma pode identificar prefixos iguais como palavras semelhantes, o que acontece no caso do prefixo “trans”, presente em *Transformers* e transgênero.

Ao comparar os termos de busca “transexual” e “transgênero”, a recuperação de produções tiveram porcentagens com pouca diferença, 47% para transexual, 43% para transgênero, para produções avaliadas como muito relevantes; 17% para transgênero e 18% para transexual, para produções avaliadas como relevantes; 17% para transexual e 17% para transgênero, para produções avaliadas como pouco relevantes e 19% para transexual e 22% para transgênero, para produções avaliadas como muito relevantes.

Travesti é um termo popular brasileiro, utilizado para se referir a mulheres transexuais, geralmente são chamadas de travesti, mulheres trans com traços ainda masculinizados. A tabela abaixo informa a palavra chave utilizada na busca, às produções recuperadas, a posição onde ela foi recuperada, e a avaliação dos respondentes da relevância da produção.

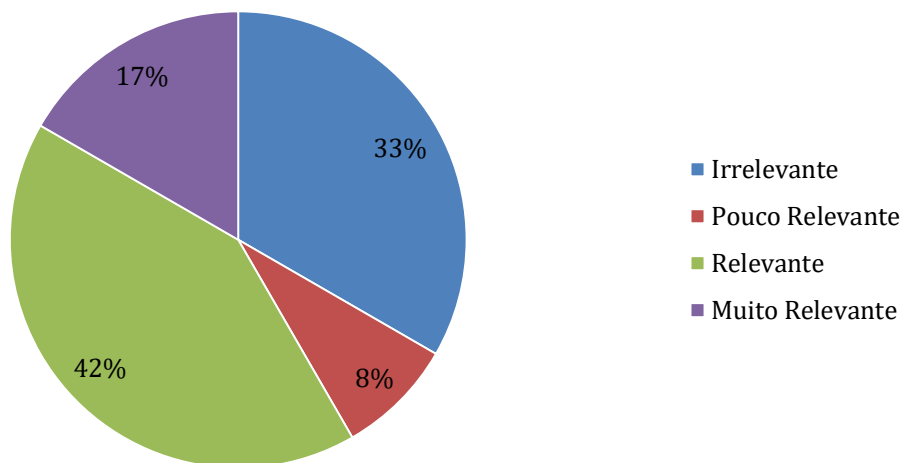
Tabela 24: Informações recuperadas sobre o termo de busca “Travesti”

Travesti			
	Título	Posição	Relevância
Produções recuperadas	Pose	1ª Posição	Muito relevante
	AJ and the queen	2ª Posição	Relevante
	Alice Junior	3ª Posição	Muito relevante
	Mulheres da noite	4ª Posição	Irrelevante
	Super Drags	5ª Posição	Relevante
	Rupaul’s drag race	6ª Posição	Relevante

	Paraíso perdido	7ª Posição	Relevante
	Back Street Girls	8ª Posição	Relevante
	Beach Rats	9ª Posição	Irrelevante
	XXY	10ª Posição	Pouco relevante
	Rocco	11ª Posição	Irrelevante
	A prima Sofia	12ª Posição	Irrelevante

O gráfico 22 representa em porcentagem o nível de relevância das produções recuperadas pelos usuários ao utilizar o termo de busca “Travesti”.

Gráfico 22: Nível de relevância das produções apresentadas aos usuários ao utilizar o termo de busca “Travesti”.

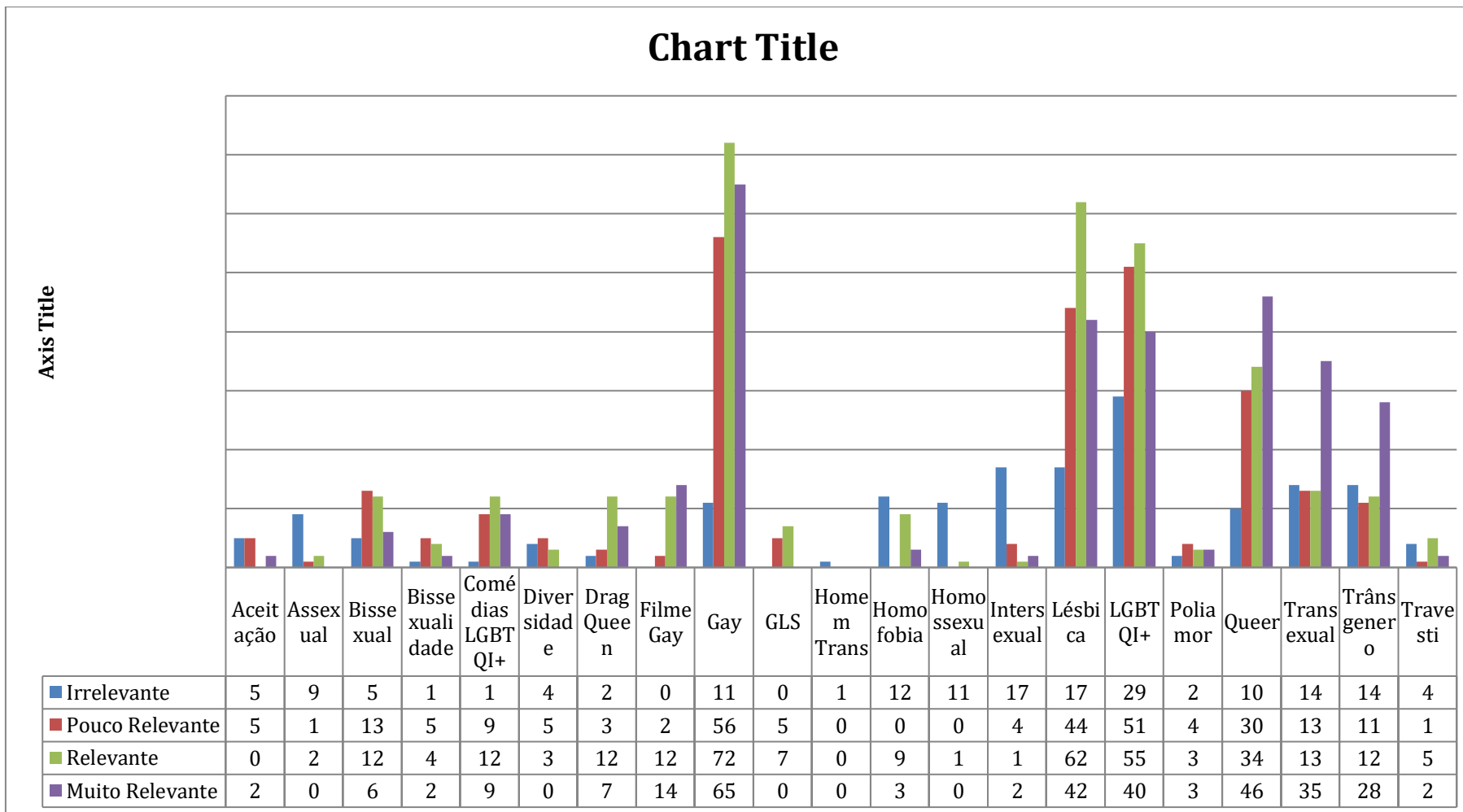


Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

O termo “travesti” foi utilizado por um respondente, sendo avaliadas 12 produções. Quatro produções foram avaliadas como irrelevantes, correspondendo a 33% das produções avaliadas, uma como pouco relevante, correspondendo a 8% das produções avaliadas, cinco como relevantes, correspondendo a 42% das produções avaliadas e duas como muito relevantes, correspondendo a 17% das produções avaliadas.

O gráfico 23 relaciona os dados referentes à relevância dos resultados de busca, referentes a todos os termos de busca utilizados pelos respondentes da pesquisa. Esse gráfico foi elaborado para consolidar os dados coletados durante a realização da pesquisa.

Gráfico 23: Quadro comparativo para analisar a diferença dos níveis de relevância para cada termo de busca utilizado



Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

Ao analisar os dados referentes aos termos de busca utilizados pelos respondentes e as produções recuperadas, nota-se uma diferença nos níveis de relevância entre os termos mais populares como “transexual”, “gay”, do que em termos menos populares como o termo “intersexual”. Ao utilizar termos mais populares são recuperadas produções avaliadas como muito relevantes e relevantes, enquanto que ao utilizar termos menos populares se recupera mais produções avaliadas como pouco relevantes e irrelevantes. Isso pode acontecer, devido à popularidade do assunto, assim sendo produzido um maior número de séries/filmes que o aborde e também devido à curva de consolidação terminológica onde uma expressão nasce, começa a ser utilizada, tem sua consolidação e futuramente pode cair em desuso.

A soma das porcentagens das produções avaliadas como relevantes e muito relevantes, recuperadas através de pesquisa com termos mais populares, dá um valor superior ao das produções avaliadas como pouco relevantes ou irrelevantes. Indicando uma precisão maior para a busca nestes casos.

Ao comparar a porcentagem das produções recuperadas para o termo “gay” considerado mais popular, e o termo “intersexual”, considerado menos popular, 67% das produções são avaliadas como muito relevantes e relevantes, com resultados de busca para o termo “gay”, enquanto ao utilizar o termo “intersexual”, 12% das produções são avaliadas como muito relevantes e relevantes. São recuperadas 33% produções avaliadas como irrelevantes ou pouco relevantes, com o termo “gay” e 88% das produções para o termo “intersexual”.

Já os termos menos populares, a soma das porcentagens das avaliações das produções como irrelevantes e pouco relevantes, é maior ou muito próxima da soma das porcentagens das avaliações das produções como relevantes e muito relevantes. Indicando uma precisão menor para a busca.

Ao comparar a porcentagem das produções recuperadas para o termo “gay” considerado mais popular, e o termo “intersexual”, considerado menos popular, 67% das produções são avaliadas como muito relevantes e relevantes, com o termo “gay”, enquanto ao utilizar o termo “intersexual”, 12% das produções são avaliadas como muito relevantes e relevantes. São recuperadas 33% produções avaliadas como irrelevantes ou pouco relevantes, com o termo “gay” e 88% das produções para o termo “intersexual”.

O que confirma a problemática identificada inicialmente, onde são recuperadas produções pela plataforma que não condizem ou pouco condizem com o termo de busca escolhido pelo usuário.

A ordem de apresentação das produções não interfere no nível relevância. Uma mesma produção pode ser listada em várias posições, utilizando o mesmo termo de busca, a ordem de aparição das produções depende muito do usuário que está fazendo a busca. E produções com baixa relevância ou irrelevantes podem aparecer primeiro, antes de produções consideradas relevantes. Isso acontece, pois a plataforma da Netflix utiliza um sistema de recomendação, então é considerado o histórico de consumo do usuário.

Ao utilizar sinônimos, como “transexual” e “transgênero”, a plataforma recupera algumas produções iguais, mas também recupera produções diferentes, o que não faz sentido, pois as duas palavras se referem à mesma coisa. Ao comparar os títulos recuperados nota-se também uma divergência entre os títulos apresentados, isso não deveria ocorrer, pois as palavras utilizadas sendo sinônimos deveriam recuperar as mesmas produções para os dois termos de busca.

Ainda se notou outro problema que foi a não recuperação de algumas produções, ao utilizar certos termos, como “bissexual” e “lésbica”. A quantidade de produções recuperadas em alguns casos foi abaixo de 12, sendo que são termos populares e até fazem parte da sigla que denomina a comunidade LGBTQI+.

Analisando as porcentagens das produções recuperadas, o termo “Homem Trans” foi o termo que mais recuperou produções avaliadas como irrelevantes, tendo 100% de suas produções recuperadas avaliadas assim. Porém isso aconteceu devido ao problema da não recuperação de produções, ao realizar a busca, só foi recuperada uma produção. Sendo assim, o segundo termo que mais recuperou produções consideradas irrelevantes foi o termo “Assexual”, onde 75% das produções avaliadas foram consideradas irrelevantes.

Já considerando a recuperação de produções mais relevantes, o termo que recuperou mais produções avaliadas como muito relevantes, foi o termo “Filmes Gays”, onde 50% das produções recuperadas foram avaliadas como muito relevantes.

Comparando o termo “filme gays” e o termo “gay”, a porcentagem de produções recuperadas consideradas relevantes e muito relevantes é bem diferente, tendo o termo “filmes gays”, 90% das suas produções avaliadas como relevantes ou muito relevantes, enquanto o termo “gay” teve apenas 67% das suas produções avaliadas assim.

Comparando o termo “comédias LGBTQI+” e o termo “LGBTQI+”, observamos porcentagens de produções recuperadas avaliadas como relevantes e muito relevantes um pouco semelhante, tendo uma diferença de apenas 14%. Para o termo “comédia LGBTQI+” foram avaliadas 68% das produções como relevantes ou muito relevantes e para o termo “LGBTQI+” foram avaliadas 54% das produções recuperadas como relevantes ou muito

relevantes. Vale destacar que a especificação do assunto, com a utilização de termos compostos, contribui para a precisão na busca.

10.3 PROPOSTAS DE RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS RELACIONADOS À FALTA DE RELEVÂNCIA APONTADA PELOS RESPONDENTES

Foi solicitado aos respondentes que indicassem problemas, identificados durante a recuperação das produções, ligados a falta relevância dos resultados de busca. Ao perguntar aos respondentes quais problemas foram identificados devido à falta de relevância dos resultados apresentados pela Netflix. Foram apontadas as seguintes problemáticas.

Tabela 25: Problemáticas encontradas e a frequência em que elas foram citadas pelos respondentes

Problemáticas	Frequência
Alta demanda no tempo de escolha das produções	15
Consumo de produções com baixa relevância	16
Consumo de produções consideradas irrelevantes	14
Desistência de consumo	9
Falta de recuperação de produções	3

As problemáticas encontradas pelos respondentes podem ser resolvidas com a adoção de uma linguagem controlada. A adoção de um vocabulário controlado iria eliminar possíveis problemas do vocabulário natural, utilizado na indexação presente na Netflix, problemas esses como a ambiguidade, como ao utilizar os termos “diversidade” e “aceitação”, onde eles podem ter vários sentidos e interpretações e a presença de sinônimos, como o uso dos termos “transexual” e “transgênero”.

Além de eliminar os problemas referentes à utilização do vocabulário natural e ajudar na descrição de conteúdos na plataforma, também ajudaria na recuperação da informação, adotando uma linguagem controlada e disponibilizando essa linguagem para o usuário, onde o usuário poderia criar estratégias de buscas com os termos desse vocabulário controlado, para melhor atender a necessidade de consumo dele, que no caso da plataforma é através da navegação e da realização de buscas, para o consumo de produções.

O vocabulário controlado seria utilizado na realização de uma indexação mais precisa e coesa, do que a existente na plataforma, trazendo uma maior consistência nas produções recuperadas pelos usuários através da realização das buscas para o consumo de produções. A adoção do vocabulário controlado seria utilizada para aumentar os níveis de relevância dos resultados de busca apresentados aos usuários pela plataforma. Aumentando assim a

satisfação e usabilidade da plataforma pelo usuário. Com uma melhor indexação de seus conteúdos, a demanda de tempo utilizada pelos usuários da plataforma diminuiria, pois seriam apresentados aos usuários resultados mais condizentes com o termo de busca escolhido.

Também iria diminuir o consumo de produções com baixa relevância, o consumo de produções irrelevantes e a não recuperação de produções. Através da disponibilização desse vocabulário controlado seria mais fácil para o usuário criar estratégias de busca, recuperando assim mais produções relevantes com os termos utilizados. Para a Netflix o não consumo de uma produção, pode gerar futuramente em um cancelamento da conta, pois o usuário pode não se sentir satisfeito com as produções disponibilizadas pela plataforma.

Com uma melhor satisfação com os resultados de busca, o nível de desistência do consumo de produções iria diminuir, mesmo já tendo níveis considerados baixos, além de aumentar o nível de relevância dos resultados apresentados, fazendo assim com que o usuário consuma mais.

A Netflix, iria captar cada vez mais assinantes, crescendo assim o seu lucro e sua popularidade ao redor do mundo. A Netflix ainda hoje, mesmo com todas as problemáticas, é o maior serviço de *streaming* audiovisual do mundo. Com as melhorias propostas nessa pesquisa, a plataforma tem tudo para continuar mantendo seu título.

É importante a plataforma continuar realizando a indexação em linguagem natural, devido a grande rotatividade e atualização de termos ligados a temática LGBTQI+. A linguagem natural seria a responsável pela manutenção e atualização de termos que caíram em desuso.

Utilizando a grade de análise de Manini (2002) a partir das perguntas QUEM/O QUE propostas por Bléry (1976) e adaptado por Smit (1997), essa técnica iria ajudar na análise, indexação e recuperação de produções através de nome de personagens, nome de atores ou de locais representados na produção, sendo pontos de acesso a informação.

Muitas vezes o usuário pode lembrar o nome de algum personagem, ou algum ator que participa da produção, ou lembrar algum lugar que é retratado, mas não lembrar o título específico. Adotando essa técnica, a plataforma conseguiria identificar os principais personagens e lugares retratados na produção e o usuário iria recuperar todas as produções que possuem um personagem, ou ator, ou retratam o lugar, especificado como termo de busca, aumentando as chances de recuperação da produção que ele estava procurando.

Se analisar as informações contidas ao escolher uma produção para consumo, as informações referentes aos atores já é adotada pela plataforma, pois ela informa o nome dos principais atores que interpretam os principais personagens e ao realizar uma busca com o

nome do ator são recuperadas as produções referentes aquele autor, sendo um ponto de recuperação produções.

Utilizando a pergunta SOBRE, proposta por Shatford (1986), a análise da informação na plataforma extrairia termos de indexação em linguagem natural que podem ser utilizados na construção do vocabulário controlado, esses termos de indexação seriam referentes às características de cenas importantes retratadas na produção, e assuntos que são abordados. Ao analisar o campo Cenas e Momentos, disponibilizados pela Netflix, essa indexação em linguagem natural já é realizada, podendo ser um ponto de partida na criação do vocabulário controlado. Porém essa informação não está disponibilizada para todas as produções, diminuindo assim a possibilidade de recuperação de algumas produções.

As dimensões propostas por Cordeiro (2013) ajudariam na criação das categorias apresentadas inicialmente aos usuários, pois para analisar as matrizes de conteúdos, as palavras-chave extraídas são organizadas em categorias de análise, que futuramente podem ser utilizadas como categorias dentro da plataforma. A primeira dimensão é a dimensão geração da imagem/filme, ligada à temática da obra. A segunda dimensão é o contexto de produção que está ligada à contextualização da temática escolhida pelo autor anteriormente. A terceira dimensão é natureza da expressão visual que está ligada com o perfil dos documentos (fotografias, filmes, caricaturas entre outros). A última dimensão é a literatura de/sobre que está ligada a materiais que retratam o assunto para ajudar a criar categorias ligadas à obra, tendo como objetivo a compreensão da análise das imagens e dos filmes e os elementos da obra registrada por especialistas (Cordeiro, 2013).

Ao utilizar essas dimensões propostas para a análise e indexação de materiais audiovisuais (CORDEIRO, 2013), seriam extraídos termos tanto para a indexação com linguagem natural, quanto para o desenvolvimento de um vocabulário controlado para a plataforma, pois através da análise das dimensões, são criadas matrizes de conteúdos que são responsáveis por descrever os principais assuntos retratados na produção, o que resultaria na melhoria na recuperação da informação de produções na plataforma.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa serviu para identificar, verificar e propor soluções para os problemas ligados à organização da informação na Netflix. O desenvolvimento da pesquisa se deu através da leitura de literatura referente à organização da informação, focada no tratamento temático de materiais audiovisuais e na navegação na plataforma.

Por meio da revisão de literatura e da navegação foram identificados métodos e técnicas de organização da informação na Netflix, como a indexação e a categorização, porém esses métodos não são plenamente satisfatórios ao considerar a relevância da recuperação da informação na plataforma. Constatou-se que a plataforma recupera produções que não são relevantes para o termo de busca escolhido pelo usuário. Para analisar essa problemática, realizou-se um estudo de caso com foco nas produções com conteúdos ligados à temática LGBTQI+, fazendo buscas com termos relacionados.

Com essa pesquisa foi possível identificar os problemas apontados pelos usuários referentes à falta de relevância dos resultados de busca. Além disso, propor soluções baseadas em métodos e técnicas de tratamento temático da informação, para ajudar na melhoria da recuperação da informação por parte do usuário.

Foram propostos métodos que se baseiam na criação e utilização de um vocabulário controlado, disponibilizado aos usuários, para que eles consigam criar estratégias de pesquisa condizentes com sua lacuna informacional. Também foi proposto utilizar a grade de análise de Manini (2002), para extrair termos de indexação de acordo com as perguntas utilizadas pela teórica em seus estudos de descrição imagética. Também foi proposto utilizar a análise de dimensões proposta por Cordeiro (2013), onde a partir dessa análise se tiraria categorias de análise que futuramente poderiam ser aplicadas na plataforma e também tiraria termos de indexação condizentes com a análise documental realizada.

Analisando conforme a organização da informação, é importante para a Netflix a adoção de métodos e técnicas de representação da informação, tais como os propostos pela Biblioteconomia para análise, indexação e categorização de informações para aumentar a satisfação do usuário, fazendo assim que a utilização da plataforma aumente.

É almejado o contato com a plataforma para avaliar a possível oportunidade de aplicação dos métodos e técnicas propostos, pesquisar como fazer a aplicabilidade dessas técnicas na plataforma e avaliar o impacto na relevância dos resultados de busca após aplicação das técnicas na plataforma. Estudar a criação do vocabulário controlado,

conjuntamente com outros profissionais da área da informação, para utilização pela plataforma.

Essa pesquisa também contribuiu para demonstrar a importância da presença de profissionais com conhecimentos específicos em organização da informação, como os bibliotecários, em grandes empresas, como a Netflix, para a melhoria da organização e da entrega de seus produtos para o seu usuário final. Além de fomentar a discussão sobre a representação de materiais audiovisuais, organização da informação em meio digital, e a importância dos profissionais da informação para a sociedade.

REFERÊNCIAS:

ALBUQUERQUE, Letícia. **Dicionário LGBTQ+:** entenda os termos usados pelo movimento: você sabe qual diferença entre gênero, sexo e sexualidade? entenda com o guia do estudante. Você sabe qual diferença entre gênero, sexo e sexualidade? Entenda com o Guia do Estudante. 2020. Disponível em: <https://guiadoestudante.abril.com.br/estudo/dicionario-lgbtq-entenda-terminos-movimento/>. Acesso em: 04 maio 2021.

ALVES, Ana Daniela Cortez Duarte. **O COMPORTAMENTO DE CONSUMO DOS MILLENNIALS NAS PLATAFORMAS DE VIDEO STREAMING E A PRÁTICA DO BINGE WATCHING.** 2018. 82 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Marketing e Negócios Internacionais, Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, Coimbra, 2018. Disponível em: <http://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/27873/1/Ana_Alves.pdf>. Acesso em: 03 set. 2020.

ANATEL. **TV PAGA PERDE 521,77 MIL ASSINANTES EM 12 MESES DE ACORDO COM NÚMEROS DE NOVEMBRO.** 2018. Disponível em:

<https://www.anatel.gov.br/institucional/noticias-destaque/2165-tv-paga-perde-521-77-mil-assinantes-em-12-meses-de-acordo-com-numeros-de-novembro>. Acesso em: 03 set. 2020.

BLERY, Ginette. **LA MÉMOIRE PHOTOGRAPHIQUE:** étude de la classification des images et analyse de leur contenu à l'aide de l'informatique. Strasburg: [s.n.], 1976.

BÄRSCHER, M.; MONTEIRO, F. S. Organização da informação em repositórios digitais. **ENCONTROS BIBLI:** Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, v. 15, n. 29, 2010. DOI: 10.5007/%x Acesso em: 15 set. 2020.

BÄRSCHER, Marisa; GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Tratamento temático da informação (TTI): influência dos paradigmas físico, cognitivo e social em artigos de revisão de literatura no período de 1966-1995. **LIINC EM REVISTA**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 2, p. 241-258, nov. 2018.

BRAZ, Márcia Ivo; CARVALHO, Evanise Souza de. Prática em tratamento temático da informação: interfaces de ensino e aprendizagem. In: XXVII CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO., 2017, Fortaleza. **ANAIS [...]**. Fortaleza: Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação, 2017. p. 2496-2509.

BRESSAN, Renato Teixeira. YouTube: intervenções e ativismos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO DA REGIÃO SUDESTE, XXII., 2007, Juiz de Fora. **SITE**. Juiz de Fora: Intercom, 2007. p. 1 - 15. Disponível em:

<<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/sudeste2007/resumos/R0040-1.pdf>>. Acesso em: 27 fev. 2020.

BRIET, Suzanne. **O QUE É DOCUMENTAÇÃO**. Trad. Maria Nazareth Fendt. Niterói: Universidade Federal Fluminense, Instituto de Arte e Comunicação Social, p. 1, 1970.

CLEMENTE, Ricardo Gomes. **UMA SOLUÇÃO DE STREAMING DE VÍDEO PARA CELULARES: CONCEITOS, PROTOCOLOS E APLICATIVO**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia Eletrônica). Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ, Rio de Janeiro, 2006.

CORDEIRO, R. I. N. Análise de imagens e filmes: alguns princípios para sua indexação e recuperação. **PONTO DE ACESSO**, v. 7, n. 1, p. 67-80, 2013. DOI: [10.9771/1981-6766rpa.v7i1.8136](https://doi.org/10.9771/1981-6766rpa.v7i1.8136) Acesso em: 11 out. 2020.

CORDEIRO, R. I. N.; BARRE, K. L. Análise de facetas e obra fílmica. **INFORMAÇÃO & INFORMAÇÃO**, v. 16, n. 2, p. 180-201, 2011. DOI: [10.5433/1981-8920.2011v16n2p180](https://doi.org/10.5433/1981-8920.2011v16n2p180) Acesso em: 11 out. 2020.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. **DICIONÁRIO DE BIBLIOTECONOMIA E ARQUIVOLOGIA**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008. xvi, 451 p.

DEPIZZOLATTI, Bruno. **A PIRATARIA CONTEMPORÂNEA**. 2019. 63 f. TCC (Graduação) - Curso de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009. Disponível em:

<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/123546/Economia291478.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 10 set. 2020.

FERRARI, L. V. **INTRODUÇÃO À LINGÜÍSTICA COGNITIVA**. São Paulo: Contexto, 2011.

GONÇALVES, E. F.; OLIVEIRA, R. A.; NEVES, D. A. B. Análise da informação imagética: uma abordagem sob a perspectiva cognitiva. **EM QUESTÃO**, v. 22, n. 3, p. 110-135, 2016. DOI: [10.19132/1808-5245223.110-135](https://doi.org/10.19132/1808-5245223.110-135) Acesso em: 07 out. 2020.

GUIMARÃES, J. A. Abordagens teóricas no tratamento temático da informação (TTI): catalogação de assunto, indexação e análise documental. **IBERSID**, p. 105-117, 2009.

IBARRA, Pedro. Qual é o melhor serviço de streaming? Entenda o nicho de cada plataforma. **CORREIO BRAZILIENSE**, Brasília. 03 set. 2020. Disponível em:

<https://www.correio braziliense.com.br/diversao-e-arte/2020/09/4872978-qual-e-o-melhor-servico-de-streaming-para-voce--o-correio-te-explica.html>. Acesso em: 31 mai. 2021.

ISBD (NBM). Descrição bibliográfica Internacional Normalizada (Materiais Não-Livro)

GRUPO DE TRABALHO SOBRE DESCRIÇÃO BIBLIOGRÁFICA

INTERNACIONAL NORMALIZADA PARA MATERIAIS NÃO LIVRO. Comitê de catalogação da FIAB. São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, 1980. 128 p.

JUSTO, Gabriel. **Pelo 12º ano consecutivo, Brasil é país que mais mata transexuais no mundo.** 2020. Disponível em: <https://exame.com/brasil/pelo-12o-ano-consecutivo-brasil-e-pais-que-mais-mata-transexuais-no-mundo/>. Acesso em: 17 maio 2021.

KREBS, L. M.; ROCHA, R. P.; RIBEIRO, C. Quem leu este também leu...: sistema de recomendação na biblioteca universitária. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 22, n. 1, p. 151-169, 2017. DOI: [10.1590/1981-5344/2496](https://doi.org/10.1590/1981-5344/2496) Acesso em: 12 jan. 2021.

LANCASTER, F. W. **INDEXAÇÃO E RESUMOS:** teoria e prática. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

MANINI, Miriam P. **ANÁLISE DOCUMENTÁRIA DE FOTOGRAFIAS:** um referencial de leitura de imagens fotográficas para fins documentários. 2002. 226 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação)-Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002. Disponível em: . Acesso em: 07 out. 2020.

MANINI, Míriam Paula. **ANÁLISE DOCUMENTÁRIA DE FOTOGRAFIAS:** um referencial de leitura de imagens fotográficas para fins documentários. 2002. Tese (Doutorado em Ciência da Informação e Documentação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002. doi:10.11606/T.27.2002.tde-23032007-111516. Acesso em: 2020-11-18.

MEDEIROS, Graziela Martins de; VITAL, Luciane Paula; BRÄSCHER, Marisa. Tratamento temático da informação em documentos arquivísticos: estudo dos anais da ISKO e do GT2 do ENANCIB. **TENDÊNCIAS DA PESQUISA BRASILEIRA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**, v. 9, n. 1, jan./ago. 2016.

MELO, Fabio José Dantas de. Categorização lingüística como esteio da organização do conhecimento. In: Jaime Robredo; Marisa Bräscher (Orgs.). **PASSEIOS NO BOSQUE DA INFORMAÇÃO: ESTUDOS SOBRE REPRESENTAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO.** Brasília: IBICT, 2010, 335 p. ISBN: 978-85-7013-072-3. Capítulo 9, p. 177-182. Edição eletrônica. <Disponível em: <http://www.ibict.br/publicacoes/eroic.pdf>. (Edição comemorativa dos 10 anos do Grupo de Pesquisa EROIC).>. Acesso em: 16 set. 2020.

MEYER, Maximiliano. A história da netflix, **OFICINA DA NET**, 2020. Disponível em:

<https://www.oficinadanet.com.br/post/15898-a-historia-da-netflix#:~:text=Como%20vimos%2C%20a%20Netflix%20come%C3%A7ou,j%C3%A1%20eram%20usu%C3%A1rios%20Netflix.>>

> Acesso em: 18 ago. 2020

Netflix começou como uma empresa de locação de DVDs. Conheça a história.

LANÇAMENTO DA NETFLIX, 2020. Disponível em:

<<http://www.lancamentosdanetflix.com/2016/05/netflix-comecou-como-uma-empresa-de.html>>. Acesso em: 18 ago. 2020.

NETFLIX. **Netflix**. Disponível em: <https://www.netflix.com/browse>. Acesso em: 10 set. 2020.

OLIVEIRA, Laís Pereira de; MARTÍNEZ-ÁVILA, Daniel. Tratamento temático da informação: análise sobre abordagens e enfoques em artigos científicos da área de Ciência da Informação. **INFORMAÇÃO EM PAUTA**, Fortaleza, v. 4, n. 2, p. 83-100, jul./dez. 2019. DOI: 10.32810/2525-3468.ip.v4i2.2019.42654.83-100.

ORIENTANDO. **Gênero-fluido**. Disponível em: <https://orientando.org/listas/lista-de-generos/genero-fluido/>. Acesso em: 03 maio 2021.

PANOFSKY, Erwin. Iconografia e iconologia: uma introdução ao estudo da arte da Renascença. In: PANOFSKY, Erwin. **SIGNIFICADO NAS ARTES VISUAIS**. 3. ed. São Paulo: Perspectiva, 2007. cap. 1.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **METODOLOGIA DO TRABALHO CIENTÍFICO [RECURSO ELETRÔNICO]: MÉTODOS E TÉCNICAS DA PESQUISA E DO TRABALHO ACADÊMICO**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SHATFORD, Sara. Analyzing the subject of a picture: a theoretical approach.

CATALOGING & CLASSIFICATION QUARTERLY, New York, v. 6, n. 3, p. 39-62, Spring 1986.

SILVA, R. E.; SANTOS, P. L. V. A. C.; FERNEDA, E. Modelos de recuperação de informação e web semântica: a questão da relevância. **INFORMAÇÃO & INFORMAÇÃO**, v. 18, n. 3, p. 27-44, 2013. DOI: [10.5433/1981-8920.2013v18n3p27](https://doi.org/10.5433/1981-8920.2013v18n3p27) Acesso em: 11 out. 2020.

SMIT, Johanna W. A representação da imagem. **INFORMARE**: Caderno do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 28-36, jul./dez. 1996. Disponível em: . Acesso em: 07 out. 2020.

SOUSA, Brisa Pozzi; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. A classificação bibliográfica no contexto do tratamento temático da informação: um estudo com protocolo verbal individual em bibliotecas do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (IF's). **REVISTA**

ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 18, n. 1, p. 796-813, jan./jun. 2013.

SOUZA, F. P.; HILLESHEIM, A. I. A. Tratamento da informação e o uso das tecnologias da informação e comunicação. **BIBLIONLINE**, v. 10, n. 2, 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/16519>>. Acesso em: 15 set. 2020.

VIERA, Angel Freddy Godoy; GARRIDO, Isadora dos Santos. Folksonomia como uma estratégia para recuperação colaborativa da informação. **DATAGRAMAZERO**, Rio de Janeiro, vol. 12, n. 2, abr. 2011.

WEBER, Kelly Alana. **ANÁLISE COMPARATIVA DA ATUAÇÃO DA NETFLIX E DA PERCEPÇÃO DOS SEUS USUÁRIOS NO BRASIL E NA ALEMANHA**. 2018. 69 f. TCC (Graduação) - Curso de Comércio Internacional, Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, 2018.

APENDICE A

ROTEIRO PARA A PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA SOBRE A AVALIAÇÃO DE RELEVÂNCIA DOS RESULTADOS DE BUSCA APRESENTADOS AO USUÁRIO NA NETFLIX

Orientações para o respondente:

1º Passo: Responder questões sobre o perfil do participante no questionário do Google Forms.

2º Passo: Entrar na Netflix em sua versão para computador.

3º Passo: Escolher uma palavra-chave (termo de busca) relacionada à temática LGBTQI+ para a realização da primeira busca na plataforma.

4º Passo: Na aba de busca disponibilizada pela plataforma digitar a primeira palavra-chave escolhida e realizar a busca.

5º Passo: Após realizar a busca, responder as questões referentes à busca, disponíveis no questionário.

OBSERVAÇÃO 1 - RESPONDER AO QUESTIONÁRIO INDICANDO AS PRODUÇÕES LISTADAS NO RESULTADO DE BUSCA, NA ORDEM EM QUE É APRESENTADA NA PLATAFORMA, DA PRIMEIRA PRODUÇÃO A DÉCIMA SEGUNDA PRODUÇÃO.

OBSERVAÇÃO 2 - REPETIR O PROCESSO DE BUSCA MAIS 2 VEZES, COM 2 OUTRAS PALAVRAS-CHAVE, E TAMBÉM PREENCHER O QUESTIONÁRIO COM INDICAÇÃO DA RELEVÂNCIA DAS PRODUÇÕES APRESENTADAS.

OBSERVAÇÃO 3 - TODAS AS QUESTÕES SÃO ACOMPANHADAS DE ENUNCIADO EXPLICATIVO DE QUAL INFORMAÇÃO DEVE SER INFORMADA PELO RESPONDENTE

Agradeço pela participação na pesquisa.

APÊNDICE B

LISTA COMPLETA DE PRODUÇÕES RECUPERADAS

Título	Classificação	Frequência
13 reasons why	Série	1
365 days	Filme	2
A casa das flores	Série	6
A escolha	Filme	1
A fera	Filme	1
A festa de formatura	Filme	3
A garota dinamarquesa	Filme	10
A lição de Moremi	Filme	1
A morte e vida de Marsha P. Johnson	Filme	6
A prima Sofia	Filme	25
A química do amor	Filme	2
A vida secreta de Zoe	Filme	2
Absorvendo o tabu	Série	2
Aceleradas	Série	4
Aj and the Queen	Série	3
Alex Strangelove	Filme	30
Alguém tem que morrer	Série	2
Alice Júnior	Filme	12
Alo privilégio? É a Chelsea	Filme	1
Amar	Filme	2
Amizade dolorida	Série	24
Amor em obras	Filme	1
Amor no espectro	Série	1
Ana e Vitória	Filme	5
As crônicas de São Francisco	Série	16
Atypical	Série	2
Back street girls	Série	1
Beach rats	Filme	27
Black butler	Série	1
Bojack Horseman	Série	1
Bonding	Série	1
Born Beautiful	Filme	1
Branquinha	Filme	4
Bridgerton	Série	1
Brincando com fogo	Série	1
Bucket list	Filme	1
Caçadoras de recompensas	Série	1
Canvas	Curta Metragem	2
Casa grande	Filme	8
Dancing queen	Série	2
Dare me	Série	1
Dating around Brazil	Reality Show	1
Dear ex	Filme	1

Degrassi	Série	1
Deixe a neve cair	Filme	3
Desejaras	Filme	1
Desejo sombrio	Série	3
Dia do sim	Filme	1
Dilema	Série	1
Divergente	Filme	1
Doenças do século 21	Série	1
Dois amigos, dois caminhos	Série	1
Duck Butter	Filme	15
Dude a vida é assim	Filme	1
Dumplin	Filme	1
East siders	Série	1
Easy	Série	6
Ela quer tudo	Série	2
Elisa e Marcela	Filme	15
Eu não sou um homem fácil	Filme	1
Eu nunca	Filme	2
Eu sou a felicidade deste mundo	Filme	1
Eu sou Michael	Filme	1
Eu, tu e ela	Série	15
Every day	Filme	1
Everything sucks	Série	12
Explicando... o sexo	Série	5
F1 dirigir para viver	Série	1
Fate a saga winx	Série	2
Feel good	Série	21
Felicidade por um fio	Filme	1
Feministas: o que elas estavam pensando?	Filme	4
Fica comigo	Filme	2
Finalmente... sim! Casamento surpresa	Série	10
Gatos, fios-dentais e amassos	Filme	1
Gatunas	Série	4
Ginny e Georgia	Série	3
Girl	Filme	13
Gladiador	Filme	1
Glee	Série	10
Glow up	Série	2
Gostos e cores	Filme	1
Gostas, lindas e sexies	Filme	1
Grance and Frankie	Série	11
Grand army	Série	4
Greenhouse Academy	Série	1
Gypsy	Série	15
Handsome Devil	Filme	23
Hannah Gadsby: Nanette	Filme	1
Hoje eu quero voltar sozinho	Filme	14

Holding the man	Filme	3
Hollywood	Série	8
Hot girls wanted: turned on	Filme	1
Hotel Transilvânia	Filme	2
Hotel Transilvânia 2	Filme	1
Hurricane Bianca	Filme	1
Hurricane Bianca: from Russia with hate	Filme	1
I am not ok with this	Série	12
Inocência: Bangkok love stories	Série	3
Insatiable	Série	3
Intersection	Série	2
Irmão do Jorel	Série	1
Irmãs de cela	Série	1
Jonas	Filme	24
Jovem aloucada	Filme	25
Keep up with the Kardashians	Série	1
King of Boys	Filme	1
King Cobra	Filme	19
Laerte-se	Filme	9
Liga da justiça	Filme	1
Locke and Key	Série	1
Loev	Filme	1
Lovesong	Filme	6
Love, death and robots	Série	1
Mater	Filme	3
Matilda	Filme	1
Me chame pelo seu nome	Filme	37
Meninas malvadas	Filme	1
Meu melhor amigo	Filme	10
Meu nome é Ray	Filme	22
Meu romance perfeito	Filme	1
Mignonnes	Filme	1
Millenials	Série	1
Modern Family	Série	9
Modern Love	Série	1
Molang	Série	2
Emily em Paris	Série	1
Mr. Roosevelt	Filme	1
Mulheres da noite	Série	1
My secret romance	Série	1
Não provoque	Série	19
Nasce uma rainha	Série	10
Newness	Filme	3
Ninguém mandou	Série	1
O caso Gabriel Fernandez	Série	1
O crush perfeito	Série	7

O date perfeito	Série	2
O dilema das redes	Filme	1
O garoto da casa ao lado	Filme	2
O mínimo para viver	Filme	1
O oposto do sexo	Filme	14
O pacote	Filme	1
O preço da perfeição	Série	2
O procurado	Filme	1
O que as mulheres querem	Filme	9
Olhos de gato	Filme	1
One Day at a time	Série	1
Operação autoestima – antes e depois	Série	1
Orange is the new Black	Série	10
Os heróis do mal	Filme	5
Os indomáveis	Série	1
Os infiéis	Filme	1
Paraíso perdido	Filme	1
Peaky blinders	Série	1
Pecados íntimos	Filme	1
Pense como eles	Filme	1
Please like me	Série	2
Ponto cego	Série	1
Por lugares incríveis	Filme	2
Por trás da inocência	Série	1
Por uma vida melhor	Filme	1
Pose	Série	24
Quase 18	Filme	4
Queer eye: mais que um makeover/Luz, câmera, Japão	Série	18
Quem matou Sara?	Série	1
Ragnarok	Série	1
Revelação	Filme	10
Riverdale	Série	3
Rocco	Filme	7
Romances is a bônus track	Série	1
Rupaul Drag Race/All Stars/ Untucked/Rainha do Natal/Secret Celebrity	Reality Show	27
Se algo acontecer... Te amo	Curta Metragem	6
Se eu fosse um homem	Filme	2
Secreto e proibido	Filme	1
Seguindo os fatos	Série	1
Sense 8	Série	8
Seu nome gravado em mim	Filme	16
Sex Education	Série	11

She-ra e as princesas do poder	Série	1
Skins	Série	1
Socorro virei uma garota	Filme	1
Special	Série	16
Super deluxe	Filme	5
Super drags	Série	3
Tartaruga ninja	Filme	1
Tatuagem	Filme	28
Teen Wolf	Série	1
The A list	Série	1
The boy in the band	Filme	17
The feels	Filme	16
The fuck it list	Filme	4
The I-land	Série	1
The perfection	Filme	2
The Prince of Tennis	Série	1
The ratched	Série	1
Tootsies e the fake	Filme	1
Transformers – war of cybertron/ rescue bots/ cyberverser/ prime	Filme	7
Três esposas, um marido	Série	1
Três metros acima do céu	Série	1
Um novo capitalismo	Filme	1
Valéria	Série	1
Você nem imagina	Filme	16
Vovó saiu do armário	Filme	5
Wanda Sykes: not normal	Filme	1
Wanderlust: navegar é preciso	Série	1
Wish you	Filme	4
XXY	Filme	4