



Nilce Maria Rosa Campos
**O JOGO VIRTUAL "SOFT SKILLS & ATENDIMENTO AO CLIENTE":
UMA APLICAÇÃO DO DESIGN INSTRUCIONAL CONTEXTUALIZADO NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL**

UMinho | 2021

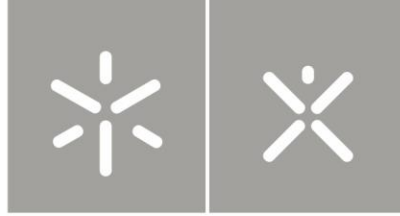


Universidade do Minho
Instituto de Educação

Nilce Maria Rosa Campos

**O JOGO VIRTUAL "SOFT SKILLS
& ATENDIMENTO AO CLIENTE":
UMA APLICAÇÃO DO DESIGN
INSTRUCIONAL CONTEXTUALIZADO
NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL**

março de 2021



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Nilce Maria Rosa Campos

**O JOGO VIRTUAL "SOFT SKILLS
& ATENDIMENTO AO CLIENTE":
UMA APLICAÇÃO DO DESIGN
INSTRUCIONAL CONTEXTUALIZADO
NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL**

Dissertação de Mestrado
Ciências da Educação
Área de especialização Tecnologia Educativa

Trabalho efetuado sob a orientação da
Professora Doutora Lia Raquel Oliveira

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



Atribuição

CC BY

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

AGRADECIMENTOS

A Deus Pai, Filho e Espírito Santo, que em meio às adversidades, deu-me forças, saúde, proteção e iluminou meus caminhos.

A minha orientadora, doutora Lia Raquel Oliveira, por ter sido uma incentivadora, com sua atenção, palavras de direcionamento e pelo conhecimento compartilhado.

As minhas amigas portuguesas, Helena Macedo e sua irmã Erlandina pelo acolhimento, carinho e principalmente por agirem como verdadeiras cristãs ao exercerem o amor incondicional de Jesus.

Aos amigos Aline Silva e Janderson Sarquis, pela empatia, amor fraternal, confiança e boas risadas.

À Patrícia Neves, que em vinte anos de amizade, sempre agiu com generosidade e vibrou com as minhas conquistas.

Aos participantes do teste de usabilidade, gratidão pela disponibilidade e colaboração.

À Sonaira, Rita Forte, Maria de Jesus, Julieta e Ana Rita e aos demais colegas de turma, que de alguma maneira contribuíram para o meu aprendizado. Agradeço pela partilha e construção do conhecimento.

E a todas as pessoas importantes na minha jornada, pois foram o combustível para que eu concluísse mais essa etapa.

À UMinho e a todos os professores, por me proporcionarem uma experiência tão relevante.

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

O jogo virtual "soft skills & atendimento ao cliente": uma aplicação do design instrucional contextualizado na formação profissional.

RESUMO

Esta dissertação tem como objeto de estudo a concepção, implementação e avaliação do protótipo do *Jogo Soft Skills & Atendimento ao Cliente*. A pesquisa configura-se como uma investigação de desenvolvimento, por apresentar as fases do design instrucional contextualizado, com a proposta de ser o conteúdo customizável/adaptável em diferentes cenários da formação profissional. O suporte teórico e técnico às fases do jogo teve como base a revisão sistemática de literatura, realizada em um banco de dados do Brasil e três repositórios de Portugal. Na primeira etapa do levantamento definitivo da revisão foram obtidos 7385 documentos, dos quais, foram selecionados 12, diretamente relacionados à temática do estudo, compreendidos entre os anos de 2016 a 2020. O resultado influenciou o planejamento do processo da construção do objeto de estudo tendo sido adotada a estrutura ADDIE. A implementação do jogo foi realizada no software Adobe Captivate em um projeto responsivo, o que significa ter um layout renderizável à resolução de diversos tamanhos de telas. A avaliação se deu por meio do teste de usabilidade de forma qualitativa e quantitativa e no qual foram levantadas questões sobre elementos técnicos e pedagógicos. Os sujeitos participantes foram 3 estudantes da Universidade do Minho e 3 profissionais do Brasil, sendo 2 psicólogas, que atuam no segmento de gestão de pessoas e 1 empresária da área de moda. O resultado da usabilidade dos 3 níveis do jogo, e do jogo em sua totalidade, foram satisfatórios para o layout, o design, as interações, o software utilizado e a forma como o conteúdo foi apresentado. Futuramente, recomenda-se aplicar versões do jogo em instituições de ensino, no meio corporativo, em projetos sociais e em cursos livres, devendo ser realizados estudos de caso para mensurar os impactos reais no processo de aprendizagem.

Palavras-chave: Design Instrucional; Jogo virtual; Soft skills; Usabilidade; ADDIE.

The virtual game "soft skills & customer service": an application of instructional design contextualized in professional training.

ABSTRACT

This dissertation has as object of study the conception, implementation and evaluation of the Soft Skills & Customer Service Game prototype. The research is configured as a development investigation, for presenting the phases of contextualized instructional design, with the proposal of being the content customizable/adaptable in different scenarios of professional training. The theoretical and technical support to the phases of the game was based on the systematic literature review, conducted in a Brazilian database and three repositories from Portugal. In the first stage of the definitive survey of the review, 7385 documents were obtained, of which, 12 were selected, directly related to the theme of the study, ranging from the years 2016 to 2020. The result influenced the planning of the process of the construction of the object of study having adopted the ADDIE structure. The implementation of the game was performed in Adobe Captivate software in a responsive design, which means having a layout renderable to the resolution of various screen sizes. The evaluation took place through the usability test in a qualitative and quantitative way and in which questions were raised about technical and pedagogical elements. The participants were 3 students from the University of Minho and 3 professionals from Brazil, being 2 psychologists, who work in the people management segment and 1 fashion entrepreneur. The results of the testing of the 3 levels of the game, and of the game in its totality, were satisfactory for the layout, the design, the interactions, the software used and the way the content was presented. In the future, it is recommended to apply versions of the game in educational institutions, in the corporate environment, in social projects and in free courses, and case studies should be conducted to measure the real impacts on the learning process.

Keywords: Instructional design; Virtual game; Soft skills; Usability.

INDÍCE

AGRADECIMENTOS	iii
RESUMO	v
ABSTRACT	vi
LISTA DE FIGURAS	ix
LISTA DE QUADROS	x
LISTA DE TABELAS	xi
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	xii
1. INTRODUÇÃO	1
1.1. Contextualização do estudo	2
1.2. Identificação do problema	2
1.3. Questão de investigação	3
1.4. Objetivos do estudo	3
1.5. Relevância do estudo	3
1.6. Estrutura da dissertação	4
2. REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA	7
2.1. Enquadramento conceptual do estudo	7
2.2. Metodologia da revisão sistemática	10
2.3. Resultado da análise dos artigos selecionados	20
2.4. Conclusão da revisão sistemática	25
2.5. Limitações da revisão sistemática	26
3. METODOLOGIA E PLANO DE TRABALHO	27
3.1. Opção Metodológica	27
3.2. Objeto de Estudo	27
3.3. Contexto da investigação, participantes e questões éticas	28
3.4. Método e técnicas de recolha de dados	28
3.5. Método e técnicas de análise de dados	29
3.6. Calendário de Atividades	29

4. MODELO DE DESIGN INSTRUCIONAL - CONCEPÇÃO DO JOGO	31
4.1. O design instrucional contextualizado	31
4.2. A etapa da concepção do jogo	33
4.2.1. Análise do público.....	34
4.2.2. Desenho do jogo.....	34
4.2.3. Projeto responsivo no Adobe Captivate	39
4.2.4. Desenvolvimento e GDD simplificado.....	41
5. TESTE DE USABILIDADE DO JOGO - IMPLEMENTAÇÃO	69
5.1 Metodologia do teste de usabilidade.....	69
5.1.1 Avaliação Qualitativa e Quantitativa	71
5.2 Sujeitos participantes.....	71
5.2.1 Elaboração do questionário	72
6. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS – AVALIAÇÃO	73
6.1 Apresentação e análise descritiva dos resultados obtidos.....	73
7. CONCLUSÃO	91
7.1 Considerações finais.....	93
7.2 Limitações de estudo.....	93
7.3 Sugestão de futuras pesquisas.....	94
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
APÊNDICES.....	99
Apêndice I - Ficheiro da pesquisa preliminar das palavras-chave nos repositórios	99
Apêndice II – Ficheiro da pesquisa definitiva das palavras-chave nos repositórios.....	100
Apêndice III – Ficheiro dos critérios de inclusão e exclusão dos artigos	101
Apêndice IV – Painel no Padlet preenchido pelos participantes do teste de usabilidade	103
Apêndice V – Wiki com as sugestões de soluções para situação-problema	104
Apêndice VI – Templates de autoavaliação	105
Apêndice VII – Questionário de Avaliação da usabilidade do Jogo.....	106
Apêndice VIII – Resultados apresentados da Avaliação de usabilidade no Google Forms.....	112

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Diagrama do fluxo da pesquisa e critérios de inclusão e exclusão dos artigos.....	17
Figura 2 - Distribuição das fases do jogo ao longo do tempo no DIC.	33
Figura 3 - Tela de orientações no Captivate: Nível 1 - Navegar por 8 softs skills.	36
Figura 4 - Tela de orientações no Captivate: Nível 2 - Conhecer 6 tipos de clientes.	37
Figura 5 - Tela orientações no Captivate: Nível 3 - E agora, como resolver?.....	39
Figura 6 - Tela do Adobe Captivate com os tipos de projetos disponibilizados.	39
Figura 7 - Tela do Projeto Responsivo do Jogo no Captivate (visualização para iPhone 6/7/8).	40
Figura 8 - Capa do SGDD do Jogo.....	42
Figura 9 - Mapa Conceitual da estrutura dos 3 Níveis do Jogo e do Autoavaliação.	42
Figura 10 - Ficha técnica do e-Pub referência do Nível 1 do Jogo.	43
Figura 11 - Tela inicial em HTML 5 com inserção do nome do participante e barra de rolagem.	44
Figura 12 - Tela do vídeo Empatia em HTML 5.	45
Figura 13 - Tutorial: Leitura de alternativas em tela responsiva (Galaxy S8)	47
Figura 14 - Tela responsiva da questão em Desktop.	47
Figura 15 - Tela responsiva do feedback de acerto (Desktop).	48
Figura 16 - Tela do painel Soft Skills no Padlet.....	61
Figura 17 - Tela em HTML5 do vídeo - Conhecer 6 tipos de clientes.....	62
Figura 18 - Tela em HTML5 - Primeira questão interativa Nível 2.	64
Figura 19 - Tela em HTML5 do vídeo da situação-problema do Nível 3.....	66
Figura 20 - Avaliação geral do software utilizado no jogo.	87
Figura 21 - Avaliação geral das mídias utilizadas no jogo.	87
Figura 22 - Avaliação geral da forma como conteúdo é apresentado.	88

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Descrição das palavras-chave e seus respectivos sinônimos/termos correlatos. ...	12
Quadro 2 - Critérios de Inclusão e Exclusão (preliminares)	14
Quadro 3 - Critérios de Inclusão e Exclusão (definitivos)	15
Quadro 4 - Dados análise da descritiva (ordem, ano de publicação, repositório, título, autores)	18
Quadro 5 - Dados da análise descritiva (ordem e objetivos dos artigos).....	19
Quadro 6 - Dados da análise descritiva (metodologia e participantes)	20
Quadro 7 - Categorias e subcategorias para análise e síntese.....	21
Quadro 8 - Modelos de design instrucional na estrutura ADDIE.....	32
Quadro 9 - Participantes e código de identificação.....	71
Quadro 10 - Respostas qualitativas do Nível 1	77
Quadro 11 - Respostas qualitativas do Nível 2	81
Quadro 12 - Respostas qualitativas do Nível 3	85
Quadro 13 - Respostas qualitativas da avaliação geral do Jogo.....	88

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Resultados da Pesquisa Preliminar	13
Tabela 2 - Resultados da pesquisa definitiva.....	16
Tabela 3 - Resultados após aplicação dos Critérios de inclusão	16
Tabela 4 - Resultados após aplicação dos Critérios de Exclusão.....	17
Tabela 5 - Resultados quantitativos sobre o layout e design do Nível 1.....	74
Tabela 6 - Resultados quantitativos sobre as interações e partilha do conhecimento do Nível 1	75
Tabela 7 - Resultados quantitativos sobre customização e adaptação do Nível 1.....	76
Tabela 8 - Resultados quantitativos sobre o layout e design do Nível 2.....	78
Tabela 9 - Resultados quantitativos sobre as interações do Nível 2	79
Tabela 10 - Resultados quantitativos sobre customização e adaptação do Nível 2.....	80
Tabela 11 - Resultados quantitativos sobre o layout e design do Nível 3	82
Tabela 12 - Resultados quantitativos sobre as interações do Nível 3.....	83
Tabela 13 - Resultados quantitativos sobre customização e adaptação do Nível 3.....	85

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADDIE - Analyze, Design, Develop, Implement, Evaluate.

BNCC - Base Nacional Comum Curricular

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CIAED - Congresso Internacional da Associação Brasileira de Educação a Distância

DGE - Direção-Geral da Educação (DGE)

DI - Designer Instrucional

DIC - Design Instrucional Contextualizado

DIY - Do It Yourself

GDD - Game Design Document

HTML5 - Hypertext Markup Language, versão 5

SCORM - Sharable Content Object Reference Model

SGDDEdu - Short Game Design Document para jogos educacionais

QE - Quociente Emocional

RIA UA - Repositório Institucional da Universidade de Aveiro

TDCI - Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação

1. INTRODUÇÃO

As habilidades interpessoais são assunto de grande relevância no meio acadêmico e no mundo corporativo, como exemplo, Ribeiro (2017), da Universidade de Aveiro, analisa as exigências do mercado de trabalho português e europeu em torno das *soft skills* (competências transversais). No Brasil, Martins (2017) publicou um livro que indica ferramentas de ajuda para desenvolver essas habilidades inatas ou adquiridas. Esse enfoque é uma tendência mundial, como exemplo, em uma de suas frequentes publicações sobre o assunto, a revista Forbes identifica as contribuições das *soft skills* para as novas definições do mundo do trabalho, menciona a necessidade dos profissionais buscarem uma melhora constante e dar o devido grau de importância ao desenvolvimento dessa área comportamental (Blaschka, 2019). Desde a primeira edição da obra *Inteligência Emocional* de Goleman (1995), o Quociente Emocional (QE), que significa “saber controlar e gerir” os próprios sentimentos, passou a ter maior significado. Consequentemente, esses são fatores essenciais na vida profissional e pessoal de qualquer indivíduo. Diante da competitividade crescente e da nova estruturação da mão de obra, além das exigências do mercado de trabalho, surge a necessidade imprescindível de preparar os alunos para enfrentar da melhor maneira essa realidade.

O presente trabalho apresenta uma possibilidade de aplicar o tema *soft skills* de forma lúdica, dando aos participantes uma possibilidade de participação ativa por meio do autoconhecimento, da interação e da partilha. As habilidades interpessoais foram focadas no atendimento ao cliente como uma proposta de implementar o design instrucional contextualizado de forma customizável/personalizável para ser aplicado em qualquer formação profissional, que vise o desenvolvimento do saber atender bem que é, também, o saber servir. Nomeadamente, aprender a receber críticas e ter resiliência para aprimorar as emoções no dia a dia do exercício das profissões é de importância vital para manter a empregabilidade em um mercado competitivo, em qualquer área de atuação.

1.1. Contextualização do estudo

A proposta de investigação surge da necessidade do desenvolvimento das *soft skills* na formação profissional, com a possibilidade de uma abordagem de implementação do *serious game* (*jogo sério*) para participação do aluno de um modo dinâmico. A intenção é levar uma melhor preparação para o enfrentamento do cotidiano das profissões no século XXI.

A idealização do tema começou em 2018, quando a pesquisadora iniciou alguns estudos, juntamente com uma professora universitária do Brasil, sobre os temas: *soft skills* e metodologias ativas na educação profissional. Dessa parceria resultou a elaboração do minicurso *Soft Skills na formação profissional: conceitos, aplicações e ferramentas na educação a distância*, que foi proposto e posteriormente ministrado em outubro de 2019 no 25º Congresso Internacional da Associação Brasileira de Educação a Distância (CIAED). Paralelamente, a pesquisadora deu início à estruturação inicial do protótipo de um jogo educativo com utilização do design instrucional contextualizado, sobre o tema. Por meio da substancialização da ideia, teve a oportunidade de aplicar sua experiência profissional como designer instrucional e também dar prosseguimento aos seus trabalhos acadêmicos anteriores sobre jogos e gamificação no segmento educacional.

No que concerne a identificação do objeto de estudo como um jogo educativo e não como uma atividade de gamificação, baseia-se na diferenciação entre os dois conceitos. Silva et al (2019) clarificam que o jogo é uma ferramenta específica e a gamificação se concretiza na inserção da mecânica e dinâmica de jogabilidade, na explanação de um determinado conceito.

1.2. Identificação do problema

A educação profissional aliada à formação continuada, ajudam a moldar constantemente os saberes a serem aplicados nas diversas áreas ocupacionais do mercado de trabalho. No entanto, somente as competências técnicas não garantem à pessoa a empregabilidade, são necessárias também, as habilidades comportamentais a serem aplicadas no dia a dia de sua profissão.

A proposta de investigação visa contribuir para o ensino profissional e a *lifelong learning* (aprendizagem ao longo da vida) no que se refere às questões de inserção e desenvolvimento de competências transversais, ao levar uma possibilidade de implementação de *serious game* para maior interação do aluno com o conteúdo abordado. A intenção é que os participantes possam estar melhor preparados para o mercado de trabalho e, assim, manterem a empregabilidade. Posteriormente,

com a aplicação dessa ferramenta virtual em outras turmas ou em diferentes cenários, incentivar a multiplicação das ações e produzir impactos positivos nos meios estudantil e corporativo.

Segundo Filatro (2003, p.194) é crescente a utilização de formatos modulares e reutilizáveis dos objetos de aprendizagem, que representam “pequenas unidades educacionais”. Nesse sentido, o jogo em questão visa fomentar mais produções em Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDCI) voltadas para ensino-aprendizagem na educação profissional e corporativa.

1.3. Questão de investigação

Nesse enquadramento, a presente dissertação objetiva responder a seguinte questão de investigação: **Em que medida o jogo virtual *Soft skills & atendimento ao cliente* pode contribuir como ferramenta de apoio para o desenvolvimento das habilidades interpessoais e competências transversais dos participantes?**

1.4. Objetivos do estudo

- a) Avaliar a aplicabilidade e usabilidade da versão piloto do *Jogo Virtual Soft Skills & Atendimento ao Cliente*.
- b) Identificar as reais possibilidades, evoluções e dificuldades de se aplicar um design instrucional contextualizado focado no progresso e assimilação das *soft skills*, por meio de um *serious games*.
- c) Propor o jogo educativo, objeto desse trabalho de pesquisa, como uma forma de apoio customizável/personalizável, como uma forma de apoio no processo de ensino-aprendizagem das competências e habilidades transversais.

1.5. Relevância do estudo

A relevância desse estudo está na intenção de levar aos professores/formadores e alunos de qualquer nível do ensino profissional, uma possibilidade do uso das tecnologias digitais de informação e comunicação em formato de um jogo educativo onde os cenários podem ser adaptados de acordo com as necessidades dos participantes.

O *serious game* proposto por essa pesquisa pode contribuir na construção do conhecimento, auxiliar na mediação da aprendizagem e os alunos podem aprender de forma ativa. O tema enfatiza a importância das *soft skills* inseridas as práticas educacionais como uma maneira de preparar profissionais conscientes das novas posturas em suas relações

interpessoais e conseqüentemente intrapessoais. O universo voltado para o atendimento ao cliente, em todos os seguimentos, oferece a possibilidade do participante do jogo aprender a como servir e saber ser e estar, aplicando interações para fomentar o autoconhecimento e a autoavaliação e transformando-os, assim, em agentes capazes de gerir com mais segurança e efetividade suas próprias carreiras no mercado de trabalho e a ter mais sucesso em todos os âmbitos de suas vidas.

1.6. Estrutura da dissertação

Esta pesquisa de desenvolvimento está estruturada em sete seções, sendo estas: Introdução; Revisão Sistemática de Literatura; Metodologia e Plano de Trabalho; Modelo de Design Instrucional - Concepção do Jogo; Teste de usabilidade do Jogo – Implementação; Apresentação e Análise dos Resultados – Avaliação; e Conclusão e, por fim, são citadas as Referências Bibliográficas e apresentados os Apêndices.

A Introdução expõe o tema e sua aplicação, a identificação do problema e a questão de investigação, os objetivos e a relevância do estudo para a educação profissional e a empregabilidade.

A Revisão sistemática de literatura descreve o enquadramento conceptual do estudo e, posteriormente, aborda a metodologia adotada para revisão, o resultado da análise dos artigos selecionados, a conclusão e as limitações da revisão sistemática. Esta descrição tem a intenção de levar ao leitor os passos seguidos para o levantamento dos artigos que servirão como base de estudo e comparação sobre o tema da investigação.

Na Metodologia e Plano de Trabalho encontra-se uma explanação sobre a investigação de desenvolvimento e o objeto de estudo, seguidamente, são apontados o contexto, o perfil dos participantes e as questões éticas da parte de inquirição.

No Modelo de Design Instrucional – Concepção do Jogo são identificadas as especificidades do design instrucional contextualizado, a etapa de concepção do jogo que inclui a análise do público, o desenho. Além de demonstrar a dinâmica do projeto responsivo no Captivate. Nesse capítulo é replicado o Game Design Document (GDD) simplificado explicando a mecânica e a narrativa do jogo de forma objetiva.

No teste de usabilidade do Jogo – Implementação do jogo é descrita a fase, que configura o momento da disponibilização das mídias e interações na ferramenta de autoria, é

demonstrada a metodologia do teste de usabilidade, identificados os sujeitos participantes, elaborado o questionário e realizada a aferição dos resultados.

Na Apresentação e Análise dos Resultados – Avaliação são apresentados os dados obtidos, por meio do questionário, sobre os 3 níveis do jogo, e do jogo em sua totalidade Na conclusão são apresentadas as considerações finais, limitações do estudo e sugestões de futuras pesquisas. O trabalho é finalizado com as referências bibliográficas e apêndic

2. REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA

Esta seção descreve, primeiramente, o enquadramento conceptual do estudo ao elencar os pilares e os documentos oficiais sobre os quais a pesquisa se debruça. Seguidamente, apresenta a revisão sistemática de literatura, orientada por uma questão de revisão, definição das palavras-chave e respectivas combinações pertinentes ao estudo. No final, são apontados os critérios de inclusão e exclusão para gerar o protocolo de revisão.

2.1. Enquadramento conceptual do estudo

As etapas de concepção, desenvolvimento, implementação e avaliação da usabilidade do jogo em questão são fundamentados nos três pilares que se seguem.

- I.A aprendizagem relacionada à inteligência emocional e, conseqüentemente, às *soft skills*.
- II.O *design* instrucional contextualizado, como método de estruturação do jogo virtual.
- III.A utilização de jogos como ferramentas de aprendizagem.

Para sustentar a ideia do primeiro, de acordo com Almeida (2009), a aprendizagem não deve viabilizar somente o crescimento profissional, mas também, dar a oportunidade de aprendizados para a vida, ampliando consciência crítica e a formação de cidadãos, ativos e envolvidos com o contexto social e político de seu tempo:

é essencial a associação com metodologias e estratégias diferenciadas que viabilizem a aprendizagem em contexto a partir da experiência de vida, da interação social e da educação transformadora e reflexiva, o contínuo desenvolvimento das pessoas em processos educativos de autogestão e cogestão que lhes proporcionem novas aprendizagens para aplicar em situações cotidianas, lidar com transformações e incertezas para aplicar em situações cotidianas, lidar com transformações e incertezas do mundo do trabalho, inserir-se criticamente na realidade assumindo-se como pessoas proativas comprometidas com a construção da cidadania. (Almeida, 2009, p.110).

Ainda sobre o primeiro pilar, Daniel Goleman, já na década de mil novecentos e noventa, deu um novo enfoque ao termo “inteligência emocional”, colocando-o como maior fator do sucesso ou insucesso das pessoas. Esse autor, mesmo depois de passados vinte anos do lançamento do seu *best-seller*, continua a escrever sobre a importância da inteligência emocional e se fundamenta, também no contexto educacional:

Avancemos mais um passo. Como seriam as nossas escolas — e as nossas crianças — se a educação também incluísse habilidades de inteligência emocional que incentivam a ressonância? Uma coisa é certa: empregadores de todos os tipos teriam a vantagem de recrutar para as suas vagas novas gerações de líderes em formação já versados em aptidões fundamentais para o trabalho. Os benefícios pessoais para os próprios jovens também se refletiriam no declínio dos males sociais — da violência ao consumo de drogas — que nascem em grande parte de déficits em habilidades como a de lidar com impulsos e com emoções turbulentas. Além disso, as comunidades seriam beneficiadas por níveis mais altos de tolerância, bondade e responsabilidade pessoal. (Goleman; Boyatzis; Mickee, 2018, p.13).

Em relação à elaboração de jogos com design instrucional contextualizado, Filatro (2003, p.195) descreve as principais características da contextualização do conteúdo: “a efetiva personalização da aprendizagem, já que a configuração dos objetos pode estar estreitamente vinculada às necessidades do aluno, a possibilidade de rápida atualização e de acoplagem em tempo real, conforme a demanda.”

Conforme a autora (idem), o uso das TDIC na educação traz um novo cenário para os métodos de aprendizagem. Neste contexto, o processo de design instrucional que envolve os projetos pedagógicos direcionados à identificação das necessidades do aluno, devem contribuir para a elaboração de um plano estruturado das soluções educacionais.

No terceiro e último pilar sobre a aplicação de jogos para potencializar o aprendizado é preciso enfatizar que estes nem sempre podem ser considerados pedagógicos:

Os jogos podem ser considerados educativos por sua capacidade em promover o aprendizado em algo. Mas, nem todo jogo pode ser considerado pedagógico. O que caracteriza um jogo pedagógico é a sua pretensão em ser um meio cuja intenção é manter seus integradores em contato com determinado conteúdo que esteja relacionado ao currículo escolar (Alves, et.al. 2015, p.33)

Diante disso, o jogo objeto de estudo desse trabalho, pode ser considerado pedagógico por estar vinculado à educação profissional ministrada nas escolas e universidades e sua utilização pode ser estendida para treinamentos na educação corporativa com a mediação dos professores/formadores. Esse tipo de aprendizagem, segundo Coutinho e Lencastre (2019) pode ser enquadrado como estratégia de ensino e aprendizagem, que permitirão dotar os aprendizes de competências fundamentais para o século XXI.

O teste de usabilidade será implementado no Brasil e em Portugal. No Brasil o principal documento norteador da aplicabilidade das competências transversais na educação a Base Nacional Comum Curricular (BNCC) proposta pelo Ministério da Educação, com ênfase nas

partes que citam o papel da escola para proporcionar aos jovens experiências para alcançar seus objetivos, por meio do desenvolvimento de competências:

Essas experiências, como apontado, favorecem a preparação básica para o trabalho e a cidadania, o que não significa a profissionalização precoce ou precária dos jovens ou o atendimento das necessidades imediatas do mercado de trabalho. Ao contrário, supõe o desenvolvimento de competências que possibilitem aos estudantes inserir-se de forma ativa, crítica, criativa e responsável em um mundo do trabalho cada vez mais complexo e imprevisível. (Base Nacional Comum Curricular, 2017, p.465).

Em Portugal, o teste de usabilidade do jogo tem como base: *O Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória*, homologado pelo Despacho n.º 6478/2017, de 26 de julho do Ministério da Educação/ Direção-Geral da Educação (DGE), que estabelece um conjunto de valores, princípios e competências a serem desenvolvidos. Logo na introdução do documento temos:

As áreas de competências agregam competências entendidas como combinações complexas de conhecimentos, capacidades e atitudes que permitem uma efetiva ação humana em contextos diversificados. São de natureza diversa: cognitiva e metacognitiva, social e emocional, física e prática. Importa sublinhar que as competências envolvem conhecimento (factual, conceptual, processual e metacognitivo), capacidades cognitivas e psicomotoras, atitudes associadas a habilidades sociais e organizacionais e valores éticos. (Despacho n.º 6478/2017, de 26 de julho, p.30).

Dado o tema do jogo em questão ser no âmbito das *soft skills*, é importante enfatizar que os termos habilidades e competências são utilizados como sinônimos, mas apresentam significados diferentes. As competências são o conjunto de todos os requisitos para o sucesso profissional, entre eles o conhecimento, as habilidades e a atitude. A realidade das mudanças em relação ao mercado de trabalho acontece de maneira dinâmica em todo o mundo no atual século e há a necessidade dos alunos serem melhor preparados para o enfrentamento desse contexto social globalizado e, com certeza, muito competitivo.

Em uma definição simplificada, a competência orchestra um conjunto de esquemas de percepção, pensamento, avaliação e ação, enquanto a habilidade é menos ampla e pode servir a várias competências (Perrenoud, 1999, p. 7). Pode-se, verificar a amplitude do significado de competência em detrimento às funções múltiplas das habilidades.

2.2. Metodologia da revisão sistemática

A pesquisa iniciou-se no final de novembro de 2019, com alguns levantamentos de modelos a serem seguidos, quando então foi dado início às etapas da revisão sistemática dessa pesquisa de desenvolvimento. Nessa pesquisa optou-se por uma abordagem mais ampla de artigos com relevância para a temática dessa dissertação, em uma seleção quantitativa e qualitativa, visto que, de acordo com Cardoso et al (2010), “quando se procede a uma revisão de literatura é, pois, muito importante ser capaz de delimitar o campo de análise. A revisão de literatura incide sobre a temática, ou mais do que uma se estas estiverem fortemente relacionadas entre si.”

Assim, foi definida a seguinte questão de revisão sistemática: **Como desenhar um jogo educativo virtual com foco em *soft skills* e avaliar a sua usabilidade?”**

Escolheu-se como base, as etapas da revisão sistemática preconizadas por Dickson, Cherry e Boland (2014) e seguidas por Coutinho e Lencastre (2019) no artigo *Revisão sistemática sobre aprendizagem baseada em jogos e gamificação*. Tal artigo teve origem na dissertação de mestrado: *O projeto Games2Learn&Gamification2Engage: um estudo sobre as percepções dos professores, pais e alunos*. Os documentos citados, para além da metodologia de revisão, trouxeram informações importantes dando subsídio à temática do presente trabalho, por tratar-se de um aprofundamento nas percepções dos alunos, professores e pais nas questões referentes à inserção dos jogos na aprendizagem.

Os autores aplicaram um modelo pré-definido em 8 passos:

- Realização de pesquisas bibliográficas prévias, identificar a questão de revisão e escrever o protocolo.
- Pesquisa de literatura.
- Triagem de títulos e resumos.
- Obtenção do texto completo.
- Seleção dos textos.
- Extração de dados.
- Análise e síntese.
- Escrever e editar

Tais passos foram replicados nesse trabalho de pesquisa e distribuídos nos próximos subitens da revisão sistemática de literatura. Sendo o primeiro:

•**Realização de pesquisas bibliográficas prévias, identificar a questão de revisão e escrever o protocolo.**

O primeiro passo, que trata da pesquisa bibliográfica prévia, da **definição da questão de revisão** e do protocolo é dividido em 6 etapas:

- i. Identificar uma área de interesse;
- ii. realizar pesquisas bibliográficas preliminares ou *early scooping* (ênfase no original);
- iii. redefinir ou redesenhar a direção pretendida;
- iv. finalizar a pergunta de revisão e desenvolver critérios de inclusão e exclusão;
- v. consultar pares ou especialistas na área;
- vi. desenvolver um protocolo de revisão.

Foram determinadas as palavras-chave, com o propósito de **(i) identificar uma área de interesse**. Nesse sentido, foi feito um estudo que envolveu as fases de criação, desenvolvimento e implementação, configurando-se a inserção de diversos métricas em uma ferramenta de autoria, e posteriormente, o teste de usabilidade do objeto de estudo. Dentro desse âmbito foram apontadas as palavras utilizadas em trabalhos semelhantes.

Identificou-se, quatro palavras-chave: **Jogo virtual; Design Instrucional; Usabilidade; Soft skills.**

Para estabelecer resultados mais amplos e significativos, foram utilizados os operadores booleanos “AND” e “OR”, o que assegura que os artigos pesquisados incluam a combinação de dois termos:

- Jogo Virtual **AND** Design Instrucional
- Jogo Virtual **AND** Usabilidade
- Jogo Virtual **AND** Soft Skills
- Design Instrucional **AND** Usabilidade
- Design Instrucional **AND** Soft Skills
- Usabilidade **AND** Soft Skills

Prosseguindo para a etapa seguinte **(ii) realizar pesquisas bibliográficas preliminares ou *early scooping***, percebeu-se a necessidade de listar sinônimos das palavras-chaves. Levando-se em consideração que o tema do presente trabalho é composto de termos, que apresentam algumas variantes importantes à pesquisa, foram elencados, também, termos correlatos, que aqui consideramos, também, como sinônimos, para que se obtivesse um número maior de possibilidades de acordo com o universo abordado, conforme o Quadro 1

Quadro 1 - Descrição das palavras-chave e seus respectivos sinônimos/termos correlatos.

Palavras-chave	Sinônimos (termos correlatos)
Jogo Virtual	Serious game/ Game Based Learning
Design instrucional	Instructional Design/ Criação /Desenvolvimento/ Implementação
Usabilidade	Interface do Utilizador/ Interação/Experiência do usuário
Soft skills	Competências transversais/ Habilidades transversais/ Competências interpessoais/ Habilidades interpessoais"

As palavras-chave para pesquisa preliminar, foram assim estabelecidas:

- (1)** ("Jogo Virtual" OR "Serious game" OR "Game Based Learning")
- (2)** ("Design Instrucional" OR "Instructional Design" OR "Criação" OR "Desenvolvimento" OR "Implementação")
- (3)** ("Usabilidade" OR "Interface do utilizador" OR "Interação" OR "Experiência do usuário")
- (4)** ("Soft skills" OR "Competências transversais" OR "Habilidades transversais" OR "Competências interpessoais" OR "Habilidades interpessoais")

Foram determinadas as seguintes combinações para pesquisa preliminar:

- **1AND2**
- **1AND3**
- **1AND4**
- **2AND3**
- **3AND4**
- **1AND2AND3**
- **ALL**

Posteriormente, definiu-se a questão de revisão: **“Como desenhar um jogo educativo virtual com foco em *soft skills* e avaliar a sua usabilidade?”**

Levando-se em consideração a intenção inicial de avaliar a usabilidade do jogo, objeto de estudo desse trabalho, respectivamente no Brasil e Portugal, foram consideradas cinco bases de banco de dados para serem pesquisados artigos relevantes ao tema do estudo dessa dissertação. No Brasil optou-se pelo Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) (www.periodicos.capes.gov.br/), por contar em seu acervo com mais de 45 mil artigos completos entre outros tipos de publicações.

Com o intuito de acessar um maior número de artigos e aumentar a qualidade da pesquisa, para essa revisão sistemática não foram considerados resultados de dissertações de mestrado e tese de doutoramento, optou-se por 4 (quatro) importantes repositórios para delimitar a pesquisa em Portugal:

- *RepositorioUM* (<https://repositorium.sdum.uminho.pt/>);
- *Repositório da Universidade de Lisboa* (<https://repositorio.ul.pt/>);
- *Repositório Aberto da Universidade do Porto* (<https://repositorio-aberto.up.pt/>);
- *Repositório Institucional UA – RIA UA* (<https://ria.ua.pt/>).

De acordo com Coutinho e Lencastre (2019) e seus autores, foram considerados para pesquisa artigos com abordagens qualitativas e quantitativas. O resultado da pesquisa preliminar nos 5 (cinco) repositórios escolhidos é demonstrado na Tabela 1, quando foram pesquisados artigos que contivessem as palavras-chaves/sinônimos e suas combinações pré-definidas:

Tabela 1 - Resultados da Pesquisa Preliminar

Repositórios	1AND2	1AND3	1AND4	2AND3	2AND4	3AND4	1AND2AND3	ALL
CAPES	622	28	103	14904	475	99	18	1
REPOSITORIUM	1111	42	530	86	1401	46	86	20
Repositório ULisboa	1628	190	801	436	1706	268	177	116
Repositório Univ.do Porto	242	(*)0	19	(*)0	19	(*)0	(*)0	(*)0
Repositório Univ. Aveiro	36	5	17	16	109	5	4	1

(*) A base de dados do Repositório do Porto não retornou em resultados nas combinações onde estavam presentes a palavra-chave “Usabilidade”.

Tal como o exemplo seguido pelos autores supracitados, partiu-se para **etapa (iii) redefinir ou redesenhar a direção pretendida**. Após a pesquisa preliminar, constatou-se a necessidade de suprimir o repositório da Universidade do Porto, devido ao seu motor de pesquisa retornar em mensagem de erro para as combinações que continham a palavra-chave *Usabilidade*. Foi, então, realizado contato por e-mail com o setor de documentação/informação da Universidade do Porto, não tendo havido resposta para solucionar o erro. Foram mantidos 4 (quatro) repositórios: Capes, RepositóriUM, repositórios da ULisboa e Univ. de Aveiro, pois estes devolvem uma quantidade significativa de resultados.

Observou-se a necessidade de inserir na questão de revisão sistemática o *design instrucional contextualizado* e suas fases, por ser um dos pontos chave da pesquisa: o design customizável/personalizável de um jogo educativo virtual.

Levando-se em consideração esse argumento, foi formulada uma nova questão de revisão: **Como aplicar o design instrucional contextualizado na criação, desenvolvimento e implementação de um jogo educativo virtual com foco em soft skills e avaliar a sua usabilidade?**

Na etapa **(iv) finalizar a pergunta de revisão e desenvolver critérios de inclusão e exclusão**, também foi desenvolvido o quadro a seguir:

Quadro 2 - Critérios de Inclusão e Exclusão (preliminares)

Critérios de Inclusão	Critérios de Exclusão
Artigos das bases de dados Capes, RCAAAP, RepositoriUM, RUL, RUAP e RIA	
Artigos desde 2016	Excluir artigos repetidos
Acesso ao texto integral em formato PDF OU HTML	Excluir artigos que não estejam em português
Revisão por pares	Excluir artigos por meio de análise de títulos
	Excluir artigos que não apresentam resumo e/ou palavra-chave

Seguidamente foi realizada a etapa **(v)consultar pares ou especialistas na área**; o quinto tópico, quando consultamos uma especialista na área¹ no sentido de validar o que estava a ser feito e dar prosseguimento à revisão sistemática. Para que houvesse uma seleção mais segmentada por meio de uma pesquisa detalhada, foi aconselhada uma reformulação nos critérios de inclusão e exclusão, conforme Quadro 3:

¹ A orientadora do projeto de dissertação

Quadro 3 - Critérios de Inclusão e Exclusão (definitivos)

Critérios de Inclusão	Critérios de Exclusão
Artigos das bases de dados Capes, RepositoriUM, RUL e RIA	
Artigos desde 2016	Excluir artigos repetidos
Acesso ao texto integral formato PDF	Excluir artigos por meio de análise de títulos
Campo “educação”	Excluir artigos pela análise do resumo e palavras-chave
Artigos em português	Excluir artigos não relacionados à temática central do estudo

A consulta à especialista também resultou em um reajuste nas combinações das palavras-chave já que o aporte dos resultados das combinações **2AND3** e **2AND4** na pesquisa preliminar levavam a artigos não condizentes com o tema do estudo. Foi definido que antes de tais combinações fosse inserido **(Jogo Virtual) AND** para que resultados fossem centrados no tema da pesquisa. Foram mantidas as palavras-chave e seus respectivos sinônimos/termos correlatos da pesquisa preliminar, por entender a necessidade de todos para os resultados esperados e finalização da revisão sistemática. As combinações para pesquisa definitiva foram assim alteradas, conforme orientação:

- **1AND2**
- **1AND3**
- **1AND4**
- **(JOGO VIRTUAL) AND2AND3**
- **(JOGO VIRTUAL) AND2AND4**
- **3AND4**
- **1AND2AND3**
- **ALL**

Na etapa **(vi) - desenvolver um protocolo de revisão** e os detalhes da pesquisa de literatura e suas fases, com a demonstração de todos os resultados, conforme modelo seguido por Coutinho & Lencastre (2019), vêm descritos nos itens a seguir.

•Pesquisa de literatura

Neste segundo passo, procedeu-se a investigação utilizando as quatro bases de dados: Capes, RepositóriUM, ULisboa e Univ. de Aveiro, selecionadas para pesquisa definitiva. Na tabela seguinte (Tabela 2) tem-se no lado direito os totais obtidos em cada repositório pesquisado e, na parte inferior, são demonstrados os resultados da soma das combinações:

Tabela 2 - Resultados da pesquisa definitiva

REPOSITÓRIOS	1AND2	1AND3	1AND4	(*) 2AND3	(*) 2AND4	3AND4	1AND2AND3	ALL	TOTAIS DOS REPOSITÓRIOS
CAPES	622	28	103	410	10	99	18	1	1261
RepositóriUM	1111	42	530	36	305	46	86	20	2176
ULisboa	1628	190	801	170	492	268	177	116	3842
UNIV. de Aveiro	36	5	17	2	9	5	1	1	76
TOTAIS	3397	265	1451	618	816	418	282	138	7385

(*) Jogo Virtual AND

•Triagem de títulos e resumos

No terceiro passo, de acordo com as ações realizadas nos trabalhos de Coutinho & Lencastre (2019), definidos os critérios de inclusão que resultou em 262 artigos.

Tabela 3 - Resultados após aplicação dos Critérios de inclusão

CRITÉRIOS DE INCLUSÃO	1AND2	1AND3	1AND4	(*) 2AND3	(*) 2AND4	3AND4	1AND2AND3	ALL	TOTAIS
	3397	265	1451	618	816	418	282	138	7385
1 Artigos desde 2016	1061	113	186	251	403	197	100	56	2367
2 Acesso ao texto completo em PDF	849	107	136	224	409	185	95	55	2076
3 Campo (**) Educação	337	32	62	32	107	57	27	13	667
4 Artigos em português	78	27	28	28	27	38	25	11	262

(*) Jogo Virtual AND

(**)"Educação " OR 'Educativo" OR "Ciências da Educação" OR "Education".

•Obtenção do texto completo

No caso específico do quarto passo de revisão, diferente dos autores Coutinho e Lencastre (2019), seguimos para o primeiro critério de exclusão, onde são descartados os artigos repetidos, por meio da visualização dos títulos na grelha do Excel e depois partimos para obtenção do texto integral para que análise de um número menor de artigos pudesse ser viável.

•Seleção dos textos

No quinto passo, após a aplicação do primeiro critério: exclusão dos artigos repetidos, restaram 121 artigos que foram catalogados na ferramenta Mendeley, com anotações de resumos e palavras-chaves, também foram separados por pastas com os nomes dos repositórios pesquisados. Na sequência foram realizados os demais critérios de exclusão, ao final restaram 12 artigos para análise descritiva e analítica, somados ao artigo de Coutinho e Lencastre (2019). Conforme demonstrada na Tabela - Resultados após aplicação dos Critérios de Exclusão:

Tabela 4 - Resultados após aplicação dos Critérios de Exclusão

CRITÉRIOS	DESCRIPTIVOS	TOTAIS
1	Excluir artigos repetidos	121
2	Excluir artigos por meio de análise de títulos	50
3	Excluir artigos pela análise do resumo e palavras-chave	24
4	Excluir artigos não relacionados à temática central do estudo	12

O diagrama do fluxo da revisão sistemática, demonstra as 3 etapas:

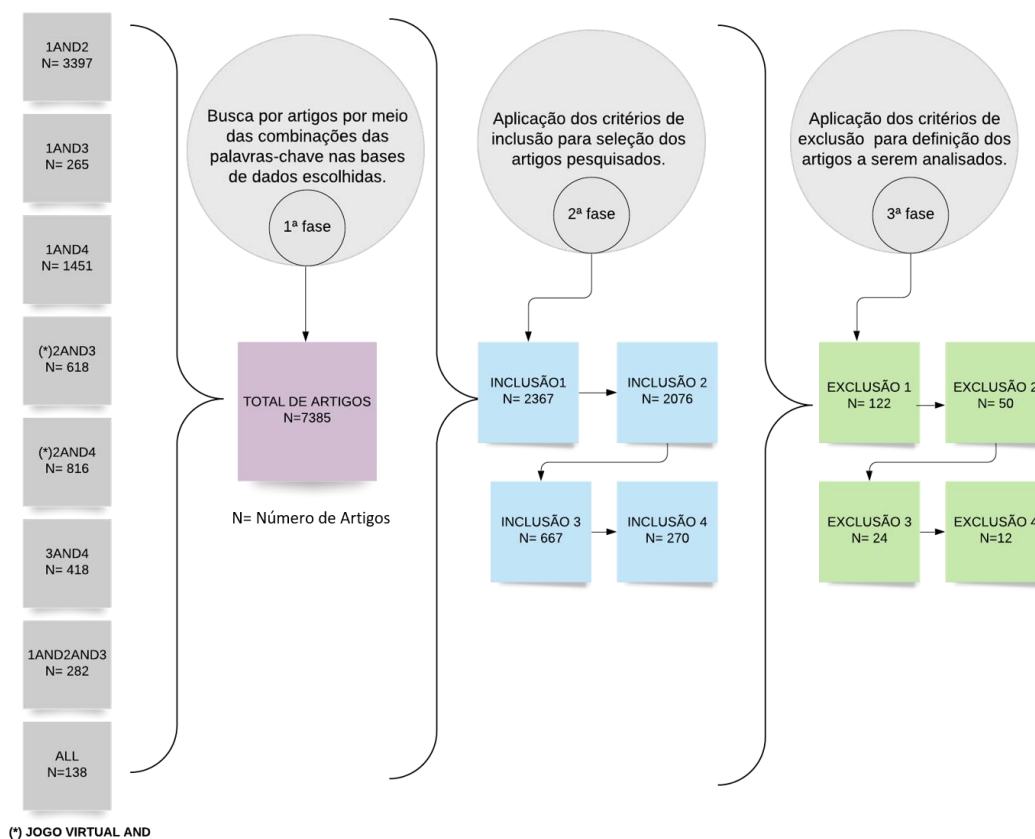


Figura 1 - Diagrama do fluxo da pesquisa e critérios de inclusão e exclusão dos artigos.

Fonte: Elaboração própria

•Extração de dados

Na definição do sexto passo desta revisão sistemática, de acordo com o modelo seguido por Coutinho e Lencastre (2019) na dissertação de mestrado *O projeto Games2Learn&Gamification2Engage: um estudo sobre as percepções dos professores, pais e alunos envolvidos*, replicado de forma mais sucinta no artigo dos mesmos autores: *Revisão sistemática sobre aprendizagem baseada em jogos e gamificação*, todos os dados foram organizados nas grelhas do Excel e foram realizadas as análises descritiva e analítica.

Dados descritivos

No seguimento, os dados foram separados conforme artigos seleccionados por ordem de catalogação, por ano de publicação, repositório, título, autores, objetivos, tipo de publicação e participantes. Diferentemente do artigo de Coutinho e Lencastre, essa pesquisa foi realizada em 4 repositórios, sendo que dois deles aportaram a resultados mais direcionados ao tema central da pesquisa (Capes e RespositóriUM) e os outros dois (ULisboa e Univ. de Aveiro) aportaram a uma quantidade maior de artigos com temas direcionados ao estudo proposto pela dissertação. A data de publicação dos trabalhos seleccionados compreende o período de 2016 a 2020.

Quadro 4 - Dados análise da descritiva (ordem, ano de publicação, repositório, título, autores)

	ANO	REPOSITÓRIO	TÍTULO	AUTOR
1	2016	ULisboa	<i>O papel dos jogos na aprendizagem: uma sondagem no ensino de economia no ensino secundário</i>	Mucharreira, P. R.; Cerqueira, L. & Cabrito, B.
2	2019	REPOSITÓRIUM	<i>Revisão sistemática sobre aprendizagem baseada em jogos e gamificação</i>	Coutinho, L.F.; Lencastre, José Alberto
3	2020	CAPEES	<i>Percepção dos estudantes em relação a uma experiência de Gamificação na disciplina de psicologia e educação inclusiva</i>	Cohen, P. E. G. A.; Delage, R. B. Alencar & Menezes, A. B.
4	2019	REPOSITÓRIUM	<i>Conhecimentos e experiências dos professores sobre aprendizagem baseada em jogos e gamificação: Estudo em três países europeus.</i>	Silva, B., Lencastre, J. A., Bento, M. & Osório, A. J.
5	2018	REPOSITÓRIUM	<i>Motivação e aprendizagem através da criação de jogos educativos</i>	Martins, A.R.C.R; Oliveira, L.R.
6	2016	REPOSITÓRIUM	<i>Elementos do design de videojogos que fomentam o interesse dos jogadores</i>	Zagalo, N.; Carvalho, A.A. & Araújo, I.
7	2018	CAPEES	<i>Flip Math: um serious game como auxílio no ensino-aprendizagem de Matemática Básica</i>	Moraes, I. G.; Colpani, R.
8	2018	CAPEES	<i>SAFESKILL: um serious game para estudantes e profissionais de segurança do trabalho</i>	Freitas, E.E.B.; Alves, L.R.G. & Torres, V.G.A.
9	2017	ULisboa	<i>A Ética como Competência Profissional na Formação: o pedagogo em foco.</i>	Macedo. S. M. F.; Caetano, A.P.V.
10	2017	CAPEES	<i>Abordagem de competências, desenvolvimento humano e educação superior</i>	Araujo, C.M.M.; Almeida. L.S.A.
11	2016	Univ. de Aveiro	<i>Pensamento criativo e crítico no Desenvolvimento de Produto: uma intervenção didática baseada no Design Thinking.</i>	Clemente, V; Tschimmel, K. & Vieira, R.
12	2017	CAPEES	<i>Treinamento de Habilidades Sociais: Avaliação de um Programa de Desenvolvimento Interpessoal Profissional para Universitários de Ciências Exatas</i>	Lopes, D. C.; Dascanio, D.; Ferreira, B.C.; Prette, Z.A.P.D & Prette, A.D.

Quanto aos objetivos dos artigos, alguns estudos abordam a temática do papel dos jogos educativos (digitais e não digitais) na aprendizagem, retratam a questão do papel percepção na visão de alunos e professores, e no caso específico de um dos artigos há também a percepção dos pais. Relatos pormenorizados de cada fase e experiências de design de jogos educativos, que é analisado de diferentes formas por alguns dos documentos, desde dicas de como construir um design atrativo para os jogos, até como trabalhar o desenvolvimento destes com os alunos com o intuito de motivá-los dentro do processo de ensino-aprendizagem. Assim, todos os artigos subsidiam as fases de design instrucional do presente trabalho. A temática das soft skills (ou da maneira como aparecem elencadas nos trabalhos, como competências e habilidades interpessoais) na educação, também faz parte do foco dessa dissertação, e é igualmente relevante para a revisão sistemática. De acordo com esse propósito foram escolhidos estudos sobre: ética como competência profissional dos pedagogos; desenvolvimento do pensamento criativo por meio de metodologias ativas; desenvolvimento e treinamentos com a inserção de habilidades sociais e interpessoais. Tais trabalhos são explanações de como as soft skills podem e devem fazer parte dos processos educacionais no século XXI.

Quadro 5 - Dados da análise descritiva (ordem e objetivos dos artigos)

OBJETIVOS	
1	<i>Visa contribuir para uma maior reflexão e estudo destas temáticas, perspetivadas segundo as especificidades da didática da Economia no ensino secundário em Portugal.</i>
2	<i>Analisar a necessidade de formação e o desenvolvimento de competências digitais por parte dos professores; relativamente aos alunos, a motivação e as percepções positivas referentes aos jogos e aos dispositivos móveis; por fim, a necessidade de envolver os pais no processo.</i>
3	<i>Avaliar a percepção de discentes de uma disciplina de Psicologia e Educação Inclusiva sobre uma atividade gamificada adotada com a expectativa de estimular o engajamento dos alunos e a aproximação deles com a prática sem sair da sala de aula</i>
4	<i>Identificar o conhecimento de professores da escolaridade inicial de três países (Portugal, Itália e Polónia), envolvidos no projeto “Games2Learn & Gamification2Engage</i>
5	<i>Investigar a criação de jogos educativos por alunos do Ensino Básico, em contexto de sala de aula, de forma a compreender os processos e efeitos desta estratégia pedagógica em nível de aprendizagens e motivação.</i>
6	<i>Apresentar os principais elementos do design de videojogos que levam os jovens a jogar jogos digitais.</i>
7	<i>Auxiliar os alunos do ensino fundamental na aprendizagem da Matemática Básica</i>
8	<i>Identificar aspectos que contribuísem para o processo de concepção do projeto e na avaliação da proposta do GDD</i>
9	<i>compreender a ética como competência profissional transversal e autónoma no campo da formação do pedagogo</i>
10	<i>Ampliar o conceito à compreensão de competência em relação à formação pessoal e profissional na educação superior</i>
11	<i>Refletir sobre a adequabilidade do modelo de design thinking no domínio educativo, em particular no desenho de processos de ensino e aprendizagem.</i>
12	<i>avaliar o impacto de Programa de Desenvolvimento Interpessoal Profissional (PRODIP) sobre o repertório de habilidades sociais de estudantes universitários de vários cursos de graduação em Ciências Exatas inseridos em um programa de estágio na etapa final da graduação.</i>

Constatou-se que todos os artigos foram revisados por pares e publicados em revista científicas na área de ciências da educação ou afins. Dentre as metodologias aplicadas estão

pesquisas qualitativas, quantitativas, exploratórias, estudos de caso, investigação de desenvolvimento e uma revisão sistemática de literatura. Os participantes da pesquisa variam entre professores e alunos: do ensino básico e médio no Brasil, do 1º e 2º ciclo em Portugal, e de cursos universitários desses dois países. Um dos artigos contém uma pesquisa que abrange também professores do 1º da Itália e Polônia envolvidos em um projeto de gamificação. Apenas um artigo não apresenta participantes e, sim, o tipo de atuação dos pesquisadores.

Quadro 6 - Dados da análise descritiva (metodologia e participantes)

METODOLOGIA	Participantes
1 <i>Investigação qualitativa e quantitativa</i>	<i>Amostra por conveniência de 400 docentes do grupo de recrutamento "430 – Economia e Contabilidade" em Portugal.</i>
2 <i>Revisão sistemática de literatura</i>	<i>Professores, alunos e pais da equipe portuguesa do projeto Erasmus+ Games2Learn&Gamification2Engage</i>
3 <i>Pesquisa de campo</i>	<i>52 alunos do 6º semestre do Curso de Psicologia da Univ. Federal do Pará.</i>
4 <i>Estudo de caso</i>	<i>15 professores participantes do projeto.</i>
5 <i>Estudo de caso</i>	<i>20 professores do Ensino Básico, 30 alunos do 5º ano de escolaridade e 28 alunos do 8º ano de escolaridade.</i>
6 <i>Estudo de caso</i>	<i>Alunos do 2º ciclo do ensino básico (CEB) ao ensino superior.</i>
7 <i>Investigação de desenvolvimento</i>	<i>Professores e alunos do ensino fundamental.</i>
8 <i>Pesquisa exploratória</i>	<i>Alunos do curso Técnico em Segurança do Trabalho, da Unidade Poço do SENAI de Alagoas.</i>
9 <i>Investigação qualitativa</i>	<i>Formação do pedagogo: multiplicidade de saberes, fazeres e seu papel na sociedade.</i>
10 <i>Investigação qualitativa e quantitativa</i>	<i>(*) Atuação crítica de psicólogos e educadores para a mediação do desenvolvimento de competências dos atores do ensino superior.</i>
11 <i>Estudo de caso</i>	<i>Turma do 2º ano, com 33 estudantes, de uma licenciatura em Tecnologia e Design de Produto de uma instituição de ensino superior pública portuguesa.</i>
12 <i>Estudo de caso</i>	<i>Participaram 35 estudantes, universitários de cursos de ciências exatas, distribuídos em três diferentes grupos consecutivos de intervenção.</i>

(*) apresenta apenas o tipo de atuação dos pesquisadores e não há participantes efetivos.

2.3. Resultado da análise dos artigos selecionados

Para resumir os dados obtidos das conclusões e dos resultados presentes nos artigos escolhidos, assim como fizeram Coutinho e Lencastre (2019), reexaminou-se a questão de revisão sistemática, para dar-se continuidade à direção anteriormente proposta. Assim os dados recolhidos foram sintetizados em categorias e subcategorias de acordo com a temática de estudo do presente trabalho:

Quadro 7 - Categorias e subcategorias para análise e síntese

<i>(1)O contributo da aprendizagem baseada em jogos e gamificação</i>	<i>(2)Design de Jogos Virtuais Educativos</i>	<i>(3)Soft skills e educação profissional</i>
• <i>Formação docente</i>	• <i>Design e motivação</i>	• <i>Competências transversais na formação docente.</i>
• <i>Perspectiva dos professores</i>	• <i>Proposta de desenvolvimento de serious game</i>	• <i>Métodos e práticas</i>
• <i>Perspectiva dos alunos</i>	• <i>Usabilidade</i>	

• **Análise e síntese**

Conforme os parâmetros seguidos por Coutinho e Lencastre (2019), no sétimo passo replicamos os dados recolhidos de acordo com a questão de revisão proposta. A análise será baseada em três categorias: (A) Jogos virtuais educativos na aprendizagem (B) Design de Jogos Virtuais Educativos (C) Soft skills e educação profissional.

O contributo da aprendizagem baseada em jogos e gamificação:

Dentro da categoria (1) Contributo dos jogos educativos virtuais na aprendizagem, a primeira subcategoria aborda o enquadramento desse contexto no cenário da **Formação de Professores**. Nesse contexto, Mucharreira et al. (2016) relata que a aplicação dos jogos didáticos de simulação nas práticas docentes traz benefícios ao nível de aprendizagem e motivação dos alunos. O referido estudo, relata que é uma questão para se analisar: a implementação desses jogos nos programas de formação de docentes, para que assim possam ser potencializadas as reflexões e apresentações sobre o tema. Coutinho e Lencastre (2019) também confirmam essa evidência, quando concluem que na formação docente é fundamental que haja a inserção do domínio das técnicas e aumentar nestes as competências digitais para que possam aplicar as metodologias baseada em jogos de gamificação.

A segunda subcategoria é a **Perspectiva dos professores** na aplicação e resultados obtidos com a inserção de jogos e gamificação nos processos educativos. Silva, Lencastre, Bento e Osório (2019) verificaram em seu estudo, que a maioria dos professores pesquisados consideram que os jogos devem ser implementados no ensino-aprendizagem, com grande frequência e que trazem benefícios, como motivação e engajamento dos alunos. Além de possibilitar a obtenção do grau de conhecimentos prévios, que os alunos têm sobre determinado assunto. Coutinho e Lencastre (2019) afirmam que, segundo o resultado da pesquisa desenvolvida por eles, os professores são a favor da difusão e implementação das metodologias de Aprendizagem baseada em jogos e gamificação nas instituições educacionais e as avaliações

dos docentes são positivas, no que concerne aos benefícios desse tipo de metodologia em contextos educacionais.

A terceira subcategoria é a **Perspectiva dos alunos**, em relação à aprendizagem baseada em jogos e gamificação. Segundo Cohen, Delage, Alencar e Menezes (2020) a utilização da gamificação na educação, pode cooperar com o desenvolvimento cognitivo, além de aumentar a motivação e autonomia dos alunos, por requerer a participação ativa. Importante referenciar a Silva, Lencastre, Bento e Osório (2019) no que concerne à diferenciação entre gamificação e aprendizagem baseada em jogos, entre as respostas obtidas pelos estudos, nomeadamente dadas pelos professores pesquisados: *A gamificação usa elementos típicos do jogo em contextos não relacionados a jogo; A aprendizagem baseada em jogos usa elementos típicos dos videojogos*. Retomando a aplicação de jogos na aprendizagem, Coutinho e Lencastre (2019) enfatizam que esse tipo de metodologia pode não somente colaborar para a motivação, mas para melhoria do comportamento e desempenho escolar do aluno.

Design de Jogos Virtuais Educativos

Na categoria (2) Design de Jogos Educativos Virtuais, a primeira subcategoria é **Design e motivação** tem duas ramificações nessa análise de revisão de sistemática. A primeira delas é de como despertar o interesse dos jogadores, utilizando elementos corretos para um design atrativo. Zagalo, Carvalho e Araújo (2016) afirmam em sua pesquisa, que existem seis pontos cruciais para o engajamento dos jogadores: a fantasia, o tipo de jogo, a mecânica, a jogabilidade, o desafio, e a excitação. Essas seis categorias são padrões importantes para os videojogos, mas podem ser aplicadas no desenho de jogos educativos. A segunda ramificação dessa mesma subcategoria é a motivação dos alunos na criação de jogos educativos (digitais e não digitais). Oliveira e Martins (2018) demonstram em um estudo de caso, que dois grupos de alunos, respectivamente do 5º e 8º ano são capazes de criar jogos funcionais, que refletem a assimilação do conteúdo proposto, além de evidenciarem a aprendizagem de conteúdos curriculares, game design, competências tecnológicas e competências transversais, nomeadamente a comunicação e colaboração.

A segunda subcategoria aborda sobre **Propostas de Desenvolvimento de Serious Game** em diferentes realidades educacionais. Freitas, Alves e Torres (2018) realizaram um estudo para elaboração de Game Design Document (GDD) para servir de subsídio à criação do serious game Safeskill, a ser aplicado aos alunos de um curso técnico de segurança do trabalho.

Entre as possíveis contribuições que o jogo citado pode trazer estão o fomento ao desenvolvimento de jogos digitais, ampliação do conhecimento nessa área, tornando o serious game presente nos vários processos de ensino-aprendizagem e segmentos educacionais: profissional, organizacional e nas instituições de ensino superior. Moraes e Colpani (2018) apresentaram o desenvolvimento do *serious game* Flip Math com foco na matemática do ensino básico. Como primeiro passo procederam ao levantamento das prioridades e requisitos com um profissional da educação básica, posteriormente, foi criado o *Game Design Document (GDD)*. Posteriormente, foi escolhido o software para desenvolvimento do jogo e, em seguida, a história, personagens, cenário, dinâmica do jogo, objetivo e regras.

A terceira subcategoria é sobre **Usabilidade**. Moraes e Colpani (2018), dando continuidade às fases citadas anteriormente, realizaram a avaliação do jogo por meio de uma análise quantitativa para levantamento de opiniões e reações de uma amostra significativa. Na sequência, realizou-se uma avaliação qualitativa para um teste de usabilidade ao nível técnico e pedagógico do jogo educativo. Zagalo, Carvalho e Araújo (2016), afirmam que o design de um jogo deve ser elaborado com base na análise dos interesses e motivações dos jogadores. Fundamentam, visando o envolvimento dos sujeitos com a compreensão do perfil de quem vai jogar os seus jogos, ou seja, os façam com foco em quem vai viver a experiência, nesse contexto também estão inseridos os jogos educativos.

Soft skills e educação profissional

Na categoria (3) Soft skills e educação profissional, segue a primeira subcategoria: **Competências transversais na formação docente**. Macedo e Caetano (2017) relatam que é importante entender que o papel social do pedagogo se transformou, não se restringe à docência, envolve uma multiplicidade de saberes, fazeres e exige a construção de competências e componentes diversos: do aprender a aprender, da interação relacional e dialógica, da cooperação no trabalho. A ênfase do referido estudo foi o campo da ética, e afirmam que: *“Isto porque sustentamos que a ética é práxis e, portanto, se pode ser praticada, pode ser ensinada.”* (Macedo e Caetano, 2017, p.645). Essa realidade também se estende aos demais grupos de docentes. A abordagem do estudo de Araújo e Almeida (2017) apontam para a atualização de cursos de graduação e de pós-graduação, dos processos de ensino-aprendizagem, e abrange as metodologias e sistemas de informação e de apoio em um planejamento intencional de

desenvolvimento de competências, para estes autores essa realidade deve ser aplicada, tanto para o corpo discente quanto docente.

A segunda subcategoria: **Métodos e práticas**, relata experiências de diferentes abordagens para o desenvolvimento das soft skills no ensino profissional. Clemente, Tschimmel e Vieira (2016) adotaram o modelo *Design Thinking Evolution 6*, para o desenvolvimento do pensamento criativo em 6 etapas (Emergência, Empatia, Experimentação, Elaboração, Exposição e Extensão). A participação foi de um grupo de alunos de uma licenciatura em Tecnologia e Design de Produto de uma instituição de ensino superior pública portuguesa. No referido trabalho, o principal propósito foi o de avaliar a sua aplicabilidade na área da inovação no ensino-observação e melhoria de ideias. Este tipo de metodologia ativa, pode contribuir para o desenvolvimento de várias competências transversais, para além do pensamento criativo como, por exemplo, a empatia e o trabalho em equipe. No estudo de Lopes et. al. (2017), os participantes foram um grupo de estudantes universitários de ciências exatas, que durante a intervenção puderam aliar habilidades interpessoais às habilidades acadêmicas e técnicas. Um dos pontos da conclusão desse trabalho, foi a questão de entender que o avanço tecnológico, nomeadamente no campo dos recursos de intercâmbio entre estados, organizações e pessoas, não desconsidera as gestões das relações interpessoais em nível comunicacional e exige, cada vez mais, uma melhor preparação funcional dos trabalhadores em diferentes áreas. Estes autores enfatizam a importância das habilidades interpessoais nas organizações e citam o projeto Europa 2020, “*que visa transformar a União Europeia em uma economia sustentável geradora de emprego, produtividade e desenvolvimento a partir de organizações saudáveis*” (Lopes et. al., 2017, p. 56). Na pesquisa de Araújo e Almeida (2017) é realizada uma avaliação crítica, em que psicólogos e educadores propõem o desenvolvimento de competências dos atores do ensino superior, além de uma ampliação do conceito de competência. Para Araújo e Almeida (2017), “*as competências transversais são, também, comuns a diferentes profissões/atividades profissionais*”. As várias mudanças nas condições sociais e em suas várias vertentes, ocorridas nas últimas quatro décadas, interferiram nas relações de trabalho, e assim aconteceu uma redefinição dos perfis profissionais resultando em novas formas de organização do trabalho. A aprendizagem ao longo da vida tornou-se uma necessidade, por meio da educação formal ou informal e faz parte desse contexto de categorização de saberes, que apontam para um conjunto amplo de competências.

- **Escrever e editar**

Assim, como no modelo seguido por Coutinho e Lencastre, no oitavo e último passo são apresentadas a conclusão e as limitações da revisão sistemática nos tópicos a seguir.

2.4. Conclusão da revisão sistemática

Na construção da revisão de literatura dessa dissertação, optou-se por replicar nos aspectos amplos o exemplo de Coutinho e Lencastre (2019). Foi realizada nas bases de dados: Portal de Periódicos Capes, e nos repositórios das Universidades do Minho, de Lisboa e de Aveiro.

Assim como os autores supracitados, definidos a questão de revisão e as palavras-chave pertinentes à pesquisa, posteriormente, foram definidas as combinações das palavras-chave, sinônimos e termos correlatos, e então partiu-se para os critérios de inclusão e exclusão (que foram redefinidos após pesquisa preliminar) e finalizando com a elaboração do protocolo de revisão.

Dos 7.385 na pesquisa definitiva, restaram 221 artigos que cumpriram os critérios de inclusão na seguinte ordem: artigos desde 2016, acesso ao texto completo em formato PDF, pertencentes aos campos "ciências da educação" or 'educativo " or "educação" or "education" e como último critério de inclusão foram os artigos em língua portuguesa. Tal ordem e critérios, foram definidos para que a pesquisa fosse viável nos 4 repositórios escolhidos.

Na sequência foram aplicados os critérios de exclusão definidos: excluir artigos repetidos, excluir artigos por meio de análise de títulos, excluir artigos pela análise de resumo e palavras-chave, e como último critério de exclusão: excluir artigos não relacionados a temática central do estudo. Ao todo foram 12 artigos, que cumpriram todos os critérios e sobre esse ocorreu a análise da revisão sistemática dessa dissertação.

Pode-se concluir que os jogos educativos virtuais são relevantes para servir de apoio aos processos de ensino-aprendizagem, devendo ser inseridos na formação de professores para que estes possam ser multiplicadores dos saberes e incentivar seus alunos a utilizarem os jogos como suporte à assimilação dos conteúdos trabalhados de forma dinâmica e prática. Pode-se concluir, que os jogos precisam de um design atrativo e segmentado aos seus participantes, permitindo um melhor engajamento e avaliação da usabilidade das ferramentas lúdicas digitais. Dentro do viés das soft skills, tema do jogo deste trabalho, conclui-se que é de grande importância para o crescimento pessoal e profissional de professores e alunos. As metodologias

e práticas para o ensino-aprendizagem das competências transversais são diversificadas e cabe aos docentes, e as instituições de ensino formais, dentro das possibilidades impostas pelos currículos escolares, identificar os recursos disponíveis e o perfil de seus alunos para aplicar as técnicas mais conveniente a realidade e contexto a serem aplicadas. A educação ao longo da vida, a educação informal, a educação corporativa, também são realidades que podem dar suporte a preparação dos profissionais, no que concerne às soft skills exigidas pelo mercado de trabalho do século XXI.

2.5. Limitações da revisão sistemática

O conjunto rigoroso de critérios seguidos por Coutinho e Lencastre (2019) e replicados nessa revisão sistemática, ajudou a selecionar artigos publicados e acessíveis de forma online. No entanto, a pesquisa dos autores foi realizada em um repositório e para a revisão sistemática dessa dissertação foram selecionados 4 repositórios, entre eles o Portal de Periódico da Capes que é diferente dos demais, relativamente às questões da mecânica de busca. Em certos momentos, foram necessários testes preliminares, antes de estabelecer as combinações definitivas para um aporte de resultados significativos em relação as palavras-chave propostas.

O fato de serem buscados apenas artigos em língua portuguesa, também pode ter contribuído para que trabalhos relevantes à temática do estudo não fossem consultados, e por serem pesquisados somente os de acesso livre e online, pode ter sido um fator limitante aos resultados.

O repositório institucional da Universidade do Porto, era um dos escolhidos para a pesquisa, por seu acervo diversificado. No entanto, quando foram aplicadas as combinações das palavra-chave, este repositório retornava em erro da combinação, onde é proposta a palavra *usabilidade* e seus sinônimos e termos correlatos. Como não houve solução para o problema, optou-se por excluir este repositório do grupo de busca.

Outra questão observada, foi que os repositórios das Universidade de Lisboa e Aveiro não aportavam a resultados segmentados à temática central do estudo em questão, mesmo com a inserção da palavra-chave “Jogo Virtual” em algumas combinações, as buscas sempre resultavam em artigos não relevantes para o tema. Estes resultados também podem ter sido gerados pela delimitação da data de publicação dos artigos ter sido o período de 2016 a 2020. Sendo essas, uma das prováveis limitações para que a pesquisa não atingisse a outros resultados relevantes.

3. METODOLOGIA E PLANO DE TRABALHO

Neste capítulo é apresentado o desenho da pesquisa, a opção metodológica e o tipo de estudo. São informados o contexto, os participantes e as questões éticas da investigação.

3.1. Opção Metodológica

A opção metodológica aplicada é a investigação de desenvolvimento ou investigação tecnológica, pois apresenta as fases do desenho de um jogo educativo, dentro de um modelo de desenho instrucional adaptado aos processos de ensino e aprendizagem das soft skills, com a intenção de ser aplicável às diversas realidades educacionais. Segundo Matta et al. (2014), o uso da pesquisa de desenvolvimento ou aplicada ao *Design-Based Research* (DBR) é comparado por muitos estudiosos ao método empregado por engenheiros e arquitetos, que aplicam perspectivas teóricas diversas, mas sempre constroem soluções adaptadas a determinado local.

De acordo com Oliveira (2004) esta metodologia visa essencialmente a ação, sendo o valor prioritário a que se refere a eficácia. A autora, esclarece que o papel do investigador neste tipo de pesquisa é o de construir utensílios, com o conhecimento das leis científicas, e procurar generalizações limitadas a determinados contextos.

3.2. Objeto de Estudo

O objeto de estudo é a concepção, criação, desenvolvimento, implementação e o teste de usabilidade da versão piloto de um jogo educativo, que se enquadra como ferramenta de apoio para aplicação no ensino e na aprendizagem de algumas das soft skills exigidas como requisitos na manutenção da empregabilidade no século XXI. O “ensino” por ser uma opção de inserção do conteúdo em um design contextualizado. O design do objeto do presente trabalho, enquadra-se à realidade da “educação 4.0”, que de acordo com Moser (2019) faz emergir ideias e conceitos acerca da mudança tecnológica e necessidades que o século XXI trouxe às novas gerações, no que diz respeito ao ensino.

No que se refere a “aprendizagem”, Moser (2019, p.302) considera que “os discentes vão aprender, porém, sobretudo, aprendendo a fazer. Há necessidade de uma formação baseada em cognição situada”. Nesse sentido, o jogo, que é nosso objeto de estudo, estimula o autoconhecimento, a percepção do outro e as relações interpessoais inerentes aos ambientes de trabalhos apresentados aos participantes.

A partir dessa realidade, que pode ser fictícia ou real, a intenção é estimular a construção do conhecimento. “Desta forma, conhecer é apresentar uma conduta adequada, uma conduta congruente com a circunstância na qual essa mesma conduta se realiza, sendo determinada pela estrutura do indivíduo” (Venâncio & Borges, 2006)

3.3. Contexto da investigação, participantes e questões éticas

No contexto apresentado na problematização da pesquisa e conforme as etapas da metodologia do desenvolvimento do jogo, objeto de estudo dessa investigação, limitamos a sua possível aplicação, adaptável a cursos na educação profissional e corporativa nos diversos no Brasil ou em Portugal.

De acordo com Costa (2004), para os pressupostos das questões éticas, o investigador deve manter o equilíbrio entre os benefícios sociais que a pesquisa pode originar e o respeito pelos valores dos participantes. No presente estudo foram resguardados princípios éticos como a intenção de promover o respeito à equidade, diversidade, liberdade de opinião e colaboração.

Foram 6 sujeitos participantes, sendo 3 alunos de Licenciatura da Universidade do Minho; no Brasil participaram 2 profissionais atuantes na área de gestão de pessoas e 1 empresária, que têm o perfil dos sujeitos reais, para os quais o jogo poderá ser utilizado na prática como ferramenta de apoio no processo de ensino-aprendizagem das soft skills, com vistas ao aprimoramento pessoal e profissional. Na apresentação dos resultados os participantes serão identificados por códigos para que seja garantido o anonimato.

3.4. Método e técnicas de recolha de dados

Para esse trabalho de investigação a coleta de dados se deu por meio da pesquisa documental na revisão sistemática de literatura e no levantamento bibliográfico. Na fase do teste de usabilidade do jogo, objeto de estudo dessa dissertação, foi utilizado o seguinte instrumento de recolha de dados:

Um questionário de avaliação de usabilidade aplicado de forma on-line pelo Google Forms, constituído de questões objetivas e subjetivas. Para o levantamento do nível de satisfação dos sujeitos participantes do teste de usabilidade, foi utilizada a escala Likert ou escala somatória para respostas. Foram elaboradas afirmativas e aplicada a escala de concordância que permitiram mensurar quantitativamente cada nível do jogo, assim como o escopo geral da aplicação do protótipo. Neste mesmo questionário há também perguntas abertas, para o

levantamento qualitativo referentes à usabilidade. De acordo com Lucian e Dornelas (2014) “é necessário obter opiniões do público-alvo, pois elas são a base para redação dos itens que irão compor a escala. Para tanto, esta coleta deve ocorrer através de um levantamento com uso de questionário.” Todo processo do teste e aplicação do questionário, faz parte da fase de Avaliação do design instrucional contextualizado e foi detalhado nessa dissertação no item 5.2.1 Elaboração do Questionário.

3.5. Método e técnicas de análise de dados

Os dados são mensurados automaticamente pela própria ferramenta Google Forms, que registra as respostas, de acordo com as seções em que foram implementadas. No caso da utilização da escala são gerados gráficos que mostram o percentual obtidos com a junção da opinião de todos os respondentes. No item 6.1 “Apresentação e análise descritiva dos resultados obtidos” é apresentada análise descritiva dos dados dessa dissertação, feita com base nas tabelas dos resultados quantitativos de cada nível do jogo, onde a nota final de cada questão é apresentada, por meio da média ponderada. O resultado da parte qualitativa das pesquisas é demonstrado pelas respostas subjetivas, que também foram analisadas no item supra citado.

3.6. Calendário de Atividades

Ano	2019			2020												2021		
	out.	nov.	dez.	jan.	fev.	mar.	abr.	mai.	jun.	jul.	ago.	set.	out.	nov.	dez.	jan.	fev.	mar.
Atividades/mês																		
Entrega do Projeto	■																	
Revisão Bibliográfica	■	■	■	■	■	■												
Concepção do jogo			■	■	■	■	■	■										
Desenho do Jogo								■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Implementação do Jogo													■	■	■	■	■	
Elaboração o Questionário																	■	
Avaliação do Jogo																	■	
Teste de Usabilidade																	■	
Envio do Questionário																	■	
Aferição dos Resultados																		■
Redação Final da Dissertação	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

4. MODELO DE DESIGN INSTRUCIONAL - CONCEPÇÃO DO JOGO

O protótipo do jogo virtual “Soft skills & atendimento ao Cliente” tem a intenção de proporcionar aos participantes do teste de usabilidade uma experiência dinâmica, por meio de um enredo intuitivo e com utilização de imagens, sons e vídeos. Nas fases de concepção e execução do jogo, levou-se em consideração o propósito de que as próximas versões, possam ser customizáveis/personalizáveis. Esta adaptação deve acontecer de acordo com o contexto educacional em que serão aplicadas, levando-se em consideração os perfis dos participantes que, de acordo Filatro (2018), se especifica em quatro elementos: o perfil digital, o perfil demográfico, os estilos de aprendizagem e os fatores emocionais.

4.1. O design instrucional contextualizado

Filatro (2008) explica as diferenças e especificidades entre três modelos de design instrucional: fixo, aberto e contextualizado. Estes modelos podem ser adaptados à estrutura ADDIE (*Analyze – Design – Develop – Implement – Evaluate*). No quadro 8 os modelos são apresentados moldados à estrutura ADDIE e as etapas traduzidas na língua portuguesa (Análise, Desenho, Desenvolvimento, Implementação e Avaliação), assim como os conceitos apresentam a atuação do profissional - designer instrucional (DI) em cada fase. Na Análise há a identificação e compreensão do problema educacional e as necessidades do público-alvo, no Desenho são apresentadas as especificações para criação da solução, no Desenvolvimento são definidas as características da produção, na Implementação as ações para a oferta do que foi produzido e, finalmente, na Avaliação tem-se uma reflexão sobre os ajustes e novas possibilidades a serem realizadas. Neste quadro é demonstrada a maneira como cada um dos modelos de design instrucional se ajusta a essa estrutura:

Quadro 8 - Modelos de design instrucional na estrutura ADDIE

	DI FIXO	DI ABERTO	DI CONTEXTUALIZADO
ANÁLISE	Análise detalhada das necessidades de aprendizagem, do público-alvo e das restrições contextuais. O designer instrucional trabalha de forma independente.	O designer instrucional trabalha próximo aos educadores. Estes têm autonomia para ajustar e contribuem para selecionar bibliografias e metodologias.	A natureza dinâmica adapta-se nessa fase à identificação das necessidades de aprendizagem e a caracterização dos alunos. Sendo apenas o foco inicial de trabalho, que deve ser aprimorado de acordo com a participação e necessidades dos alunos.
DESENHO	Elaboração e especificação de roteiros, storyboards, linguagem, layout e demais mídias. Todas as decisões essenciais sobre o conteúdo são apresentadas pelo designer instrucional.	O desenho é realizado pelos educadores ou equipe de apoio, diretamente no AVA. O designer instrucional entrega apenas documentos norteadores.	O designer instrucional especifica detalhes do contexto, como objetivos da aprendizagem, abordagem pedagógicas e mídias utilizadas.
DESENVOLVIMENTO	A fase de desenvolvimento é realizada por especialistas e o designer instrucional acompanha, faz validações intermediárias, realiza testes e faz a validação final com o cliente (pacote fechado).	Os educadores ou a equipe de apoio no desenvolvimento são auxiliados pelo designer instrucional, que entrega os materiais de orientação e acompanha a programação prévia das ferramentas a serem executadas no ambiente virtual	O designer instrucional programa as atividades, interações e regras de adaptação a serem aplicadas durante a fase de execução. Gera um pacote como resultado, com todas as informações das fases ou unidades.
IMPLEMENTAÇÃO	É realizado exatamente o que foi entregue no planejamento. Os alunos acessam o suporte pedagógico, técnico e administrativo para sanar dúvidas	O design da interface social tem a mesma importância do design de conteúdo. No modelo aberto, os educadores têm autonomia para ajustar o design inicialmente proposto.	Envolve uma carga maior de metacognição (quando o aluno deve pensar sobre os próprios processos de aprendizagem) levando a tomadas de decisões individuais ou colaborativas relacionadas ao design.
AVALIAÇÃO	Validações, testes-piloto e revisões. Verificação do alcance dos objetivos educacionais. Implementação de mudanças para edições posteriores, revisões.	A avaliação e os ajustes são realizados ao longo de toda a execução, e não só ao fim do processo.	Na avaliação, considera-se a descrição resultados para aplicação de métodos alternativos e de longo prazo, como projetos, portfólios, estatísticas e autoavaliação

Adaptado do Infográfico da Univesp | Referência Filatro, (2008 p.28-31)

O designer instrucional contextualizado (DIC) é chamado design *on-the-fly*, pois descreve algo que está a ser alterado enquanto o processo que a alteração afeta está a ser (re)construído (*idem:27*). As fases do DIC, serão explicitadas no decorrer dos capítulos 4, 5 e 6, de acordo com as especificações. O capítulo 4 concentra-se na fase de concepção do jogo:

A partir de uma concepção inicial, os processos de design instrucional devem ser repetidos ao longo da execução, quando acontecem as fases de implementação e avaliação. A proposta é que o jogo possa ser customizável/ personalizável para adaptar-se aos diferentes contextos didáticos, quando outras fases de concepções sejam ajustáveis a diferentes objetivos

de aprendizagem estabelecidos de acordo com o contexto no qual serão moldáveis a pessoas, conteúdos, recursos e ferramentas educacionais.

A figura 2 ilustra como aconteceram as fases do DIC do protótipo do jogo e como estas fases podem repetir-se na implementação e avaliação das possíveis novas versões, quando se tem a possibilidade de outras concepções, com novas análises de público, redesenho e modificações necessárias desenvolvimento do jogo.

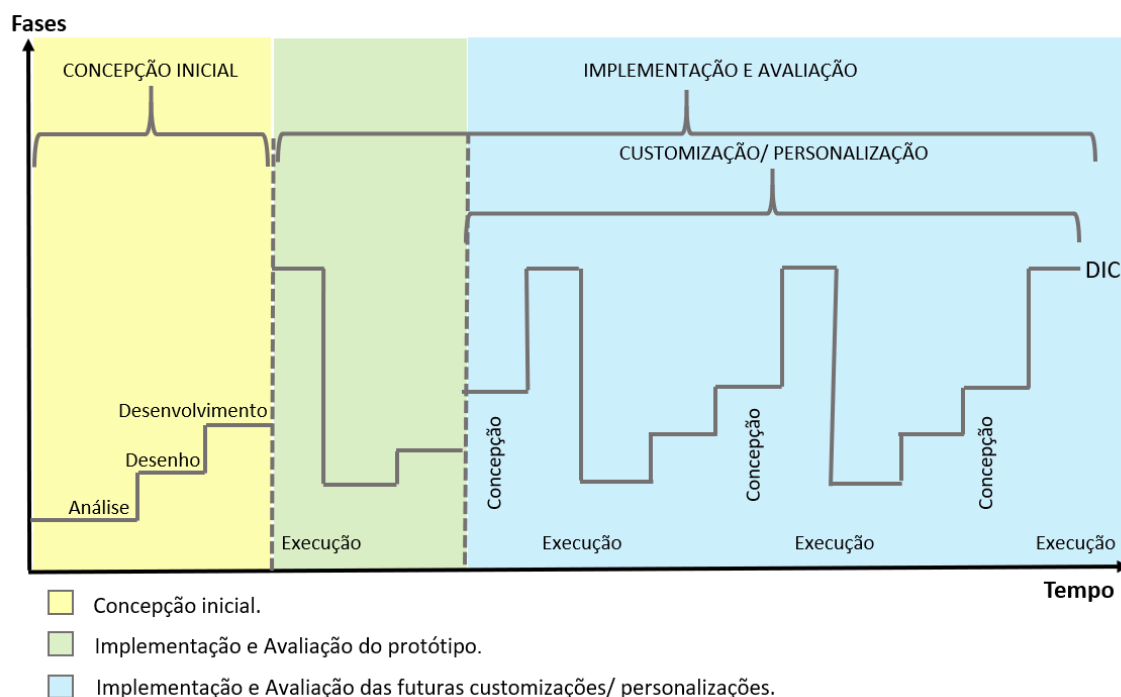


Figura 2 - Distribuição das fases do jogo ao longo do tempo no DIC.

Fonte: Adaptação Filatro (2008:27).

Conforme a legenda de cores da Figura 2, em uma relação entre o tempo e as fases a cor amarela mostra as fases da concepção inicial. A cor verde representa as fases de implementação e avaliação do protótipo, ou primeira versão do jogo e a cor azul demonstra como se dará esse processo nas possíveis execuções das versões futuras.

4.2. A etapa da concepção do jogo

A concepção inicial concernente ao protótipo ou primeira versão do jogo, representada na Figura 2 e destacada pela cor amarela, divide-se nas fases de análise, design e desenvolvimento que serão explicadas de maneira detalhada nos tópicos seguintes.

4.2.1. Análise do público

A dinâmica do jogo baseia-se na identificação das necessidades de aprendizagem pertinentes ao desenvolvimento das soft skills em estudantes, que estão a ser preparados para o enfrentamento do mercado de trabalho. A intenção é que seja uma ferramenta, que possa ajudá-los a manter a empregabilidade em uma era em que soluções tecnológicas nas diversas áreas, têm diminuído a contratação da mão de obra humana. Novas profissões surgem e outras desaparecem, com isso o *saber ser* é vital para garantir um perfil profissional diferenciado.

Como os educadores podem ajudar a seus alunos a desenvolverem habilidades e competência transversais, que promovam uma captação voltada as tendências das ocupações laborais do séc. XXI? A resposta a tal questionamento, levou à análise do levantamento do perfil inicial do público-alvo do jogo *Soft skills & Atendimento ao Cliente*. Importante salientar que este foi apenas o foco inicial, pois o jogo, em suas futuras versões, é adaptável às necessidades dos diferentes perfis dos alunos e dos contextos no qual será aplicado.

A definição do público e posterior análise foi realizada pela pesquisadora por meio da observação direta em sala de aula, como instrutora de cursos profissionais e relatos de outros educadores, relativamente às perspectivas e aspirações de seus aprendizes quanto as relações interpessoais inerentes ao futuro de suas profissões. A atuação da investigadora como designer instrucional em projetos de educação corporativa, também foi um fator primordial para a definição do público-alvo do objeto de estudo da presente dissertação, pois o jogo tanto pode ser aplicado tanto na educação formal, quanto no meio corporativo para os níveis operacional e gerencial, como também para empreendedores individuais e empresários.

4.2.2. Desenho do jogo

De acordo com o Quadro 8 na coluna do DI Contextualizado na fase do desenho são especificados detalhes do contexto, abordagem pedagógica, objetivos da aprendizagem e mídias utilizadas. A abordagem pedagógica de todo processo pertinente ao jogo, a que se refere essa investigação, fundamenta-se no construtivismo. Segundo Coelho e Dutra (2018) “o construtivismo defendido por Piaget parte do princípio de que o saber não é algo que está concluído, e sim um processo em constante construção e concepção em resultado da interação com o meio, a partir daí a personalidade do indivíduo vai ser formada.”

Na fase do desenho, também foram identificados os objetivos de aprendizagem, sendo estes o que se espera que o aluno alcance ao completar cada nível do jogo. Mattar (2010, p.89)

aponta que, no design instrucional de jogos educativos, a partir dos objetivos de aprendizagem deve-se pensar em um ambiente livre e aberto, sem um começo e um final definidos, onde um usuário motivado possa simplesmente, experimentar, construir, jogar e ver o que acontece.

Para este protótipo, optou-se por não utilizar pontuação para as questões e progressão nos níveis do *jogo virtual Soft Skills & Atendimento ao Cliente*, e sim modelos de questões de análise do conhecimento presentes no Adobe Captivate. A intenção é que o jogador faça uma autoanálise comportamental, por meio da ampliação do conceito de cliente e da reflexão sobre seu posicionamento nas relações interpessoais nos contextos pessoal e profissional. A proposta final do jogo é que a autoconhecimento seja realizado de forma continuada na busca constante pelo aprimoramento voltado à aplicabilidade das soft skills.

A seguir são apresentadas as principais características do jogo *Soft Skills & Atendimento ao Cliente*, cujo cenário é dividido em três níveis:

Nível 1 - Navegar por 8 soft skills

Objetivo de aprendizagem

Reconhecer as soft skills: empatia, resiliência, ética, pensamento criativo, comunicação eficaz, resolução de problemas, liderança e trabalho em equipe, dentro de um contexto de autoconhecimento.

Narrativa

A personagem “Sofia” tem a função de apresentar as interações e conceitos do jogo, além de guiar o participante durante a evolução para o próximo nível. O participante terá a possibilidade de escolher, se quer refazer determinada ação ou avançar para próxima etapa. Mas, a mecânica do jogo não permite que ele pule nenhuma etapa ou atividade proposta. A autonomia dada por ocasião das escolhas, pode gerar consequências e interferir diretamente no resultado final da análise de autoconhecimento, relativamente às soft skills, caso todos os pontos não tenham sido fixados de forma adequada. Sendo assim, cada participante será responsável direto pelo seu aprendizado.

A linguagem é de fácil entendimento e as interações têm uma complexidade leve, para que os jogadores mantenham o foco em vencer as etapas, analisar, aprender, repensar e descobrir o porquê e como a aplicação das soft skills interferem no resultado de determinadas ações.

A aprendizagem se dá por meio do autoconhecimento e da reflexão e criação de novas abordagens, que se somam às experiências anteriores de cada participante.

Mídias utilizadas

As 8 soft skills são apresentadas por meio de vídeos interativos inseridos na ferramenta de autoria com atividades interativas.

Na figura 3 é apresentada a estrutura da tela inicial do Nível 1 do jogo, composta por personagem, imagens e ícones do site Big Stockphotos, dos quais a investigadora possui licença prolongada:

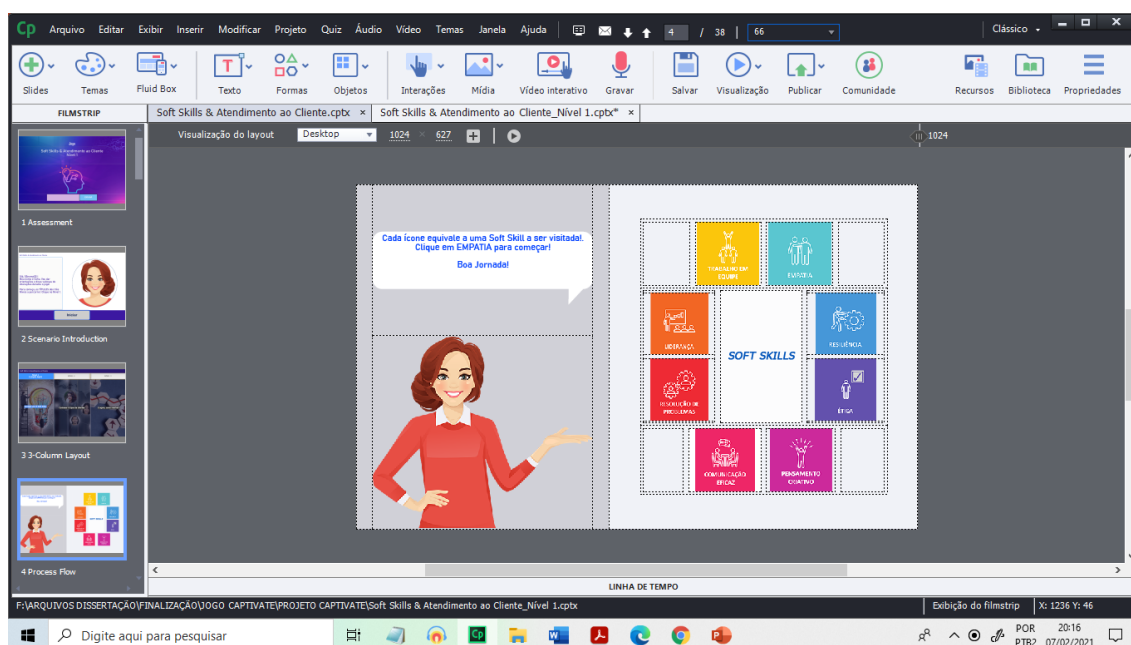


Figura 3 - Tela de orientações no Captivate: Nível 1 - Navegar por 8 softs skills.

Fonte: Composição própria.

O participante deve navegar por todas as soft skills, à começar pela Empatia, assistir aos vídeos e realizar as questões interativas propostas. Depois de finalizar todas as 8 etapas, são mostradas orientações para as ações necessárias para avançar para o próximo nível. A finalização do nível 1 será com colaboração no Painel Soft Skills feito no Padlet.

Nível 2 - Conhecer 6 tipos de clientes

Objetivo de aprendizagem

Descrever os 6 tipos de clientes apresentados: final, intermediário, individual, coletivo, interno e externo.

Narrativa

Segundo Silva e Azevedo (2015) um dos passos primordiais para o sucesso é saber identificar quem são os seus clientes e, também, o real significado do termo cliente. A amplitude do significado do que é cliente e a presença destes em todos os contextos de trabalho, determina as ações desse nível. Além dos tipos de clientes, é apresentado o conceito de produto intangível e tangível. Saber como lidar com as classificações dos clientes, e entender a importância de aplicar as soft skills para o sucesso das ações, dá ao participante a possibilidade de saber relacionar o aprendizado nas simulações de situações, que, possivelmente, enfrentará ou enfrenta no exercício de sua profissão.

Mídias utilizadas:

O nível 2 é composto por um vídeo de apresentação criado no Canva, seguido por 3 questões interativas criadas no Captivate.

Assim, o complexo universo da caracterização dos clientes é retratado de forma simples e dinâmica. Na figura 4 é apresentada a tela com as orientações para iniciar:

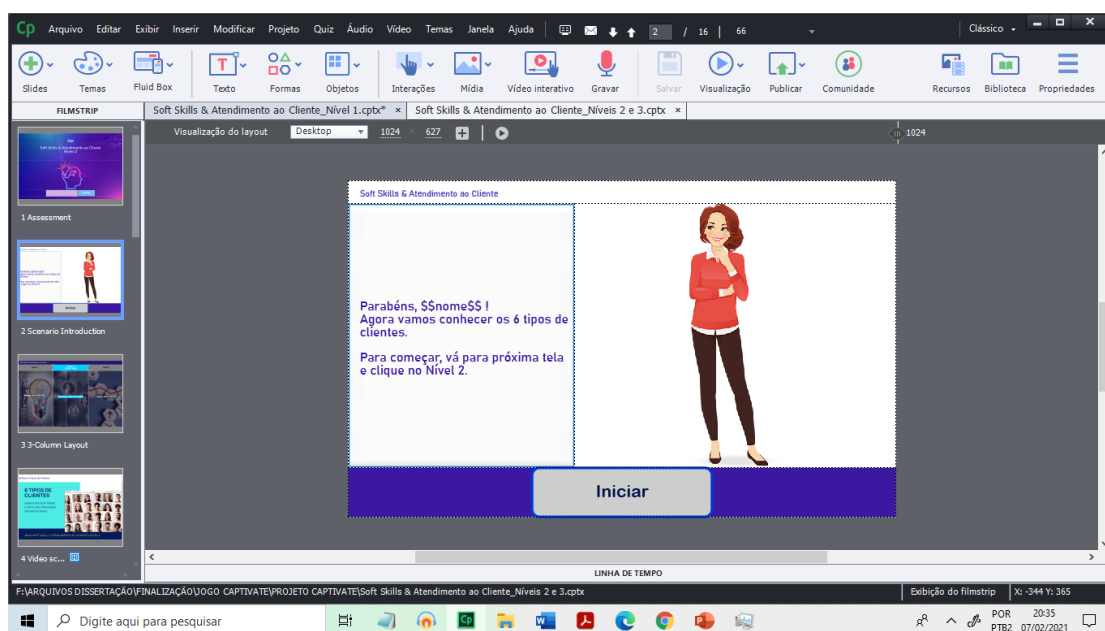


Figura 4 - Tela de orientações no Captivate: Nível 2 - Conhecer 6 tipos de clientes.

Fonte: Composição própria.

Após clicar preencher o nome na tela de abertura do Nível 2, o participante é levado a uma segunda tela onde lê as orientações para prosseguir. Ao clicar no botão *iniciar* abre a tela para conhecer os 6 tipos de clientes, verificar o significado de produto e a importância da utilização das soft skills nos contextos demonstrados. Depois de assistir ao vídeo, o participante deve realizar três questões interativas.

Nível 3 - E agora, como resolver?

Objetivo de aprendizagem:

Resolver uma situação-problema relacionado o atendimento a clientes às possíveis aplicações das soft skills.

Narrativa

A aprendizagem contextualizada, segundo Prensky (2012 p.227), é uma abordagem na qual a aprendizagem é colocada em um ambiente semelhante ou idêntico em que a aprendizagem será usada no futuro. Tal motivação, fez com que a pesquisadora optasse por trabalhar situações-problemas passíveis de acontecer no relacionamento com os diversos tipos de clientes.

É apresentada uma situação-problema e os participantes devem seguir uma linha de raciocínio lógica para identificar possíveis soluções. Sendo esse, o mais imersivo dos níveis, quando as soluções são dadas de forma individual e ao mesmo tempo são uma junção entre as experiências anteriores relacionadas ao tema, o que foi apresentado no jogo e a construção de conhecimento de forma crítica e autônoma, por meio do autoconhecimento. Importa nesta abordagem o processamento das informações e os comportamentos inerentes à tomada de decisões. Ao lidar com a simulação de uma situação real, o participante é levado a aplicar o conhecimento de forma prática e direcionada.

Mídias utilizadas

A situação apresentada seguiu o seguinte padrão de distribuição de mídias: um vídeo criado no Canva, contendo imagens, textos e música, com a exposição da situação-problema. Nas orientações da atividade proposta foi solicitado aos participantes que escrevessem pelo menos um parágrafo, salvasse em um ficheiro, e enviasse para o e-mail indicado, a solução elaborada de forma subjetiva.

Foi utilizado o Google sites para construção de uma Wiki com as soluções dadas por cada um dos participantes. Para finalizar o jogo e dar continuidade ao processo de autoconhecimento e aprendizagem continuada, foi enviado um template personalizado, que poderá ser impresso, ficando esta decisão a critério de cada participante.

Abaixo, a figura 5 mostra a tela que dá início ao Nível 3.

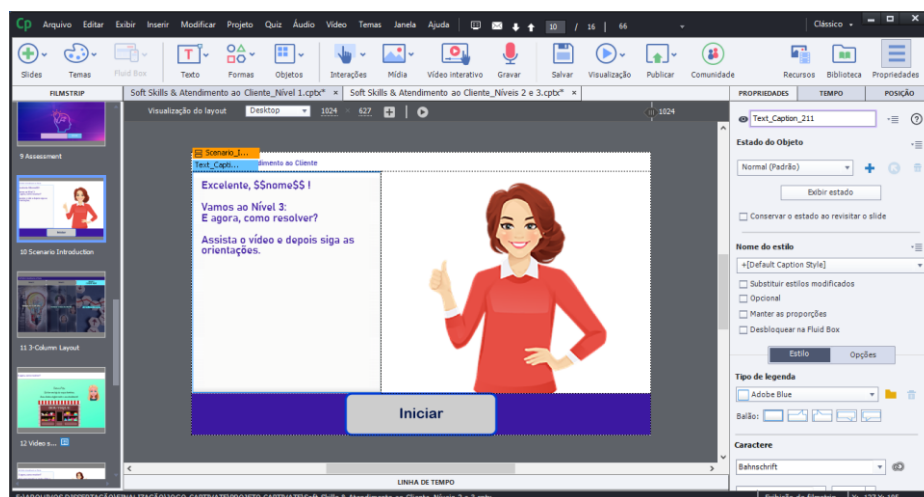


Figura 5 - Tela orientações no Captivate: Nível 3 - E agora, como resolver?

Fonte: Composição própria.

4.2.3. Projeto responsivo no Adobe Captivate

A concepção do jogo, também envolveu a escolha do tipo de ferramenta de autoria a ser utilizada. A pesquisadora optou por utilizar o Adobe Captivate 2019 pela diversidade de interações disponibilizadas e por ser possível criar o projeto responsivo, que ativa visualização de layouts em diferentes tamanhos de tela

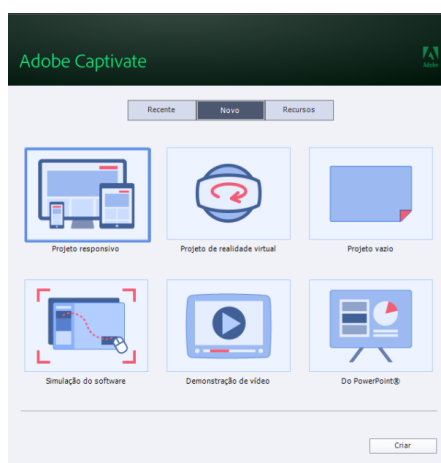


Figura 6 - Tela do Adobe Captivate com os tipos de projetos disponibilizados.

O Captivate é um software utilizado para criação de projetos instrucionais e também possibilita outras escolhas para iniciar um projeto. Na tela acima apresenta as demais variações: realidade virtual, projeto vazio (quando se inicia um projeto comum do zero), captura de telas para simulação de software, demonstração de vídeo e slides importados do PowerPoint.

Conforme citado anterior, o jogo Soft Skills & Atendimento ao cliente foi criado responsivamente, o Captivate tem opções de visualizações pré-definidas para os seguintes tamanhos de tela, cujas medidas são dadas em pixels:

- Desktop (1024 X 627)
- iPhone 6/7/8 (375 X 559)
- iPhone 6/7/8 Plus (414 x 704)
- iPhone X (375 x 628)
- iPad (768 x 960)
- Google Pixel 2 (376 x 495)
- Galaxy 8 (360 x 567)

Outros tamanhos podem ser personalizados, levando-se em consideração as necessidades do público-alvo.

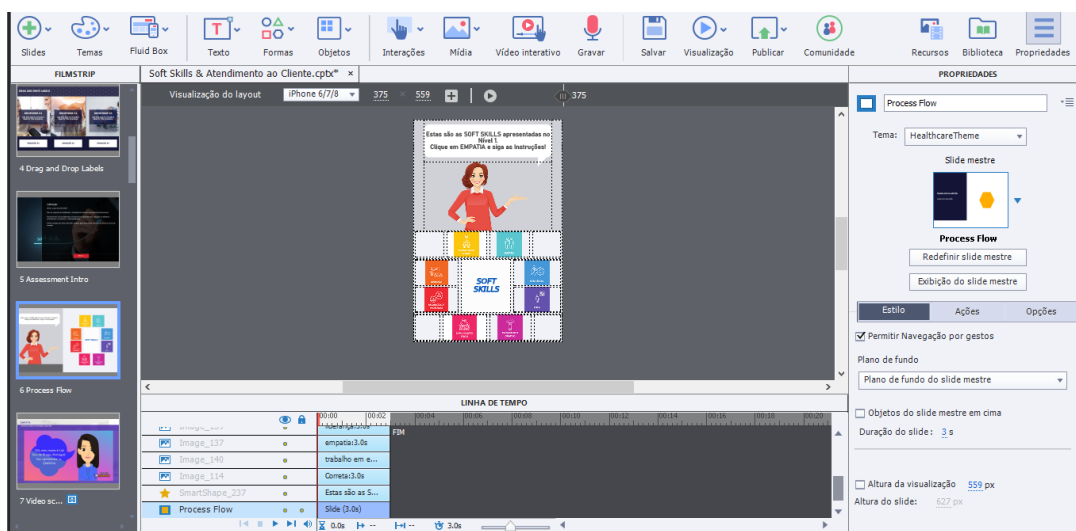


Figura 7 - Tela do Projeto Responsivo do Jogo no Captivate (visualização para iPhone 6/7/8).

Nesse tipo de projeto adaptável, os slides são disponibilizados em fluid boxes, que alinham igualmente os objetos nos diferentes tamanhos de telas para melhor experiência do usuário com o conteúdo. Nos projetos não responsivos, este software trabalha de forma escalonável, ou seja, apenas diminui as imagens, que muitas vezes podem perder a qualidade no que se refere às dimensões. A aparência da interface no Captivate lembra a estrutura do

PowerPoint, pois apresenta slides e temas, mas é muito mais complexo e robusto, além de oferecer diferentes possibilidades de ações interativas:

Além do Capitvate, a investigadora utilizou outros softwares para complementar as interações. No nível 1 foram utilizados o Animaker e o Padlet e nos níveis 2 e 3 foi utilizado o Canva.

O detalhamento de cada ação desenvolvida nos três níveis do jogo será demonstrado no item a seguir, que explica o passo a passo da fase de desenvolvimento.

4.2.4. Desenvolvimento e GDD simplificado.

O desenvolvimento precede a implementação na estrutura ADDIE de acordo com o Quadro 8, apresentado anteriormente.

É a última fase da execução inicial, conforme demonstrado na figura 2. Nesta fase foram estabelecidos o programa, as atividades, interações, regras e orientações a serem aplicadas. A pesquisadora utilizou como pacote final para essa entrega um modelo de GDD simplificado voltado para jogos educacionais: o Short Games Design Document para jogos educacionais (SGDDEdu).

Martins (2019) e seus autores, explica em seu artigo, que geralmente estes documentos são muito extensos, concebidos para documentar aspectos de design com detalhamento que pode ser dispensáveis para jogos curtos. Levou-se em consideração que o jogo, objeto da presente pesquisa, não tem um grau de complexidade elevado e ser basicamente curto, ou seja, os 3 níveis podem ser atingidos em um só dia, dependendo do empenho e disponibilidade do participante.

Tal documento relata a fase de Desenvolvimento, portanto, fez-se necessário sua inserção como parte integrante do conteúdo dessa dissertação. Os objetivos de aprendizagem devem constar em todo Game Design Document referente a jogos educativos, mas no caso do presente trabalho, estes já foram citados anteriormente no item 4.2.2, quando foi descrita a fase do Desenho, sendo assim, serem suprimidos na exposição deste SGDD a seguir:

Capa:

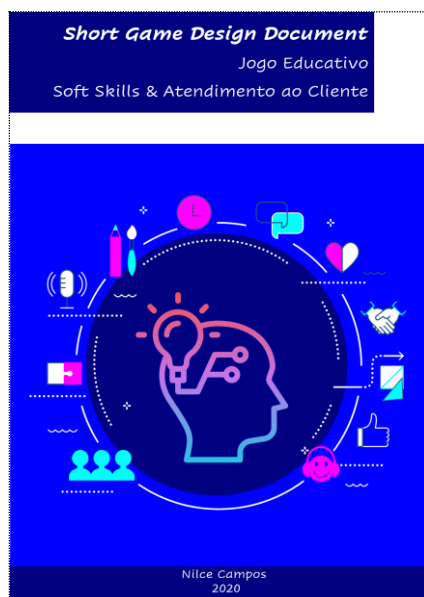


Figura 8 - Capa do SGDD do Jogo.
Fonte: Elaboração própria no Canva.

Apresentação:

O Jogo Soft Skills & Atendimento ao cliente tem a proposta de incentivar o autoconhecimento e a autoavaliação dentro dos processos cognitivos e das habilidades e competências presentes no conteúdo. As interações não têm pontuações e são disponibilizadas com a finalidade de analisar, compartilhar e construir o conhecimento. Nesse documento constam os principais pontos da mecânica e narrativa dos três níveis do jogo.

Mapa Conceitual do Jogo

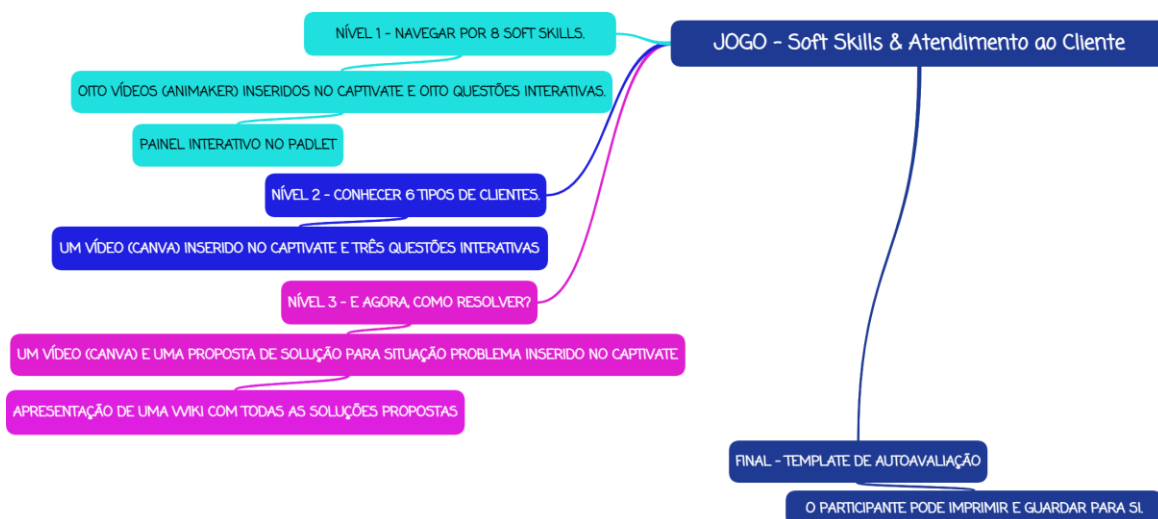


Figura 9 - Mapa Conceitual da estrutura dos 3 Níveis do Jogo e do Autoavaliação.

NÍVEL 1 – Navegar por 8 Soft Skills.

Conteúdo textual – Em todas as telas dos vídeos e nas questões interativas das soft skills, foi utilizada a técnica mash-up, que de acordo com Filatro (2018, p.58) é “quando as referências de materiais que já existem em relação a determinado assunto, funciona como autoria de materiais inéditos”. Esta autora, também explica que a diferença entre tal técnica e a curadoria, é que na curadoria há recomendação e disponibilização direta dos materiais de terceiros para os alunos.

Material base do conteúdo

O material de referência para a base textual do Nível 1 do jogo foi o E-puB *Soft Skills - Competências essenciais para os novos tempos*, coordenadora Antunes (2020). Segue ficha técnica:

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
S681	Soft skills [recurso eletrônico] / Coordenadora Lucedile Antunes. – São Paulo, SP: Literare Books International, 2020. Formato: ePUB Requisitos de sistema: Adobe Digital Editions Modo de acesso: World Wide Web ISBN 978-65-86939-89-7 1. Competências. 2. Produtividade. 3. Desempenho. 4. Eficiência organizacional. I. Antunes, Lucedile. CDD 658.3125
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

Figura 10 - Ficha técnica do e-Pub referência do Nível 1 do Jogo.

Outros dois arquivos relevantes, também serviram como suporte à construção do conteúdo dos vídeos e das questões, sendo estes a monografia *Conceitos de ética no cenário contemporâneo: Análise das concepções de ética de empregados em uma multinacional* das autoras Fontoura e Waichert (2007) e o texto *Ética: conceitos e fundamentos* de Neme e Santos (2014).

Telas Inicial

O jogo é apresentado no formato Hypertext Markup Language, versão 5 - HTML5.

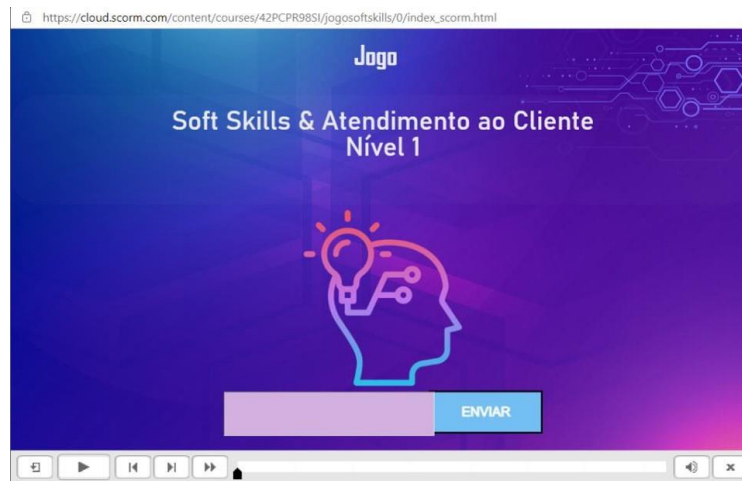


Figura 11 - Tela inicial em HTML 5 com inserção do nome do participante e barra de rolagem.

Mídias: Vídeos criados no software Animaker na versão gratuita, motivo pelo qual o logotipo do site aparece em todos os vídeos. Os vídeos em Formato MP4 foram inseridos no Captivate.

Ação: Avança para assistir ao vídeo de, aproximadamente, 1:40 minuto, compostos de 11 cenas, sendo a primeira de apresentação e a última de finalização.

Os vídeos tornam-se interativos, quando após a despedida de cada personagem entra uma questão, que pode variar entre os seguintes formatos: quiz, correspondência, resposta curta, sequência, preenchimento de lacuna e verdadeiro ou falso. No caso de respostas incorretas, aparecerá a mensagem: *Incorreto: Clique em qualquer lugar ou pressione "s" para continuar.* Ao término de todas as ações referentes a cada soft skill, é apresentada uma tela de feedback de acerto, que leva para a próxima soft skill.

Personagens: Cada soft skill é apresentada por um personagem, que são portugueses ou brasileiros. A proposta é criar um vínculo entre os participantes do teste de usabilidade do jogo, pois estes encontram-se no Brasil e em Portugal.

Vídeo - Empatia

Nesse SGDD apresentaremos, somente um exemplo da tela de vídeo: empatia. No jogo, há um vídeo e uma interação para cada soft skill, mas para esse documento fez-se apenas um detalhamento em forma de texto.

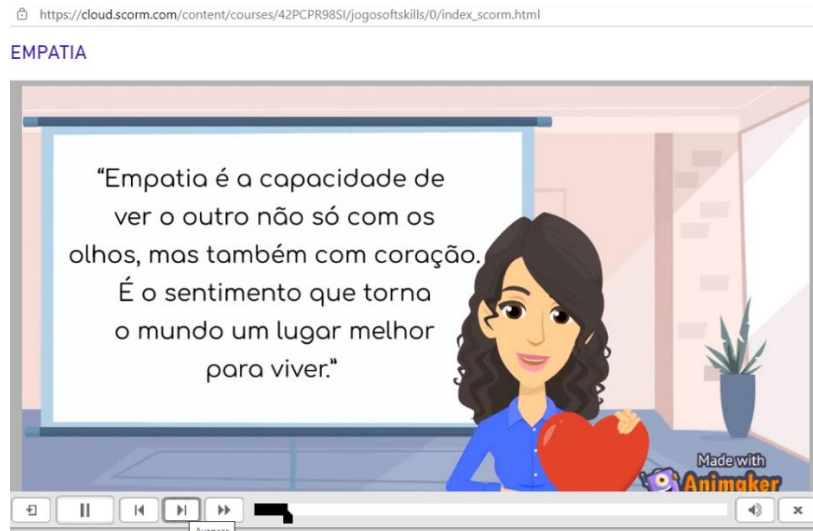


Figura 12 - Tela do vídeo Empatia em HTML 5.

Fonte: Composição própria no Animaker.

Personagem: Helena.

Duração: 1min40s dividido em 11 cenas.

Música: Motivacional feliz.

Textos das cenas:

1. Olá, meu nome é Helena! Vou apresentar a EMPATIA.
2. Empatia é a capacidade de ver o outro não só com os olhos, mas também com o coração. É o sentimento que torna o mundo um lugar melhor para viver. (Lima, 2020).
3. Preocupar-se com outro e ter interesse em ajudar e ouvir: é contribuir para uma conexão positiva com as pessoas.
4. A empatia tem a ver com o autoconhecimento e com o conhecimento do outro.
5. Desenvolver empatia emocional, depende de entender e refletir sobre nossos próprios sentimentos.
6. Enxergar o mundo com os olhos do outro, é uma das competências mais importante no dia a dia da vida pessoal e profissional no século XXI.

7. A empatia é uma capacidade relacional de extrema importância para estabelecermos vínculos duradouros com as pessoas.
8. A empatia cognitiva é a capacidade de entender o ponto de vista do outro e a empatia e empatia emocional é entender o que os outros sentem.
9. A preocupação empática está ligada a antecipação. É a capacidade de sentir o que o outro precisa que você faça por ele, mesmo sem que ele fale sobre isso.
10. Estimular as crianças a comportamentos empáticos, como respeitar as diferenças e ter compaixão pelos outros, é de grande valia para o futuro da humanidade.
11. Desenvolva a Empatia todos os dias!

Interação no Captivate:

Após a cena 11 aparece a questão:

Quiz com 4 alternativas de múltipla escolha, apresentadas de forma randômica.

Texto do quiz:

Com base no que foi visto e em suas experiências pessoais, qual das opções abaixo NÃO condiz perfeitamente com a empatia:

- a) Aprender a administrar nossas emoções e angústias para não sofrermos em excesso com a dor do outro.
- b) Aprimorar nosso grau de empatia, por meio do autoconhecimento e externalização do nosso interesse por ouvir e ajudar o outro.
- c) Dizer “tudo bem com você?”, é um protocolo automático, no entanto é válido para iniciar uma conversa de forma empática.
- d) Ter um alto grau de empatia é ficar em silêncio enquanto o outro diz algo, manter contato olho no olho e ser capaz de repetir o que o outro diz.

Resposta correta: letra D (durante o jogo aparece de forma randômica).

O participante deve ser levado a refazer até marcar a resposta correta.

Observação: Para leitura das alternativas com textos mais longos, aparecerá um pop up, pois trata-se de um projeto responsivo e a configuração do layout do slide é configurada de acordo com o tamanho da tela e desse modo mantém-se um padrão de apresentação.

Conforme o tutorial mostrado na figura 13:



Figura 13 - Tutorial: Leitura de alternativas em tela responsiva (Galaxy S8)

Fonte: Captura de tela Captivate.

Para essa mesma questão, a visualização na tela do desktop mostra os textos integralmente, de acordo com a figura 14:

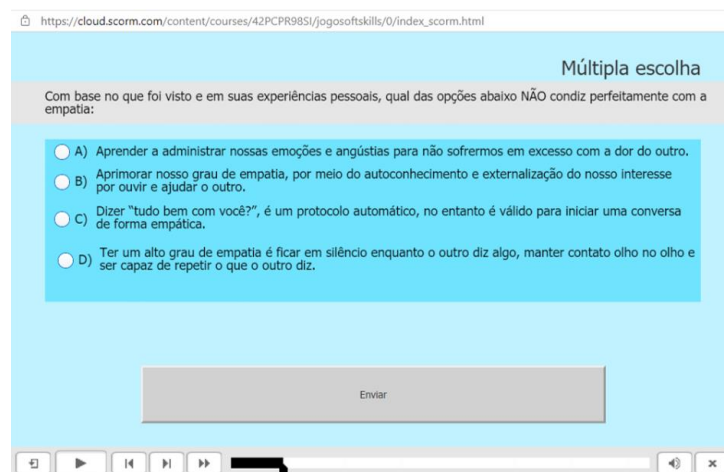


Figura 14 - Tela responsiva da questão em Desktop.

Fonte: Captura de tela Captivate.

Feedback de acerto:

Somente ouvir o outro, não é o suficiente. É preciso interagir, fazer perguntas, estimular com novos insights e novos aprendizados.

O Feedback do acerto será mostrado, assim que a resposta correta for marcada, conforme o exemplo da figura 15.



Figura 15 - Tela responsiva do feedback de acerto (Desktop).

Após a tela do feedback de acerto, carregar na seta *clique aqui* para abrir a tela da próxima soft skill: resiliência

Vídeo Resiliência

Personagem: André.

Duração: 1min40s dividido em 11 cenas.

Música: Celebrate Festival

Textos das Cenas:

1. Olá, eu sou o André! Vou apresentar a RESILIÊNCIA.
2. Na maioria das vezes a resiliência está ligada a uma sensação de poder, sucesso, força, robustez, rigidez, desenvoltura. É a capacidade de lidar com adversidades sob pressão.
3. Diariamente somos expostos a uma grande quantidade de informações e o correto a fazer é checar a veracidade para que não tenhamos preocupações desnecessárias.
4. Quando o corpo e a mente não se encontram em sintonia a preocupação com as incertezas e o medo do desconhecido podem causar tristeza e estresse.
5. Muitas situações nos levam a passar pelos sentimentos de raiva, luto, tristeza a fim de chegar à força interior para agir.

6. Se necessário, o melhor a fazer é pedir ajuda! No entanto, devemos nos esforçar para exercitar a resiliência e estarmos prontos para outros desafios e enfrentamentos.
7. O autoconhecimento é essencial para estabelecer novas conexões e superar obstáculos. Reinventar-se significa avançar, dar o próximo passo na jornada da vida!
8. A realização chega com a superação de obstáculos e situações adversas. Cada conquista deve ser celebrada, independentemente do tamanho do desafio.
9. A nossa “bússola interna” deve nos manter na direção da tranquilidade e clareza nas adversidades do dia a dia: manter a mente plena, o equilíbrio e uma vida saudável.
10. “Existe um espaço entre o estímulo e a resposta. Nesse espaço reside nosso poder de escolher nossa resposta. Na nossa resposta reside nosso crescimento e nossa liberdade.” Franklin (citado em Betiol, 2020)
11. Seja resiliente, sempre!

Interação no Captivate:

Após a cena 11 aparece a questão:

Correspondência entre a primeira e a segunda coluna, com 3 tópicos em cada coluna, apresentados de forma randômica

Texto da questão:

Algumas pessoas são grandes exemplos de resiliência. Pesquise e faça a correspondência entre a pessoa e sua história de vida.

Coluna 1:

- a)Viktor Frankl
- b)Stephen Hawking
- c)Nelson Mandela

Coluna 2:

() O Holocausto - Passou por 4 campos de concentração nazista, perdeu os pais, os irmãos e a esposa. Superação: Construiu uma carreira de sucesso na psiquiatria e é conhecido como o pai da Logoterapia.

() Apartheid: Após cinco décadas lutando contra regime de segregação e discriminação racial. Passou 27 anos de sua vida, preso. Superação: Foi eleito o primeiro presidente negro da África do Sul. Recebeu o prêmio Nobel da Paz em 1993.

() Esclerose Múltipla: Aos 21 anos foi diagnosticado com esclerose lateral amiotrófica. Superação: Adaptabilidade perante as adversidades. Físico e cosmólogo ganhou vários prêmios por seus estudos científicos.

Resposta correta: (a,c,b) (durante o jogo aparece de foram randômica).

Feedback de acerto.

Parabéns, esses homens são citados como exemplos de superação na história contemporânea. Que tal pesquisar grandes exemplos de mulheres resilientes? Fica a dica!

Carregar em *clique aqui* para abrir a tela para a próxima soft skill: ética.

Vídeo Ética

Personagem: Camila.

Duração: 1min40s dividido em 11 cenas.

Música: Amabilidade

Textos das Cenas:

1. Olá, eu sou a Camila. Vou apresentar a ÉTICA.
2. Os grandes pensadores da ética perceberam que os princípios éticos estão envolvidos com a grande diversidade de costumes e culturas. Por este motivo é difícil um conceito que seja universal.
3. A terra mundializou-se, deixou de ser um aglomerado de países dispersos para adquirir uma configuração global.
4. Com a globalização, aconteceu uma quebra de barreiras multiculturais. As diversas culturas e os diferentes valores entram em choque, principalmente, a ética empresarial.
5. O que devemos entender por ética? O que significa ética hoje? Como a ética pode interferir na nossa vida pessoal e profissional?
6. Ética é o que marca a fronteira da nossa convivência. É a perspectiva para olharmos os nossos princípios e os nossos valores para existirmos juntos. É o conjunto de seus princípios e valores que orientam a minha conduta. (Cortella, 2009).

7. A moral e a ética estão entrelaçadas. A moral é um conjunto de normas para o agir específico ou concreto. Constitui-se de valores e preceitos ligados aos grupos sociais e às diferentes culturas.
8. Já a ética é a reflexão sobre a moral e discute os valores sobre a existência humana mais feliz, realização, bem-estar e qualidade de vida.
9. Além disso, a ética busca valores que signifiquem dignidade, liberdade, autonomia e cidadania.
10. A ética é importante para a sobrevivência humana com qualidade e integridade e tem relação com outros campos do saber e da prática, que são fundamentais à vida em sociedade.
11. Valorize as atitudes e comportamentos éticos!

Interação no Captivate:

Após a cena 11 aparece a questão:

Preenchimento de lacunas. O participante deve preencher a frase com a palavra, que esteja de acordo com o conceito atribuído no vídeo.

Texto da Questão:

Preencha a lacuna com uma palavra, que achar mais adequada:

Para NÃO agir impulsivamente, sem respeito ao próximo ou com atitudes individualistas, é necessário estabelecer limites e praticar a ética, que é a reflexão sobre a _____.

Resposta correta: moral.

Feedback de acerto.

Quando refletimos sobre a moral, estamos agindo com ética e estabelecendo fronteiras para nossa convivência com as pessoas. Carregar em *clique aqui* para abrir a tela para a próxima soft skill: pensamento criativo.

Vídeo – Pensamento Criativo

Personagem: Jande.

Duração: 1min40s dividido em 11 cenas.

Música: Pleasant Melody

Textos das Cenas:

1. Olá, eu sou o Jande! Vou apresentar o PENSAMENTO CRIATIVO.
2. Pensar criativamente é ressignificar e dar uma nova perspectiva para as situações, ou seja, enxergar novas possibilidades para o que parece ter apenas uma solução.
3. A conexão entre corpo, mente e alma, ajuda a expandir a consciência e conquistar o autoconhecimento, e assim termos mais clareza para pensarmos com criatividade.
4. A frase de Sócrates “conhece-te a ti mesmo” traz à ideia do conhecimento interior, que nos ajuda a desenvolver a autenticidade, legitimidade e originalidade.
5. Ouvir feedback e entender como somos vistos pelos outros, amplia a nossa consciência sobre nós mesmos e a percepção de como nossas ações e comportamentos afetam as pessoas.
6. É necessário rearranjar frequentemente o que sabemos, sair da caixa, transformá-la ou, até mesmo, descartá-la.
7. Tudo pode ser dissolvido, desconectado, reconectado, a criatividade é um potente meio para navegar em fluxo por águas agitadas e uma possibilidade de lavar os olhos para que possamos reparar a vida. (Cuiabano, 2020)
8. “Não há nada como olhar com os olhos do outro para nos ajudar a questionar nossas suposições e preconceitos e incitar novas maneiras de pensar” Krznaric (citado em Cuiabano,2020)
9. Pensar criativamente é valorizar o ineditismo, dar preferência em trilhar novos caminhos e modificar o *status quo*, que é o formato preestabelecido.
10. A “modernidade líquida”, na qual as experiências escorrem pelos espaços e tempos, faz com que “a mudança seja a única coisa permanente e a incerteza, a única certeza”.Bauman (citado em Cuiabano, 2020)
11. Ponha em prática o Pensamento Criativo!

Interação no Captivate:

Após a cena 11 aparece a questão:

Verdadeiro ou Falso. O participante deve ler o parágrafo da questão e marcar a opção.

Texto da Questão:

Analise a afirmativa abaixo e marque Verdadeiro ou Falso.

O Pensamento Criativo pode ser estimulado e exercitado, assim como a inovação pode vir mesmo em temas recorrentes da vida pessoal e profissional. Os momentos de criatividade, não surgem como mágica, geralmente acontecem após exaustivo trabalho de pesquisa, reflexão e experiências do nosso cotidiano.

() Verdadeiro () Falso

Resposta correta: Verdadeiro

Feedback de acerto:

Algumas pessoas têm mais aptidão para aplicar o pensamento criativo, mas isso não significa que ele seja nato. A verdadeira criatividade é desenvolvida e não vem por intermédio de instantes mágicos, deve ser impulsionada e praticada. Carregar em *clique aqui* para abrir a tela para a próxima soft skill: comunicação eficaz.

Vídeo – Comunicação Eficaz

Personagem: César Augusto.

Duração: 1min40s dividido em 11 cenas.

Música: A estação.

Textos das Cenas:

1. Olá, sou o César Augusto. Vou falar sobre: COMUNICAÇÃO EFICAZ.
2. A comunicação eficaz é muito valorizada no contexto laboral e é incontestavelmente relevante na vida pessoal. É primordial aplicá-la aliada as demais soft skills.
3. Somos seres comunicativos e sociais. Portanto, devemos dar a devida importância à comunicação intrapessoal. O autoconhecimento nos dá a consciência das palavras que usamos, principalmente em meio à crise.

4. “Quando paramos para olhar o que se passa dentro de nós, é possível evidenciar nossas forças, fragilidades e, também, perceber como nosso processo de comunicação funciona.” (Mendes, 2020)
5. A conexão e integração entre pessoas, deve ser um processo de acolhimento e de percepção integral do outro, levando-se em conta a comunicação não agressiva e o respeito mútuo.
6. Elementos da Comunicação:
 - a. Emissor.
 - b. Receptor
 - c. Mensagem: é o conteúdo e as informações transmitidas.
 - d. Código: é a maneira pela qual a mensagem é transmitida.
 - e. Canal de Comunicação é o meio pela qual a mensagem é transmitida.
7. O contexto é a situação comunicativa: quando a audiência muda, devem ser realizadas adaptações: a linguagem de acordo os receptores, a análise do cenário e postura de atuação.
8. O ruído na comunicação: é tudo que atrapalha a transmissão da mensagem: código desconhecido pelo receptor, linguagem inadequada ao público-alvo, barulhos locais, tom de voz inapropriado.
9. Ser bom ouvinte, entender o ponto de vista outro e prestar a atenção na linguagem não-verbal (postura corporal, direção do olhar, tom de voz e gestos) são fatores que contribuem para comunicação eficaz.
10. Quando expressamos com autenticidade a nossa essência, temos comportamentos e ações muito próximas de nossas convicções. Sendo assim, transparecemos os pensamentos e sentimentos em nosso reflexo projetado. (Martins,2020)
11. Comunique-se de forma harmônica!

Interação no Captivate:

Após a cena 11 aparece a questão:

Resposta Curta. O participante deve ler o parágrafo responder com apenas uma ou duas palavras.

Texto da Questão:

Descubra qual o enigma a que o parágrafo abaixo se refere e responda com apenas uma ou duas palavras:

“Gentileza gera gentileza”! Nossa expressão facial transmite alegria, receptividade e simpatia quando o usamos. É uma forma de linguagem não verbal universal. Os símbolos a seguir fazem menção ao enigma:

[:) :-) :) :D]

Resposta correta: Possibilidades de resposta: sorriso, riso, bom-humor, humor.

Feedback de acerto:

O sorriso e o bom-humor conectam pessoas! Quando alguém sorri, a maioria das pessoas sorri de volta. Este pode ser um começo, para gerar uma conexão positiva e agradável.

Carregar em *clique aqui* para abrir a tela para a próxima soft skill: resolução de problemas.

Vídeo – Resolução de Problemas

Personagem: Sonaira

Duração: 1min40s dividido em 11 cenas.

Música: Tempos antigos

Textos das Cenas:

1. Olá, sou Sonaira! Vou apresentar a RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS.
2. “Não se pode encontrar a solução de um problema, usando a mesma consciência que criou o problema. É preciso elevar sua consciência.” Einstein
3. Todos os dias convivemos com problemas que precisam ser resolvidos. Eles surgem de várias maneiras e assumem vários graus de complexidade, desde uma simples questão, até um grande empecilho.
4. “Vivemos para resolver problemas!” Se pensarmos dessa maneira encontraremos mais dificuldades em nossa jornada. Mas, como simplificar isso?
5. Como encarar e resolver um problema? Quais as melhores estratégias e por onde começar? Lembre-se: Tudo é possível, basta crer!
6. São características fundamentais que auxiliam no processo de resolução de problemas: a capacidade de julgamento e a tomada de decisão e de entender o cenário de forma macro. (Antunes, 2020)

7. O controle emocional e o raciocínio lógico são valiosos e imprescindíveis para que possamos desvencilhar os problemas complexos.
8. Uma dica valiosa é: aprender a lidar com o “não, e considerar cada reunião, apresentação e conversa como um aprendizado e oportunidade de crescimento, aproveitar todas essas situações para aprimorar-se.
9. A cada dia precisamos nos reinventar, criar argumentos e buscar novas ideias. Ou seja, o pensamento criativo é de extrema importância na resolução dos obstáculos.
10. Somos protagonistas da nossa jornada, precisamos enfrentar os obstáculos, aprender muito durante o processo, ter humildade para identificar nossas fraquezas e reforçar aquilo que acreditamos ser nossos pontos fortes e jamais desistir. (Antunes, 2020)
11. Acredite no seu potencial, supere os desafios!

Interação no Captivate:

Após a cena 11 aparece a questão:

Quiz com 3 alternativas de múltipla escolha, apresentadas de forma randômica.

Texto da Questão:

Marque a alternativa que cita três características para aplicar a soft skill “resolução de problemas” em qualquer profissão.

- A)Raciocínio lógico matemático e desenvolvimento de atividades operacionais.
- B)Raciocínio lógico, tomada de decisão e controle emocional.
- C)Ansiedade e rapidez no dia a dia do trabalho.

Resposta correta: Letra B.

Feedback de acerto:

Raciocínio Lógico, Tomada de Decisão e Controle Emocional são essenciais para solucionar problemas em qualquer ramo de atividade profissional.

Carregar em *clique aqui* para abrir a tela para a próxima soft skill: liderança.

Vídeo – Liderança

Personagem: Mauro.

Duração: 1min40s dividido em 11 cenas.

Música: Once Again

Textos das Cenas:

1. Olá, eu sou o Mauro! Vou apresentar a LIDERANÇA!
2. Uma das principais características de um bom líder é saber servir. Existem os líderes informais, que mesmo não tendo um cargo de liderança, influenciam seus colegas a alcançarem objetivos comuns.
3. A valorização da liderança humanizada surgiu ao longo dos anos. O século XXI exige um perfil de líder preparado para servir e em constante aprendizado.
4. Sobre as empresas com liderança humanizada “Elas são duas vezes mais rentáveis do que a média, possuem clientes 240% mais satisfeitos e colaboradores 225% mais felizes.” (Meira, 2020).
5. Uma das características da humanização na liderança é o altruísmo, quando as ações do líder têm a preocupação real com os seus pares, equipe, instituição, clientes, indivíduos e fornecedores.
6. A autoliderança tem um papel primordial para lapidar o perfil altruísta: compreender para onde nossas atitudes poderão nos conduzir e deixar de funcionar em uma condução inconsciente de si.
7. “O primeiro passo para a autoliderança é ir ao encontro do nosso Eu mais genuíno, essa dimensão que dispensa “disfarces”, em que nossas ações são pautadas em verdades”. (Mito,2020).
8. Potencializar os pontos fortes é uma das grandes propostas do autoconhecimento. Quanto aos pontos fracos, deve-se dedicar esforço para controlar danos e riscos.
9. O perfil do líder contemporâneo, contempla a busca constante pelo aprendizado (lifelong learning), coloca em prática, compartilha, estimula a equipe e comemora conjuntamente os resultados obtidos.
10. “Com um futuro incerto em praticamente todos os campos, a necessidade de novas habilidades de liderança é mais importante do que nunca. A gestão de pessoas será ainda mais importante, pois os líderes precisam ser melhores comunicadores e tradutores da realidade.” (O'Donnell, 2020).
11. Conheça mais sobre a liderança humanizada!

Interação no Captivate:

Após a cena 11 aparece a questão:

Sequência: o participante deve organizar os itens de acordo com a sequência correta.

Texto da questão:

Organize em uma sequência de importância, as características de uma liderança humanizada.

- Autoliderança
- Altruísmo
- Lifelong learning
- Servidão

Resposta correta:

1. Autoliderança
2. A arte de servir
3. Altruísmo
4. Lifelong learning

Feedback de acerto:

1- Autoconhecimento, entender as próprias emoções e atitudes (Autoliderança). 2 - Auxiliar desenvolvimento das outras pessoas (A arte de servir). 3 - Antes do interesse próprio, vem o interesse do grupo (Altruísmo). 4 - Aprender e partilhar o conhecimento continuamente (Lifelong learning). Carregar em *clique aqui* para abrir a tela para a próxima soft skill: trabalho em equipe.

Vídeo – Trabalho em equipe

Personagem: Aline.

Duração: 1min40s dividido em 11 cenas.

Música: Verão Feliz.

Textos das Cenas:

1. Olá, meu nome é Aline Vou abordar o TRABALHO EM EQUIPE.
2. Equipe é união de pessoas com a mesma motivação e competências multidisciplinares. A confiança deve ser mantida e a responsabilidade compartilhada para que possam ser gerados resultados em um tempo adequado” (Junqueira, 2020).
3. No mundo corporativo, a cultura e o clima organizacional devem ser favoráveis para que o trabalho seja desenvolvido com excelência.
4. A definição das metas e objetivos de uma equipe, deve levar em consideração a motivação intrínseca de cada membro. O crescimento deve acontecer na empresa, na equipe e em cada indivíduo.
5. O êxito de um projeto depende da aplicação das competências técnicas e comportamentais multidisciplinares e complementares das pessoas envolvidas.
6. As conquistas em equipe estão ligadas ao sentimento de responsabilidade com o outro, o que gera mutuamente, envolvimento e disciplina.
7. Confiar na liderança é a mola propulsora para as vitórias da equipe. A segurança para fazer o que é certo é determinada pela confiança que o líder deposita em sua equipe.
8. Os conflitos surgem durante a jornada do time. Nestes momentos, cada indivíduos tem que desafiar a si mesmo para a obtenção de resultados. Estes cenários geram crescimento.
9. “Profissionais são lembrados pelos resultados que comprovadamente trouxeram. O currículo acaba ocupando segundo lugar” (Junqueira,2020).
10. Os 4 traços distintivos fundamentais para o engajamento em equipes são: 1) sentido de propósito, 2) clareza do que é valioso ou importante, 3) segurança psicológica e 4) confiança no futuro. Pesquisa - Gallup Organization (citada em Junqueira, 2020).
11. Nós somos melhores, quando unimos nossas forças!

Interação no Captivate:

Após a cena 11 aparece a questão:

Verdadeiro ou Falso - O participante deve ler o parágrafo da questão e marcar a opção.

Texto da Questão:

Analise a afirmativa abaixo e marque Verdadeiro ou Falso.

A partilha do conhecimento é essencial para que uma equipe tenha alta performance. Métodos interativos de aprendizado, ajudam a melhorar o desempenho de cada indivíduo. As diferentes habilidades técnicas e comportamentais, devem agregar valor ao grupo, e podem ajudar na gestão dos conflitos internos.

Verdadeiro Falso

Resposta correta: Verdadeiro

Feedback de acerto: O conhecimento compartilhado colabora com o crescimento individual e em grupo e os conflitos são oportunidades de aprendizado.

Carregar em *clique aqui* para abrir a tela com as orientações para prosseguir para etapa de finalização do Nível 1.

Finalização dos vídeos interativos e Painel no Padlet

Neste momento o participante é convidado a prosseguir para o Painel no Padlet e são apresentadas as orientações. Esta atividade é a última do Nível 1, a proposta é que ocorra a partilha do conhecimento.

Cada participante de posse do link do painel, deve inserir uma foto, áudio ou imagem que represente para ele, cada uma das soft skills. Deverá fazer pelo menos 2 comentários na postagens dos outros participantes.

A tela de montagem do painel do Pladlet é demonstrada na Figura 16:

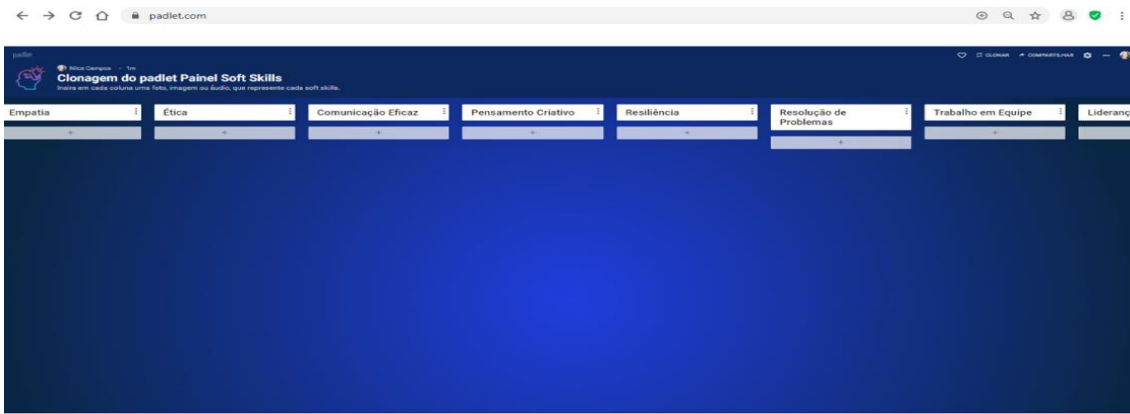


Figura 16 - Tela do painel Soft Skills no Padlet.

Fonte: Composição própria

Após a participação e interação no Painel, o participante deve receber o link para prosseguir para Nível 2 do jogo.

NÍVEL 2 – Conhecer 6 tipos de clientes.

Tela de Apresentação

A personagem Sofia dá as orientações para as próximas interações:

Na opção da tela de Níveis, deve-se clicar no Nível 2, e a seguir abrirá o vídeo apresentados 6 tipos de Clientes para os quais serão atribuídas uma ou duas soft skills. No final das apresentações abrirá uma tela com uma interação no estilo arraste e solte.

Clique na engrenagem para começar!

Conteúdo textual – Na criação do vídeo com os slides sobre dos tipos de clientes, igualmente ao citado no Nível 1 do jogo, foi utilizada a técnica mash–up para criação do conteúdo e texto do Nível 2.

Materiais de terceiros utilizados no conteúdo textual:

Para elaborar o texto do Nível 2, foi utilizada a Revista - Gestão do relacionamento com o cliente - 2a ed. revista e ampliada, (cujo os organizadores são Silva e Zambon (2015).

Mídias: Um Vídeo de 1min10seg feito no Canva, com 10 slides de apresentação, contendo imagens, música e texto, inserido no Captivate e ao final responder há três questões interativas.

Esse nível intermediário é intencionalmente mais curto, pois o objetivo é criar um elo conceitual entre o nível 1 com a situação-problema a ser apresentada no nível 3.

Música: More now than ev

Ação: Clicar para assistir ao vídeo e depois prosseguir para responder às questões. No caso de respostas incorretas, aparecerá a mensagem: Incorreto: Clique em qualquer lugar ou pressione “s” para continuar. Para as três questões não há feedback.

Conhecer 6 tipos de Clientes



Figura 17 - Tela em HTML5 do vídeo - Conhecer 6 tipos de clientes.

Fonte: Composição própria no Canva.

Texto dos slides do vídeo:

Slide 1 - Apresentação

6 Tipos de Clientes

Significados do termo cliente nos processos organizacionais

Slide 3 - Título

CLIENTE FINAL & CLIENTE INTERMEDIÁRIO

Destinatários de um produto.

Slide 3 A - Definições

CLIENTE FINAL - Destinatário final de um produto. Podem ser pessoas ou empresas.

CLIENTE INTERMEDIÁRIO - Adquire o produto para venda, transformação ou distribuição

Slide 3 B - Definições

PRODUTO

PRODUTO - É o resultado de um processo.

PRODUTO TANGÍVEL - qualquer tipo de mercadoria.

PRODUTO INTANGÍVEL - qualquer tipo de prestação de serviços.

PROCESSO - um conjunto de atividades que se inter-relacionam.

Slide 4 - Título

CLIENTE INDIVIDUAL & CLIENTE COLETIVO.

Subdivisões de cliente final.

Slide 4 A - Definições

CLIENTE INDIVIDUAL - As suas necessidades podem ser atendidas individualmente.

CLIENTE COLETIVO - As necessidades, ainda que individuais são atendidas de forma coletiva

Slide 5 -

CLIENTE EXTERNO E INTERNO

Caracterização no nível organizacional

Slide 5 A – Definições

CLIENTE INTERNO - são os colaboradores, a estes estão voltados por exemplo os processos e subprocessos internos, os setores, seções ou departamentos. São clientes entre si.

CLIENTE EXTERNO - a estes é que normalmente chamamos de “clientes”, são os destinatários dos produtos.

Slide 6 - Título

SOFT SKILLS & ATENDIMENTO AO CLIENTE

Aplicações nos tipos de atendimento.

Slide 6 A – Finalização

PRIMORDIAL APLICAR AS SOFT SKILLS EM TODOS OS TIPOS DE ATENDIMENTO

E PARA TODOS OS TIPOS DE CLIENTES!

Texto abaixo dos ícones dos tipos de atendimento:

Telefone; E-mail; Redes Sociais e sites; Presencial.

Após finalizar o vídeo o participante deve clicar na barra de rolagem ou nos botões de avançar no canto inferior da tela em HTML5 para iniciar as questões.

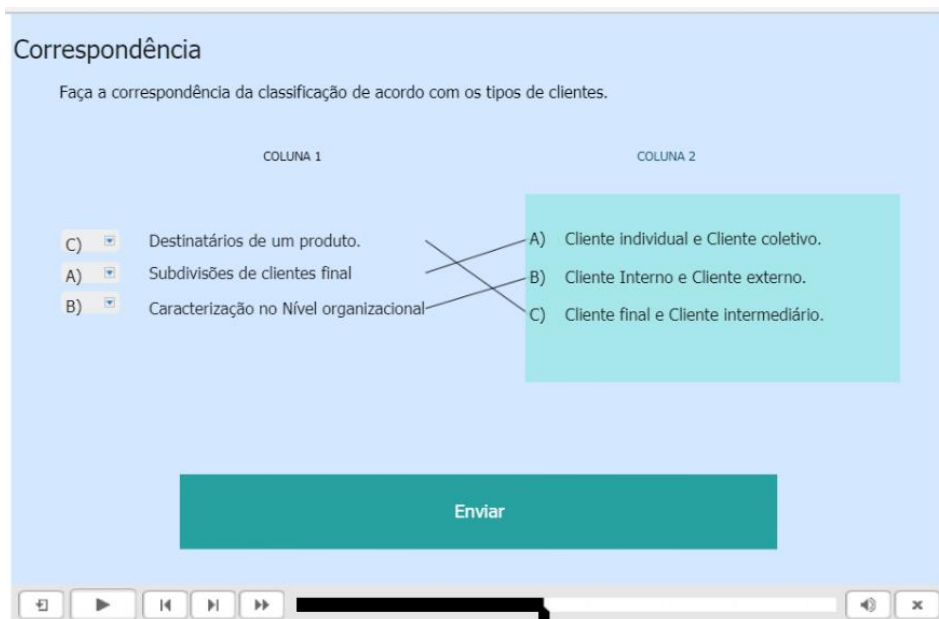


Figura 18 - Tela em HTML5 - Primeira questão interativa Nível 2.

Fonte: Elaborada no Captivate

Questões interações:

As três questões são de análise do conhecimento e o progresso no jogo acontece conforme o participante responde a cada questão da forma correta.

Questão 1 - Correspondência – Faça a correspondência da classificação de acordo com os tipos de clientes:

- () Destinatários de um produto.
- () Subdivisões de clientes final.
- () Caracterização no nível organizacional
 - A) Cliente individual e Cliente coletivo
 - B) Cliente interno e Cliente externo.
 - C) Cliente final e Cliente intermediário.

Resposta correta: (C, A, B). As alternativas da coluna da esquerda, foram dispostas de forma randômica. As tentativas só terminam depois da resposta correta pode-se avançar para a próxima questão.

Questão 2 - Resposta curta– Responda com uma palavra:

É o resultado de um processo, pode ser tangível (mercadoria) ou intangível (serviço).

Deve ser pensado, segundo as características do cliente.

Resposta correta: Produto.

No caso de respostas incorretas, aparecerá a mensagem: As tentativas só terminam depois da resposta correta pode-se avançar para a próxima questão.

Questão 3 - Múltipla escolha:

Marque a alternativa sobre soft skills e atendimento ao cliente, que lhe parece mais coerente:

- A) Há soft skills que só podem ser aplicadas no atendimento presencial, ou seja no contato direto com o cliente.
- B) O atendimento telefônico, muito utilizado em tempos pandêmicos, deve ser realizado com muita empatia, aliada às demais soft skills.
- C) O atendimento por e-mail, site e redes sociais deve ser direcionado somente para os jovens, sendo aplicadas as soft skills mais exigidas pelo mercado de trabalho.

Resposta correta: Letra B. As alternativas foram dispostas de forma randômica.

No caso de respostas incorretas, aparecerá a mensagem: As tentativas só terminam depois da resposta correta pode-se avançar para a próxima questão.

Na tela final surge a mensagem:

Muito bem! As três questões do Nível 2 foram respondidas. Chegou a hora de finalizar o jogo cumprindo as tarefas do Nível 3.

Nível 3 – E agora como resolver?

Tela de Apresentação

A personagem Sofia dá as orientações para as próximas interações:

Excelente, “nome do participante” !

Vamos ao Nível 3:

E agora, como resolver?

Assista o vídeo e depois siga as orientações.

Conteúdo textual: A situação-problema de média complexidade, foi elaborada de acordo com o conteúdo apresentado nos níveis 1 e 2, para que os participantes possam sugerir o uso das soft skills no atendimento ao cliente. O cenário é apresenta o case da Paty,

proprietária de uma loja de acessórios e roupas femininas, que pede solução para gerir o relacionamento com suas clientes em tempos pandêmicos.

Mídias: Um arquivo curto em formato de vídeo, com duração 40seg, Criado com 5 telas no Canva, contendo elementos de cartoon, música e texto, posteriormente inserido no Captivate. Após o participante assistir ao vídeo, deve responder com no mínimo um parágrafo e uma imagem para ilustrar o texto, e enviar a solução proposta para o e-mail indicado nas orientações.

Posteriormente, todos os textos recebidos serão inseridos em uma WIKI criada no Google Site, essa ação deve ser realizada pelo agente de mediação (professor, instrutor, etc.).

Após enviar sua solução o participante receberá o link da WIKI com a sugestão de todos os participantes e também um arquivo individual contendo um template para que cada um possa continuar o processo de autoavaliação inerente às soft skills e aplicá-las no dia a dia da sua vida profissional e pessoal.

Música: Happy Whistling Ukulele

Ação: Clicar para assistir ao vídeo e depois prosseguir conforme orientações das telas.

[E agora, como resolver?](#)



Figura 19 - Tela em HTML5 do vídeo da situação-problema do Nível 3.

Fonte: Composição própria no Canva.

Texto do vídeo da situação-problema:

Situação-problema: Loja da Paty

Esta é a Paty, ela tem uma loja de roupas femininas e suas clientes elogiam muito seu atendimento. Mas, nesses tempos pandêmicos ela está com alguns problemas e precisa da sua ajuda para resolvê-los

- 1.As vendas presenciais caíram, pois o fluxo de pessoas na loja diminuiu.
- 2.As clientes da loja da Paty, são muito exigentes, por isso ela tem que sempre renovar o estoque. Mas, algumas moram longe e não têm condições de virem até loja experimentar os modelos que chegaram.

Paty ficou sabendo que você entende muito sobre soft skills e atendimento ao cliente! Ela aguarda suas sugestões para aumentar as vendas e atender melhor as necessidades dos seus clientes!

Veja as orientações a seguir!

Texto das telas de orientação:

E agora, como resolver?

Aja com empatia e ajude a Paty a resolver os problemas!

Siga as orientações:

- 1) Crie um ficheiro (arquivo) no Word com uma imagem e um texto de um ou dois parágrafos, com sugestões de solução para a Paty.

Descreva quais soft skills ela deve utilizar e como aplicá-las.

- 2) O e-mail para envio é do ficheiro (arquivo) do word é: (foi inserido o e-mail).
- 3) Depois será enviado um link com todas as colaborações realizadas nesta atividade e o link do questionário de usabilidade (no caso do teste do protótipo).

Sendo a descrição acima, o conteúdo a última tela de interação do Captivate e finaliza a descrição do SGDD para essa dissertação.

No próximo item segue a descrição da fase de implementação, que conforme o Quadro 8, refere-se ao teste de usabilidade do protótipo do jogo *Soft Skills & Atendimento ao Cliente*.

5. TESTE DE USABILIDADE DO JOGO - IMPLEMENTAÇÃO

A Implementação no design instrucional contextualizado no modelo ADDIE se dá com a disponibilização do projeto para o usuário. No caso específico do objeto de estudo dessa dissertação, a Implementação é a etapa em que os participantes do teste de usabilidade têm acesso ao jogo.

5.1 Metodologia do teste de usabilidade

Oliveira (2004) salienta a importância de testar a usabilidade, “de acordo com esta expressão, que nasce no seio da indústria electrónica –, é importante porque, por melhor intencionado que seja um ambiente *web*, ele não será usado se não for “usável” (facilmente utilizado, acedido).”

Neste trabalho o teste de usabilidade iniciou com o envio do link do nível 1 do jogo aos participantes, todas as etapas seguintes foram apresentadas de maneira sintética na figura 9 - mapa conceitual e autoavaliação.

A princípio foi gerado o link em HTML5 na própria ferramenta de autoria Adobe Captivate. No entanto verificou-se que os participantes do teste não conseguiram abrir o link, pois o mesmo era no formato *Localhost*, que para ser aberto, exige que os arquivos do jogo sejam enviados e instalados na máquinas onde a teste seria realizada. A solução encontrada pela investigadora, foi fazer uma pasta contendo todos os arquivos do jogo em formato Sharable Content Object Reference Model - SCORM, sendo está mais uma das possibilidades oferecidas pelo Captivate. Posteriormente, fez-se o upload dessa pasta para o site Scorm Cloud, onde foi gerado o link em HTML5. O link foi disponibilizado e enviado para o e-mail de cada participante, juntamente com um tutorial de 4 páginas, contendo o print screen de algumas telas e orientações gerais da navegabilidade no jogo.

Ao abrir o link, os participantes fizeram o login, por meio da inserção do nome e e-mail no site Scorm Cloud, tal ação permite o acompanhamento individual de cada participante por meio de métricas disponibilizadas no próprio site. Sendo que para manter está visualização das métricas em outros testes ou disponibilizações de cursos e jogos, é necessário que seja paga um valor mensal. No caso específico do teste de usabilidade do protótipo do jogo, não foram configuradas pontuações no Captivate, por se tratar de um jogo autoavaliativo. Foi possível

verificar os gráficos com a evolução de quem concluiu o nível 1 do jogo, assistindo a todos os vídeos e respondendo as questões propostas.

Terminada essa etapa, os participantes receberam por e-mail o link para a colaboração no Painel Soft Skills no Padlet, que é uma outra ferramenta que permite organizar quadros, murais, com preenchimento compartilhado. Nesse painel inseriram conceitos e imagens inerentes a cada soft skill e puderam interagir com os demais participantes visualizando as postagens e deixando likes e comentários. Conforme demonstrado no Apêndice IV – Painel no Padlet preenchido pelos participantes do teste de usabilidade.

Depois de completarem o painel com suas contribuições, receberam o acesso aos Níveis 1 e 2 do jogo, que por serem menos extensos que o Nível 1, foram compilados em um só link. Da mesma maneira acederam o site Scorm Cloud e abriram o arquivo em HTML5. Dando início ao Nível 2 assistiram à apresentação em formato de vídeo e responderam a três questões. Logo em seguida, foram levados a participação no Nível 3, quando tiveram acesso ao vídeo com a situação-problema e depois receberam as instruções para o envio de possíveis soluções, levando-se em consideração o conteúdo dos Níveis 1 e 2 e suas próprias vivências ligadas ao tema.

De posse das respostas de todos os participantes, a investigadora do presente trabalho, montou uma wiki, e disponibilizou o link para que os participantes, pudessem visualizar todas as soluções propostas. Na ocasião do teste, não foi possível pedir que os próprios participantes montassem a Wiki, pois não houve sincronismo nas entregas das respostas e aconteceram alguns atrasos na finalização dos níveis 2 e 3 por parte de alguns participantes. Na montagem da Wiki foi utilizado Google Site conforme mostra o Apêndice V – Wiki com as sugestões de soluções para situação-problema.

Concomitantemente ao que foi descrito acima, os participantes também receberam o template de autoavaliação, com a intenção de contribuir com a aprendizagem continuada dos participantes. Além de poder ser impresso e guardado como lembrança física da participação no teste de usabilidade.

Depois de finalizadas todas as fases do teste de usabilidade, foi enviado aos participantes o link do Google Forms com o questionário para avaliação do protótipo do jogo.

5.1.1 Avaliação Qualitativa e Quantitativa

A proposta foi avaliar a usabilidade técnica e pedagógica do jogo educativo Soft Skills & Atendimento ao Cliente como ferramenta de apoio ao ensino das competências transversais na educação profissional e corporativa. De acordo com Moraes e Colpani (2018) a usabilidade da parte técnica refere-se as funcionalidades e interações do jogo, a usabilidade pedagógica está relacionada à promoção do conhecimento.

Segundo Carvalho (2020) “as pesquisas qualitativas oferecem uma avaliação direta da usabilidade de um sistema” enquanto os quantitativos são baseados no desempenho ou classificação de satisfação dos participantes. Na realização do teste de usabilidade, os dados foram coletados da seguinte maneira:

- Dados quantitativos - cuja proposta foi o levantamento de métricas usando a Escala Likert para mensurar os níveis de satisfação em vários aspectos do jogo. E ao final do questionário foram feitas 3 perguntas objetivas utilizando-se um outro tipo de escala avaliativa para obter a opinião sobre o jogo em sua totalidade e proporcionar ao participante uma forma diferente de responder.
- Dados qualitativos - coletados por meio perguntas subjetivas que apontaram as percepções e sugestões dos participantes do teste de usabilidade em cada nível do jogo, e também do cenário geral apresentado pelos três níveis.

5.2 Sujeitos participantes

O questionário foi enviado por e-mail e os sujeitos participantes serão representados por código, de acordo com o quadro abaixo:

Quadro 9 - Participantes e código de identificação

Participante (Jogador/Usuário)	Código
Estudantes de Licenciatura em Educação	E1
	E2
	E3
Profissional de Gestão de Pessoas	P1
	P2
Empresária do Ramo de Moda	EM1

Fonte: Adaptação Lima (2019).

5.2.1 Elaboração do questionário

Conforme citado no item 3.4 Método e Técnica de Recolha de Dados desse trabalho, segue o detalhamento da elaboração do questionário:

Levou-se em consideração os seguintes fatores para a escolha do tipo de métrica utilizado no questionário: formato do jogo, linguagem de acordo com o perfil dos participantes, modelo e carácter dos dados a serem obtidos por meio da inquirição no formato on-line.

Para a criação do questionário do presente trabalho foi realizada uma adaptação do Questionário de avaliação de jogos educacionais, proposto por Sousa (2020).

Sendo este dividido em 4 seções (ou secções) com critérios de avaliação sobre as partes técnica e pedagógica do jogo:

Avaliação do Nível 1; Avaliação do Nível 2; Avaliação do Nível 3 e Avaliação Geral do Jogo. Da 1ª a 3ª seção, a métrica utilizada para mensurar o grau de satisfação do participante após o teste de usabilidade, foi com base na escala Likert, onde as afirmativas propostas levam a escolha do grau de satisfação do participante. As opções de resposta dentro da escala são: 1) discordo totalmente, 2) discordo, 3) indiferente (ou neutro), 4) concordo e 5) concordo totalmente.

Na 4ª Seção são apresentados critérios para avaliação geral do jogo, que foram expostos pela escala avaliativa: ótimo, muito bom, bom, razoável e fraco.

Em todos os níveis é apresentada uma questão aberta para sugestão/opinião, para que os participantes pudessem responder de forma subjetiva, proporcionando à pesquisadora uma análise qualitativa dos dados.

O formulário enviado aos participantes é apresentado nessa dissertação no Apêndice VII - Questionário de Avaliação da usabilidade do Jogo

No próximo item à apresentação e análise dos resultados, que de acordo com Quadro 8, é a fase de Avaliação descritiva do protótipo do jogo *Soft Skills & Atendimento ao Cliente*.

6. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS – AVALIAÇÃO

O apêndice VIII desta dissertação apresenta os gráficos com o percentual dos dados obtidos por meio das respostas do questionário do Google Forms, no modelo enviado para aos participantes do teste. Neste capítulo os resultados da usabilidade são demonstrados pela análise descritiva de acordo com os resultados das partes quantitativa e qualitativa do questionário. Na análise quantitativa não foram identificados os sujeitos e sim a quantidade de resposta para cada nota, pois o objetivo era levantar dados gerais sobre a percepção de todos os sujeitos, que representam os possíveis usuários do jogo em suas futuras aplicações. Na parte qualitativa os sujeitos são identificados por código, conforme o que foi demonstrado no Quadro 9 - Participantes e código de identificação. Possibilitando uma análise detalhada das opiniões inerentes aos diferentes perfis de possíveis jogadores.

Sendo ao todo 6 sujeitos participantes do teste de usabilidade, sendo 3 em Portugal: E1, E2 e E3 - estudantes do curso de Licenciatura em Educação da UMinho. Os 3 participantes do Brasil são 2 sujeitos: P1 e P2 - profissionais da área de Gestão de Pessoas e 1 sujeito - EM1 empresária do segmento de moda.

6.1 Apresentação e análise descritiva dos resultados obtidos

Na apresentação dos resultados as afirmativas foram separadas por níveis do jogo e por categorias dentro dos níveis. Os dados demonstrados nas tabela 5 a tabela 13 identificam a soma da quantidade de respostas, que será sempre 6 em concordância com o número dos sujeitos participantes. As notas correspondem as escolhas de 1 a 5 feitas na escala Likert. A nota final de cada questão foi calculada por meio da média ponderada. Os quadros de 10 a 13 demonstram as respostas subjetivas que finalizam cada seção do questionário.

Na primeira seção do questionário os dados obtidos referentes ao nível 1 são demonstrados pelas tabelas da parte quantitativa e o quadro da parte qualitativa. Neste nível do jogo foram apresentados aos sujeitos participantes 8 vídeos animados e após cada vídeo um modelo diferente de questão interativa. Ao final os sujeitos foram levados a interagir com os demais participantes, deixando suas definições sobre as 8 soft skills por meio de imagens e textos que inseriram no painel do Padlet.

Tabela 5 - Resultados quantitativos sobre o layout e design do Nível 1

Nível 1 - Navegar por 8 Soft Skills		Resposta	Nota	Nota final (Mp)
1	O layout é objetivo e claro (distribuição dos elementos, alinhamento dos textos e imagens, botões de navegação, preenchimento dos espaços em branco).	1	3	4,7
		5	5	
2	O design é atraente (cores, fundo, elementos, tipo de tamanho de letras (fontes).	1	4	4,8
		5	5	
3	A diversificação das mídias (oito vídeos no ANIMAKER e oito questões interativas) ajudou a manter a minha atenção e interesse pelo jogo.	1	3	4,7
		5	5	
4	Os tutoriais recebidos ajudaram-me a entender os procedimentos para realizar esse nível do jogo.	3	4	4,5
		3	4	

De acordo com a tabela 5 os dados colhidos referentes ao layout do nível 1 apresenta uma resposta com a nota 3, que representa um ponto de atenção referente a neutralidade de um dos sujeitos e cinco respostas com a nota 5. A nota final (Mp) é 4,7 aponta que os elementos e as interações nas telas podem ser melhorados mesmo sendo bem avaliados pela maioria dos participantes.

O design do nível 1 recebeu uma nota 4 e cinco notas 5. A da nota final (Mp) 4,8 indica, que na opinião dos sujeitos, os elementos foram bem trabalhados visualmente nas telas do nível 1 do jogo.

A diversificação das mídias para este nível, apresentada como resultado uma nota 3 como ponto de atenção, pois nesta questão há a intenção de colher dados referentes a ligação entre as mídias propostas e o interesse pelo jogo. Foram recebidas cinco notas 5 perfazendo a média da nota final (Mp) em 4, 7 a possibilidade das mídias terem atingido o objetivo de despertar o interesse dos participantes.

Quanto aos dois tutoriais com as orientações para realizar os procedimentos inerentes à realização do nível 1, que foram enviados aos participantes apresentam os seguintes dados: três notas 4 e três notas 5. A nota final (Mp) 4, 5 apontando para a possibilidade de melhorar e detalhar um pouco mais os tutoriais para que eles possam atingir o objetivo de nortear os participantes de forma efetiva,

Tabela 6 - Resultados quantitativos sobre as interações e partilha do conhecimento do Nível 1

Nível 1 - Navegar por 8 Soft Skills		Resposta	Nota	Nota final (Mp)
5	A participação no Painel do PADLET ajudou-me a partilhar conhecimento.	1	3	3,8
		2	4	
		3	5	
6	Considero que esse Nível do jogo está alinhado ao meu jeito de aprender	2	3	4,3
		4	5	
7	Consegui realizar conexões entre o conteúdo do jogo e os conhecimentos e experiências que eu já possuía.	2	4	4,7
		4	5	
8	O nível de complexidade do conteúdo (dos vídeos, das questões interativas e do painel no Padlet) é adequado.	2	4	4,7
		4	5	
9	Considero que o Nível 1 evoluiu num tempo adequado e não foi monótono para mim.	2	4	4,7
		4	5	
10	Consegui aliar entretenimento com aprendizagem durante o Nível 1	1	3	3,8
		2	4	
		3	5	
11	Considero que o conteúdo seja relevante para aplicação em minha vida pessoal e/ou profissional	1	4	4,8
		5	5	
12	Com base no Nível 1, eu recomendaria este jogo a outras pessoas.	1	4	4,8
		5	5	
13	O meu nível de conhecimento sobre soft skills aumentou depois de concluir o Nível 1.	3	4	4,5
		3	5	

A tabela 6 mostra as respostas referentes as interações e partilha do conhecimento no nível 1. Os dados colhidos sobre a participação no painel do Padlet e a partilha do conhecimento entre os sujeitos participantes foram: uma nota 3, duas notas 4 e três notas 5. A nota final (Mp) 3,8 aponta que a maneira como a atividade foi proposta influenciou no nível de motivação dos sujeitos em partilhar conhecimento. Um ponto de atenção é a nota 3 que representa a neutralidade.

Quanto ao alinhamento do jeito de aprender dos participantes nas propostas de atividades do nível 1, os dados colhidos foram duas notas 3, quatro notas 5, com a nota final (Mp) em 4,7. Apontando um resultado favorável, mas que merece atenção por ter recebido duas notas que representam a neutralidade dos sujeitos.

Sobre as conexões entre o conteúdo e as experiências anteriores dos sujeitos, os dados foram duas notas 4 e quatro notas 5, perfazendo a nota final (Mp) em 4,7. Demonstrando um resultado favorável no quesito proposto pela afirmativa.

Os dados colhidos sobre a adequação da complexidade das atividades, foram respondidos pelos participantes com duas notas 2 e quatro notas 5, demonstrando a nota final

(Mp) de 4,7, com pontos de atenção pelo motivo da nota 2 ser próxima do polo negativo: “discordo totalmente”.

As respostas referentes a adequação do tempo nas atividades do nível 1 foram duas notas 2 e quatro notas 5. Com a nota final (Mp) 4,7, demonstrando que alguns sujeitos não consideram essa uma questão favorável, mesmo que a maioria dos participantes tenha optado pela nota máxima da escala.

O alinhamento entre entretenimento e aprendizagem na opinião dos sujeitos recebeu uma nota 3, duas notas 4 e três notas 5, com a nota final (Mp) de 3,8. Demonstra que esse deve ser um ponto em constante aprimoramento, pois o objetivo de aplicar atividades lúdicas no processo de ensino e aprendizagem deve ser o fator de maior atenção em um jogo educativo.

Quanto a relevância do conteúdo para vida pessoal e profissional dos participantes, as respostas foram: uma nota 4 e cinco notas 5, com a nota final (Mp) 4,8. Apontando para importância da aplicação do tema para os estudantes e profissionais do século XXI.

A recomendação do jogo com base no nível 1 obteve uma nota 4 e cinco notas 5. A nota final (Mp) 4,8 demonstra que os sujeitos se identificaram com a proposta do nível 1 a ponto de indicar o jogo a outros usuários.

O nível de conhecimento dos sujeitos sobre soft skills aumentou com participação no nível 1 do jogo, conforme demonstra os dados obtidos: três notas 4 e três notas 5, com a nota final (Mp) 4,5.

Tabela 7 - Resultados quantitativos sobre customização e adaptação do Nível 1

ASPECTO DA CUSTOMIZAÇÃO/ADAPTAÇÃO DE NOVOS CONTEÚDOS	Resposta	Nota	Nota final (Mp)
14 Vejo possibilidades de aplicar, ampliar ou customizar (adaptar) novos conteúdos sobre soft skills, dentro de um formato parecido de mídias e interações.	1	4	4,8
	5	5	

Na tabela 7 são demonstrados os dados obtidos sobre as possibilidades de aplicação e adaptação do conteúdo - soft skills apresentado no nível 1. Sendo, uma nota 4 e cinco notas 5. A nota final (Mp) 4,8 demonstra que os sujeitos participantes acreditam na proposta de aplicação e customização em outros cenários.

A finalização da análise dos resultados do nível 1 é demonstrada com as **respostas qualitativas** no Quadro 10.

Quadro 10 - Respostas qualitativas do Nível 1

SUGESTÃO/OPINIÃO SOBRE O NÍVEL 1	
Por favor, deixe sua opinião/ sugestão sobre aspectos que possam melhorar o Nível 1 do Jogo	
SUJEITO	RESPOSTA
E1	Gostei muito, bastante interativo. Algumas ideias podiam ser mais sucintas.
E2	Creio que não tenho nada relevante a apontar. Apenas um aspeto considerável: após a visualização de cada vídeo, ao fazer a ponte para os exercícios, o ecrã fica temporariamente cinzento, não havendo interação.
E3	No meu telemóvel travava muito.
P1	Acredito ser válido uma explicação inicial sobre o que são Soft Skills, antes do início do jogo; a estratégia de usar personagens foi muito boa (chamava a atenção, curiosidade); os conteúdos transmitidos eram muito atuais e conseguiram informar sobre o que se tratava a habilidade; ao final de cada soft skills apresentada, a "palavra" final era muito positiva, de incentivo. Infelizmente não consegui contribuir de forma significativa no painel, mas acredito ser um veículo importante que fortalece e reforça o aprendizado em conjunto.
P2	Há necessidade de cuidar para que as últimas telas que concluem a explicação sobre a soft skill antes do questionário conclua ou oriente o usuário a clicar no botão de próximo.
EM1	Muito bom, bem autoexplicativo.

Fonte: Elaboração própria.

Os sujeitos E1, E2 e E3 que representam o grupo de estudantes: um estudante apontou que gostou do jogo, achou as atividades interativas e sinalizou que algumas atividades poderiam ser mais sucintas. Os outros dois sujeitos deste grupo, apontaram dados referentes a erros apresentados no HTML5, que apresentava telas cinzentas entre os vídeos e as atividades e travava muito no telemóvel. Para essas respostas deve ser levado em consideração o fato do teste de usabilidade não ter sido feito de maneira assíncrona, dificultando a orientação direta da investigadora nos momentos de dificuldades dos sujeitos participantes. Outra ponto que deve ser analisado é que alguns sujeitos não leram com atenção o tutorial, que orienta a utilizar a barra de rolagem, nas telas onde não há botões.

P1 e P2 representam o grupo de profissionais na área de gestão de pessoas. Um dos sujeitos considerou boa e atual a ideia de usar personagens e também gostou do incentivo que cada personagem dá ao final do vídeo, e sugeriu uma explicação inicial sobre soft skills. Também lamentou não ter participado de maneira mais efetiva do painel do padlet. O outro sujeito identificou o mesmo problema relatado por um dos participantes do grupo de estudantes: a falta de orientação, ou um botão ao final de cada vídeo para facilitar a transição para atividade interativa. Indicando mais uma vez que o tutorial, mesmo sendo detalhado, não foi suficiente

para que todos os participantes pudessem entender a forma de avançar no jogo, nesses momentos.

EM1 tem o perfil relacionado a empreendedores e pequenos empresários, respondeu que achou o nível 1 do jogo muito bom e autoexplicativo. Sendo este um fato que estimula a aplicação do formato do nível 1 em outras versões do jogo.

Na segunda seção do questionário os dados obtidos referentes ao nível 2 são demonstrados pelas tabelas da pesquisa quantitativa e o quadro da parte qualitativa. Neste nível do jogo os participantes tiveram acesso a uma apresentação sobre 6 tipos de clientes e depois responderam individualmente a 3 perguntas interativas.

Tabela 8 - Resultados quantitativos sobre o layout e design do Nível 2

Nível 2 – Conhecer 6 tipos de clientes		Resposta	Nota	Nota final (Mp)
1	O layout é objetivo e claro (distribuição dos elementos, alinhamento dos textos e imagens, botões de navegação).	3	4	4,5
		3	5	
2	O design é atraente (cores, fundo, elementos, tipo de tamanho de letras (fontes).	2	4	4,7
		4	5	
3	A diversificação das mídias (um vídeo de apresentação com imagem, texto, música e três questões interativas) ajudou a manter a minha atenção e interesse pelo jogo	1	3	4,0
		1	4	
		4	5	
4	Os tutoriais recebidos ajudaram-me a entender os procedimentos para realizar esse nível do jogo.	2	4	4,7
		4	5	

Conforme mostra a tabela 8 os dados colhidos referentes ao layout do nível 2 apresentam três respostas com a nota 4 e cinco com a nota 5. A nota final (Mp) é 4,5 aponta que os elementos e as interações nas telas foram bem avaliados pelos participantes.

A questão sobre o design do nível 2 obteve duas notas 4 e quatro notas 5. A da nota final (Mp) 4,7 aponta que na opinião dos participantes, os elementos foram bem trabalhados visualmente nas telas do nível 2 do jogo.

Quanto à diversificação das mídias do nível 2, os dados obtidos foram uma nota 3 como ponto de atenção, por conta de representar a neutralidade e essa questão ser importante para referenciar a ligação entre as mídias propostas e o interesse pelo jogo. Foram recebidas uma nota 4 e quatro notas 5. A nota final (Mp) em 4 apontado para a necessidade de uma possível melhora na distribuição e apresentação das mídias para que haja interesse efetivo para os participantes.

Relativamente aos tutoriais com as orientações para realizar interações propostas no nível 2, que foram enviados aos participantes, são apresentadas duas notas 4 e quatro notas 5. A nota final (Mp) 4,7 demonstra que para esse nível do jogo, os tutoriais atingiram o objetivo de nortear os participantes de forma efetiva,

Tabela 9 - Resultados quantitativos sobre as interações do Nível 2

Nível 2 – Conhecer 6 tipos de clientes		Resposta	Nota	Nota final (Mp) (Mp)
5	Considero que esse Nível do jogo está alinhado ao meu jeito de aprender	2	3	4,3
		4	5	
7	Consegui realizar conexões entre o conteúdo do jogo e os conhecimentos e experiências que eu já possuía.	1	4	4,8
		4	5	
8	O nível de complexidade do conteúdo (apresentações e das questões interativas) é adequado.	1	4	4,8
		5	5	
9	Considero que o Nível 2 evoluiu num tempo adequado e não foi monótono para mim.	1	3	4
		1	4	
		4	5	
10	Consegui aliar entretenimento com aprendizagem durante o Nível 2	1	3	4
		1	4	
		4	5	
11	Considero que o conteúdo seja relevante para aplicação em minha vida pessoal e/ou profissional	3	4	4,5
		3	5	
12	Com base no Nível 2, eu recomendaria este jogo a outras pessoas.	2	4	4,8
		4	5	
13	O meu nível de conhecimento sobre os tipos (classificações) de clientes aumentou depois de concluir o Nível 2.	2	3	2,8
		3	4	
		1	5	

Na tabela 9 são demonstradas as respostas referentes as interações do nível 2. Neste nível não houve momento de partilha do conhecimento, pois todas as atividades foram realizadas individualmente

Os dados obtidos referentes ao alinhamento entre o jeito de aprender dos sujeitos participante e as propostas de atividades do nível 2, foram duas notas 3, quatro notas 5, com a nota final (Mp) em 4,7. Apontando um resultado favorável, mas que merece atenção por ter recebido duas notas que representam a neutralidade dos sujeitos.

As conexões entre o conteúdo e as experiências anteriores dos sujeitos, os dados foram uma nota 4 e quatro notas 5, com a nota final (Mp) em 4,8. Demonstra um resultado favorável entre as atividades e aplicação das experiências anteriores dos participantes.

Na questão sobre a complexidade das atividades, foram levantados os seguintes dados: uma nota 4 e cinco notas 5, com a nota final (Mp) de 4,8. Demonstra um resultado favorável para esse quesito referente ao nível 2 do jogo.

A adequação da apresentação e das atividades do nível 2 obteve uma nota 3, uma nota 4 e quatro notas 5. Com a nota final (Mp) 4, demonstra que um dos sujeitos não considerou o tempo, como sendo uma questão favorável, mantendo-se na neutralidade. Mesmo que a maioria dos participantes tenham avaliado positivamente, a questão do tempo é um ponto a ser melhor adaptado às atividades propostas pelo nível 2.

O alinhamento entre entretenimento e aprendizagem na opinião dos sujeitos recebeu uma nota 3, uma nota 4 e quatro notas 5, com a nota final (Mp) 4. Aponta que esse deve ser um fator em constante melhoria na busca de atingir o objetivo de aplicar atividades que possam levar o participante a aprender dentro do contexto lúdico proporcionado pelo jogo.

A relevância do conteúdo para vida pessoal e profissional dos participantes, obteve três notas 4 e três notas 5, com a nota final (Mp) 4,5. Verifica a importância da temática dos clientes para os estudantes e profissionais.

Quanto a recomendação do jogo com base no nível 2 os dados obtidos foram duas notas 4 e quatro notas 5. A nota final (Mp) 4,8 demonstra que os sujeitos têm um grau de confiabilidade adequado para indicar o jogo como experiência a outros usuários.

Quanto ao nível de conhecimento dos sujeitos sobre os tipos de clientes ter aumentado com participação no nível 2 do jogo, demonstra os dados obtidos: duas notas 3, três notas 4 e uma nota 5, com a nota final (Mp) 2,8. Houve duas notas 3 indicando a neutralidade de dois sujeitos, além da nota final ser comprometida, identificou-se que esse conteúdo pode ser melhor trabalhado ou ser mais aprofundado nas futuras versões do jogo.

Tabela 10 - Resultados quantitativos sobre customização e adaptação do Nível 2

ASPECTO DA CUSTOMIZAÇÃO/ADAPTAÇÃO DE NOVOS CONTEÚDOS		Resposta	Nota	Nota final(Mp) (Mp)
14	Vejo possibilidades de aplicar, ampliar ou customizar (adaptar) novos conteúdos sobre os tipos ou classificações de clientes, dentro de um formato parecido de mídias e interações	1	4	4,8
		5	5	

A tabela 10 apresenta os dados obtidos sobre as possibilidades de aplicação e adaptação do tema - classificações de clientes abordado no nível 2. Nas respostas tem-se uma nota 4 e cinco notas 5. A nota final (Mp) 4,8 indica que os sujeitos participantes acreditam o conteúdo do nível 2 tem a possibilidade de ser reaproveitado, por meio da adaptação a outros cenários.

Para última parte da análise dos dados obtidos no nível 2, o Quadro 11 demonstrada com as respostas subjetivas o **resultado qualitativo** da pesquisa.

Quadro 11 - Respostas qualitativas do Nível 2

SUGESTÃO/OPINIÃO SOBRE O NÍVEL 2	
Por favor, deixe sua opinião/ sugestão sobre aspectos que possam melhorar o Nível 1 do Jogo	
SUJEITO	RESPOSTA
E1	Nada a acrescentar.
E2	Nada a apontar, apenas a mesma situação anterior.
E3	O mesmo do nível anterior.
P1	O Nível 2 foi um conteúdo um pouco mais teórico, por vezes, mais cansativo. As informações estavam claras e objetivas, mas a forma de ser transmitidas não causaram tanto impacto de interatividade, apesar do conteúdo ser muito bom.
P2	Neste nível o conteúdo passou um pouco mais rápido o que pode prejudicar o aprendizado de algumas pessoas.
EM1	Excelente!

Fonte: Elaboração própria.

Os sujeitos E1, E2 e E3 do grupo de estudantes: um não opinou, outro só apontou que persistiam os erros de navegação no arquivo HTML5, e o terceiro também salientou sobre o travamento do jogo no telemóvel. Novamente, pode-se perceber a impossibilidade da investigadora não ter dado um suporte mais direcionado às dificuldades de cada sujeito, pelo fato de cada um realizar o teste em momentos diferentes. A não leitura do tutorial, também pode ser um fator de agravo para estas situações.

Os sujeitos P1 e P2 do grupo de profissionais na área de gestão de pessoas: achou que o conteúdo do nível 2 foi bom, mas a forma de apresentar apresentá-lo foi um pouco cansativa, por conter a parte teórica e não proporcionar muita interatividade. O outro sujeito apontou que a velocidade de exibição do vídeo de apresentação do conteúdo do nível 2. As respostas levam a uma reavaliação do modo de apresentação para esse nível do jogo.

EM1 que o sujeito, que representada os empreendedores e pequenos empresários, respondeu que achou este nível do jogo excelente. Demonstra um ponto positivo para futuras aplicações.

A terceira seção do questionário apresenta os dados obtidos referentes ao nível 3, demonstrados pelas tabelas da pesquisa quantitativa e o quadro da pesquisa qualitativa. Neste nível foi disponibilizado um vídeo imagens estilo cartoon, contendo a situação-problema. Cada participante associou às soft skills e atendimento ao cliente para propor a solução, conforme

orientações recebidas por e-mail. Após enviarem suas respostas, a investigadora disponibilizou o link de uma wiki com a apresentação de todas as respostas, para que os participantes pudessem ter acesso às sugestões propostas pelos demais sujeitos. Ao final foi enviado para e-mail de cada sujeito participante um template com agradecimento pela participação no teste de usabilidade e com uma proposta de autoconhecimento e autoavaliação, para que cada sujeito pudesse dar continuidade à construção do conhecimento nos temas propostos pelo jogo.

Tabela 11 - Resultados quantitativos sobre o layout e design do Nível 3

Nível 3 – E agora como resolver?		Resposta	Nota	Nota final(Mp) (Mp)
1	O layout é objetivo e claro (distribuição dos elementos, alinhamento dos textos e imagens, botões de navegação).	5		5
2	O design é atraente (cores, fundo, elementos, tipo de tamanho de letras (fontes).	1	4	4,8
		5	5	
3	A diversificação das mídias (um vídeo imagens, música e texto e uma atividade com imagem e textos via ficheiro (arquivo) word) ajudou a manter a minha atenção e interesse pelo jogo.	3	4	4,5
		3	5	
4	As orientações recebidas ajudaram-me a cumprir a última tarefa,	1	4	4,5
		5	5	

A tabela 10 apresenta os dados colhidos sobre o layout e design do nível 3. Na questão sobre o layout foi obtido um consenso entre os sujeitos, quando todos os seis optaram pela nota 5. Indicando este quesito do nível 3 agradou aos diferentes perfis dos sujeitos participantes.

O design do nível 1 recebeu uma nota 4 e cinco notas 5. A da nota final (Mp) 4,8 indica, que na opinião dos sujeitos, as cores, fontes e elementos tornaram as telas do nível 3 atraentes.

A diversificação das mídias para este nível, apresentada três notas 4 e três notas 5. Aponta que o jogo e a atividade interativa despertaram a atenção de todos os sujeitos participantes.

Quanto as orientações recebidas nas telas finais do nível 3, os dados obtidos foram: uma nota 1 e cinco notas 5. Demonstra que a maneira como as informações para a realização da tarefa, atingiu o objetivo de ajudar os sujeitos a cumprirem a última tarefa do nível 3.

Tabela 12 - Resultados quantitativos sobre as interações do Nível 3

Nível 3 – E agora como resolver?		Resposta	Nota	Nota final(Mp) (Mp)
5	A resolução da situação-problema, por meio da contextualização do cenário apresentado, ajudou a estimular meu interesse em responder.	2	4	4,7
		4	5	
6	Considero que esse Nível do jogo está alinhado ao meu jeito de aprender	3	4	4,5
		3	5	
7	Consegui realizar conexões entre o conteúdo do jogo e os conhecimentos e experiências que eu já possuía para propor a solução para a situação- problema apresentada.	2	4	4,7
		4	5	
8	O nível de complexidade do conteúdo (contextualização do cenário da situação problema e o template de autoavaliação) é adequado para continuidade do meu interesse pelo tema.	3	4	4,5
		3	5	
9	A possibilidade de imprimir o template de autoavaliação e autoconhecimento é uma boa maneira de trazer para o mundo físico uma lembrança da minha participação no jogo virtual.	1	4	4,8
		5	5	
10	Foi interessante ver registrado em uma WIKI as sugestões para a situação-problema, envidadas pelas participantes.	2	4	4,7
		4	5	
11	Considero que o Nível 3 evoluiu num tempo adequado e não foi monótono para mim.	1	2	3,2
		1	3	
		1	4	
		3	5	
12	Consegui aliar entretenimento com aprendizagem durante o Nível 3.	2	4	4,7
		4	5	
13	Considero que o conteúdo seja relevante para aplicação em minha vida pessoal e/ou profissional.	1	4	4,8
		5	5	
14	Com base no Nível 3, eu recomendaria este jogo para outras pessoas.	2	4	4,7
		4	5	
15	O Nível 3 ajudou a aprimorar e aplicar o meu conhecimento sobre resolução de problemas (aliando soft skills e atendimento ao cliente).	1	3	3,8
		2	4	
		3	5	

Na tabela 12 são demonstradas as respostas referentes as interações e partilha do conhecimento no nível 3. Os dados colhidos sobre a proposta da solução-problema foram: duas notas 4 e quatro notas 5. A nota final (Mp) 4,7 aponta que este tipo de atividade despertou o interesse dos participantes.

O alinhamento do jeito de aprender dos participantes na proposta da atividade do nível 3 obteve três notas 4 e três notas 5, com a nota final (Mp) em 4,5. Demonstra um resultado satisfatório para a aplicação da solução de problemas.

Na questão sobre as conexões entre o conteúdo e as experiências anteriores dos sujeitos para resolver a situação-problema, os dados obtidos foram: duas notas 4 e quatro notas 5, perfazendo a nota final (Mp) em 4,7. Apresenta um resultado favorável e o atingimento dos objetivos de aprendizagem no nível 3.

Os dados colhidos, referentes a adequação entre a complexidade das atividades e a continuidade do interesse dos participantes pelo tema do nível 3, foram: três notas 4 e três notas 5. A nota final (Mp) de 4,5 aponta que houve um incentivo para que os participantes continuem a buscar mais conhecimento sobre a aplicação das soft skills no atendimento ao cliente

Sobre o template de autoavaliação e autoconhecimento apresentar a possibilidade de impressão e de trazer para o mundo físico uma lembrança da participação no jogo virtual, os dados obtidos foram uma nota 4 e cinco notas 5. A nota final (Mp) de 4,8 descreve que a investigadora atingiu o objetivo de impactar de maneira positiva ao elaborar e disponibilizar o template aos sujeitos participantes.

Quanto ao interessante dos participantes ao verem em uma Wiki o registro de todas as sugestões para a resolução da situação-problema, os dados obtidos foram: duas notas 4 e quatro notas 5. A nota final (Mp) em 4,7 demonstra que a ideia da visualização de todas as participações na Wiki foi bem aceita pelos sujeitos.

Relativamente a adequação do tempo de evolução do Nível 3 os dados obtidos foram uma nota 2, uma nota 3, uma nota 4 e três notas 5. A nota final (Mp) de 3,2 aponta ser este um ponto de atenção por receber uma nota 2 que é próxima ao “discordo totalmente” e uma nota 3 que significa a neutralidade.

Quanto ao alinhamento entre entretenimento e aprendizagem, as respostas foram duas notas 4, quatro notas 5. A nota final (Mp) de 4,7 demonstra que para esse nível, o objetivo do ensino e aprendizagem, dentro do processo lúdico foi atingido.

Na questão sobre a relevância do conteúdo na vida pessoal e profissional dos participantes, as respostas foram: uma nota 4 e cinco notas 5, com a nota final (Mp) 4,8. Demonstra que às soft skills e o atendimento ao cliente são temas que devem caminhar juntos para resolver problemas em diferentes contextos, que possam ser vivenciados pelos sujeitos participantes.

A recomendação do jogo com base no nível 3 obteve os seguintes dados: duas notas 4 e quatro notas 5. A nota final (Mp) 4,7 aponta que houve uma identificação dos sujeitos com a proposta das atividades apresentadas.

Sobre o nível 3 ter ajudado a aprimorar e aplicar o conhecimento sobre soft skills na resolução de problemas, os dados obtidos foram os seguintes: uma nota 3, duas notas 4 e três notas 5. A nota final 3,8 aponta para um ponto de atenção na questão da neutralidade na resposta de um dos participantes, mesmo que a maioria tenha respondido com notas próximas ao “concordo totalmente”, a atenção deve ser sempre voltada à construção do conhecimento e à aplicação na prática do conteúdo apresentado por um jogo educativo.

Tabela 13 - Resultados quantitativos sobre customização e adaptação do Nível 3

ASPECTO DA CUSTOMIZAÇÃO/ADAPTAÇÃO DE NOVOS CONTEÚDOS		Resposta	Nota	Nota final(Mp) (Mp)
16	Vejo possibilidades de aplicar, ampliar ou customizar (adaptar) novos conteúdos com situações-problema sobre soft skills no atendimento ao cliente, dentro de um formato parecido de mídias e interações.	3	4	4,5
		3	5	

Na tabela 13 são apresentados os dados obtidos sobre as possibilidades de aplicar, ampliar ou adaptar novos conteúdos, na temática soft skills e atendimento ao cliente, usando um formato similar de mídias e interações utilizadas no nível 3 do jogo. Esta questão recebeu três notas 4 e três notas 5. A nota final (Mp) 4,5 aponta que os sujeitos participantes veem possibilidades de novas contextualizações do conteúdo e formato do último nível do jogo.

O Quadro 12 mostra as respostas subjetivas usadas para coletar sugestões e opiniões, que representam a **parte qualitativa** dos dados obtidos para o nível 3.

Quadro 12 - Respostas qualitativas do Nível 3

SUGESTÃO/OPINIÃO SOBRE O NÍVEL 3	
Por favor, deixe sua opinião/ sugestão sobre aspectos que possam melhorar o Nível 1 do Jogo	
SUJEITO	RESPOSTA
E1	Achei interessante o facto de sermos nós os participantes a gerar soluções para o negócio da Paty
E2	Nada a apontar, novamente a mesma situação anterior apontada. Um trabalho extremamente bem feito. Gostei muito!
E3	O mesmo do nível 1.
P1	Poderia haver um feedback sobre as questões apresentadas no Nível 3 como propostas.
P2	No nível 3 achei que o conteúdo foi transmitido mais rapidamente que o 2 o que me fez voltar para ver novamente. Acho que se for um pouco mais devagar favorecerá a atenção.
EM1	Muito bom o jogo. Bem explicativo e fácil de entender.

Fonte: Elaboração própria.

No grupo de estudantes, os sujeitos E1, E2 e E3 responderam da seguinte forma: um achou interessante de serem os próprios sujeitos a gerar soluções para o negócio da Paty. Outro disse ter ainda o problema da tela cinza ao finalizar o vídeo e passar para as questões interativas, no entanto achou o trabalho extremamente bem feito. O terceiro sujeito do grupo, só salientou o fato do telemóvel ter travado bastante. Para esta questão pode-se ter a percepção que o ponto de atenção é a questão do scorm do jogo para HTML5, que no site Scorm Cloud gerou essa tela cinza e no tutorial inicial foi explicado para usar a barra de rolagem na parte inferior da tela nas partes que não tivessem botão de avançar. O modelo do celular pode não ser compatível com os modelos indicados pelo Captivate para que as telas seja responsiva, esse fato pode ter causado o travamento das telas em alguns momentos. Quanto ao conteúdo e as interações, agradou a maioria dos sujeitos desse grupo.

P1 e P2 do grupo de profissionais na área de gestão de pessoas: um dos sujeitos sugeriu a possibilidade de haver feedback na atividade final, sobre as propostas de soluções para a situação-problema. O outro sjeito manteve o foco no tempo do vídeo, que achou acelerado, e sugeriu que este fosse passado um pouco mais devagar como forma de manter a atenção dos participantes. Neste grupo, a sugestão do feedback não poderia ser utilizada como feedback de erro, pois a questão era exatamente para deixar livre a forma de como os sujeitos iriam trabalhar as soft skills no atendimento ao cliente depois disponibilizar na Wiki todas as respostas para os sujeitos tivessem acesso as percepções dos outros participantes. É válido pensar em um feedback de incentivo e de complementação da resposta para as versões posteriores. Quanto ao tempo do vídeo, foi usado um tempo padrão de leitura da tela, e que o participante poderia voltar pela barra de rolagem para rever, enquanto o video estivesse na tela do jogo, antes de ir para a atividade interativa. Mas, é um dos pontos de atenção o vídeo ser apresentado em um intervalo de tempo maior.

EM1 que o sujeito empreendedor e pequeno empresário, achou este nível do jogo muito bom, explicativo e fácil de entender. Sendo alcançado o objetivo de promover um conteúdo e linguagem acessível.

A quarta seção do questionário apresenta a avaliação geral do jogo e é a última seção do questionário. Os dados obtivos são apresentados no apêndice VIII dessa dissertação. O questionário Google Forms demonstra os percentuais da escala avaliativa: ótimo, muito bom, bom, razoável e fraco. Nas figuras 20, 21 e 22 os resultados da pesquisa quantitativa são

analisados pelo número de respostas obtidas por cada nível da escala avaliativa e os resultados da parte quantitativa é demonstrada pelo quadro com as respostas subjetivas



Figura 20 - Avaliação geral do software utilizado no jogo.
Fonte: Elaboração própria

A figura 20 demonstra as opiniões obtidas sobre a apresentação no Adobe Captivate em HTML5, por meio do link do site Scorm Cloud, onde os sujeitos participantes realizaram o jogo. Três sujeitos avaliaram como ótimo, dois avaliaram como muito bom e um avaliou como bom. Refletindo as opiniões dos dados colhidos nas três primeiras seções do questionário sobre o software usado no jogo.



Figura 21 - Avaliação geral das mídias utilizadas no jogo.
Fonte: Elaboração própria

A figura 21 apresenta as opiniões obtidas sobre os tipos de mídias e interações presentes no jogo. Três sujeitos avaliaram como ótimo e três sujeitos avaliaram como muito

bom. Apresentando um resultado satisfatório e de acordo com os dados obtidos nas avaliações anteriores sobre cada nível do jogo.

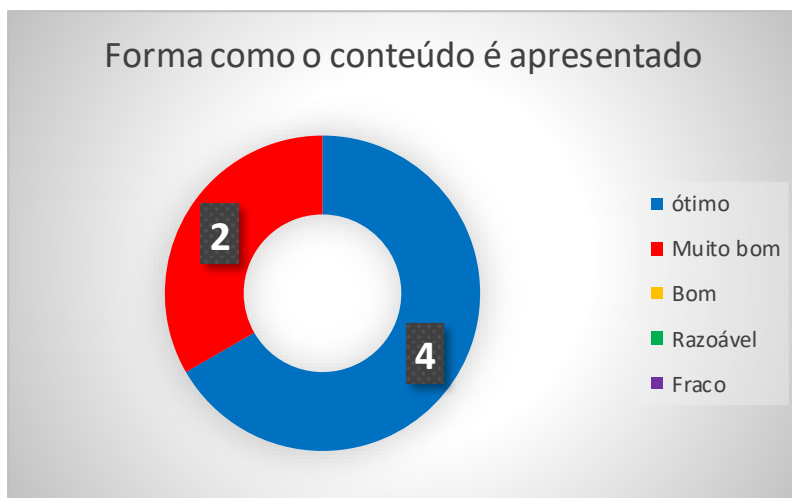


Figura 22 - Avaliação geral da forma como conteúdo é apresentado.

Fonte: Elaboração Própria.

A figura 22 descreve as opiniões obtidas sobre a forma como o conteúdo é apresentado, concernente a todos níveis do jogo. Quatro sujeitos classificaram com ótimo e dois sujeitos como muito bom. Os resultados demonstram que mesmo os conteúdos sendo apresentados por meio de vídeos nos três níveis do jogo, o modelo de vídeo e atividades interativas proporcionaram uma avaliação geral positiva sobre a forma como foi abordado o tema no jogo.

Para finalizar a análise dos resultados, segue o quadro com as respostas da **pesquisa qualitativa** sobre o jogo em sua totalidade:

Quadro 13 - Respostas qualitativas da avaliação geral do Jogo

SUGESTÃO/OPINIÃO SOBRE O JOGO	
Por favor, para finalizar deixe sua sugestão/opinião sobre o jogo em sua totalidade.	
SUJEITO	RESPOSTA
E1	Tornar mais funcional em diferentes dispositivos de aplicação
E2	O jogo na sua totalidade foi bastante acessível, interativo e gratificante de realizar. Gostei imenso, e não me importaria de fazer algo idêntico novamente. Adorei a junção das ideias para a Paty. Obrigada!
E3	Muito interativo e atual! Incrível.
P1	No nível 1 promover uma relação entre um personagem e outro, para estimular ainda mais o interesse pelo conteúdo da próxima Soft skills a ser apresentada; poderia haver um espaço para que o participante registrasse suas percepções e aprendizados na finalização de cada nível (não obrigatório); ter retorno da sugestão indicada no Nível 3 (se foi pertinente ou não). Ainda no primeiro nível deixar claro o objetivo geral de todas as etapas, com as explicações pertinentes, assim o participante consegue ter uma visão mais ampla do que irá ocorrer nos próximos passos!
P2	Eu achei bem interessante e aplicável a uma variedade de possíveis públicos. Uma inovação na forma de aprendizagem.
EM1	Muito bom o jogo. Bem explicativo e fácil de entender.

Fonte: Elaboração própria.

E1, E2 e E3 do grupo de estudantes deixaram como sugestão/opinião: um dos sujeitos aponta a necessidade de deixar o jogo mais funcional para aplicação em diferentes dispositivos, o segundo sujeito diz ter achado o jogo bastante acessível, interativo e gratificante de realizar e ter gostado imenso, não se importando de participar novamente de outros testes de usabilidade e se sentiu satisfeita com junção das ideias na resolução da situação-problema. O terceiro sujeito do grupo achou o jogo muito interativo e atual, classificando-o como incrível. Levando a investigadora a perceber que a parte responsiva do jogo, relativamente à apresentação em diferentes tipos de telas (ecrãs) podem ter causado divergência entre o direcionamento entre os tamanhos e tipos disponibilizados pelo adobe Captivate e os dispositivos utilizados pelos participantes. Em geral o jogo foi muito bem avaliado por este grupo de participantes.

P1 e P2 que são os profissionais na área de gestão de pessoas deixaram as seguintes opiniões e sugestões: o primeiro sujeito acha interessante, que no nível 1 seja promovido uma relação entre um personagem e outro, criando assim uma ligação entre uma soft skills e outra. Também sugeriu a criação de um espaço para que ficasse a critério dos participantes registassem ou não suas percepções entre na finalização de cada nível, e apontou a necessidade de ter um retorno sobre a questão a resposta da sugestão-problema do nível 3. Ainda no primeiro nível deixar claro o objetivo geral de todas as etapas, com as explicações pertinentes para que o participante tivesse uma visão geral sobre o jogo. O segundo sujeito achou o jogo bem interessante e aplicável a uma variedade de possíveis públicos, sendo esta uma inovação na forma de aprendizagem. Na análise das respostas deste grupo, o primeiro sujeito deu algumas sugestões que para serem aplicadas, deve acontecer uma mudança brusca no formato do jogo, o que o levaria a ficar mais parecido com um curso, como por exemplo: a questão do feedback para as respostas subjetivas pode ser aplicável como incentivo, se o jogo for realizado de maneira síncrona, com um instrutor ou professor ou posteriormente de forma assíncrona e nesse caso se o número de participantes for grande, torna o jogo cansativo e demorado. Os feedbacks foram dados nas perguntas, que têm critérios fechados de avaliação, como no caso de todas as perguntas interativas. O jogo tem como objetivo a autoavaliação e o autoconhecimento, por isso não há pontuação para acertos ou erros. Ainda quanto às sugestões do primeiro sujeito, sobre os participantes deixarem a opinião ao final de cada nível do jogo, mesmo sendo opcional, essa é uma proposta a ser pensada com cautela, para que não torne redundante quando comparada com as participações nas atividades já propostas pelo jogo, quando os sujeitos são levados a compartilhar suas perspectivas com demais participantes. Em

contrapartida, foram apontadas sugestões pertinentes este sujeito, que podem ser aplicadas de forma efetiva: como a interligação entre os personagens, que representam cada soft skills e a questão de ser proposta uma visão geral dos níveis do jogo, para que os participantes saibam o contexto que estarão inseridos. Já o segundo sujeito aponta a questão do conteúdo ser aplicável a diversos públicos e fala sobre a questão da inovação no ensino e aprendizagem, este fato demonstra que os princípios norteadores da proposta do jogo foram atingidos.

EM1 que representa os empreendedor e pequenos empresários, achou o jogo em sua totalidade bem explicativo e fácil de entender, o que confere ao jogo ter uma linguagem assertiva e adaptável à diferentes públicos

7. CONCLUSÃO

Neste capítulo é apresentada a conclusão, as considerações finais do trabalho, as limitações do estudo, além das sugestões para futuras aplicações da pesquisa.

De acordo Lima et al (2017) ter boa usabilidade é uma característica fundamental para qualquer artefato digital ou não, além de ser altamente desejável proporcionar uma boa experiência para os participantes. Segundo a autora, no caso da tecnologia digital a ênfase na avaliação, com o passar do tempo, evoluiu para os aspectos objetivos da usabilidade (eficiência e eficácia), por ser o uso da tecnologia digital um meio (de trabalho) e não um fim (de lazer).

Nesse trabalho foi utilizado o design instrucional contextualizado no planejamento das aplicações e situações didáticas e escolha das mídias para contextualizar e flexibilizar a proposta do jogo. Este modelo de design instrucional foi organizado dentro dos estágios da estrutura ADDIE, que representa as fases de análise, desenho, desenvolvimento, implementação e avaliação do Jogo Soft Skills & Atendimento ao Cliente.

A avaliação foi feita por meio dos resultados do teste de usabilidade, com a aplicação do questionário dividido em 4 seções, o que significou atingir o primeiro objetivo da investigação: **avaliar a aplicabilidade e usabilidade da versão piloto do Jogo Virtual Soft Skills & Atendimento ao Cliente.**

O segundo objetivo: **identificar as reais possibilidades, evoluções e dificuldades de se aplicar um design instrucional contextualizado focado no progresso e assimilação das soft skills, por meio de um serious games**, envolveu não somente as respostas obtidas pelo questionário, mas também a importância do estado da arte realizado por meio do levantamento da revisão sistemática de literatura e da pesquisa bibliográfica. Neste sentido não foi identificado qualquer serious game com o tema soft skills, seja no atendimento ao cliente ou em outros aspectos profissionais. Os resultados obtidos pelo questionário referentes às interações, layout e design, foram favoráveis demonstrando interesse pela assimilação e constante aprendizagem dos sujeitos E1, E2, E3, P1, P4 e EM1, que representam alguns dos possíveis grupos de públicos-alvo do jogo: estudantes, gestores e empreendedores. No entanto, há pontos de atenção identificados pelos sujeitos participantes, que precisam de constante melhoria.

O design instrucional contextualizado, mostrou ser um processo eficaz nas etapas que fundamentam a concepção, implementação e avaliação do jogo, dando a possibilidade de encaixar perfeitamente todas as etapas necessárias para atingir esse objetivo.

O terceiro objetivo: **propor o jogo educativo, objeto desse trabalho de pesquisa, como uma forma de apoio customizável/personalizável, no processo de ensino-aprendizagem das competências e habilidades transversais**, foi alcançado por meio dos resultados obtidos pelo questionário, tanto na parte quantitativa, como na qualitativa, que demonstram grandes possibilidades de usar o jogo, objeto de estudo dessa investigação, em vários cenários. Contato com versões adaptáveis e personalizáveis aos diferentes tipos de público. Dentre das propostas de melhoria identificados pelos sujeitos participantes:

Nível 1:

- Uma tela inicial, com o conceito de soft skills;
- Na fase inicial, expor o conteúdo e os objetivos de cada nível, para possibilitar ao participante uma visão geral do jogo;
- Interligar os personagens e as soft skills para tornar o jogo mais interessante.

Nível 2:

- Tornar a apresentação do nível 2 mais interativa, por conta do conteúdo ser um pouco teórico.

Nível 3:

- Abrir espaço para comentários sobre as sugestões propostas para situação-problema (nos casos de processos síncronos e assíncronos analisar as possibilidades mais viáveis).

Para o jogo em sua totalidade:

- Verificar e testar outras possibilidades de disponibilizar o link do Adobe Captivate em HTML5, além do Scorm Cloud;
- Fazer tutoriais que enfatizem de forma mais clara a mecânica do jogo e os aparelhos que têm um grau favorável para o processo responsivo do Adobe Captivate, na intenção de evitar telas cinzentas e travamentos;
- Diminuir o intervalo de tempo de cada vídeo, para que o conteúdo passe de forma um pouco mais lenta.

Importa enfatizar que, além dos dados supracitados, as etapas da investigação demonstraram que o principal norteador para trabalhar as habilidades transversais é o estímulo ao autoconhecimento e à autoavaliação. Portanto, se aprende as soft skills quando há um processo interno e incessante na busca do aperfeiçoamento pessoal e profissional pelos próprios indivíduos. Uma motivação intrínseca de se desenvolver e saber mais sobre o tema deve ser estimulada, frente ao cenário das profissões no século XXI.

7.1 Considerações finais

De acordo com o que foi descrito, os resultados obtidos por cada seção do questionário, evidenciam as repostas para a questão de investigação: **Em que medida o jogo virtual *Soft skills & atendimento ao cliente* pode contribuir como ferramenta de apoio para o desenvolvimento das habilidades interpessoais e competências transversais dos participantes?**

Os seis sujeitos participantes do teste de usabilidade têm perfis de alguns dos possíveis usuários reais, portanto possibilitaram uma análise muito próxima dos requisitos pedagógicos e tecnológicos aplicáveis na prática da utilização do jogo. Sendo este um possível instrumento de inovação e suporte no ensino e na aprendizagem das soft skills.

7.2 Limitações de estudo

A intenção inicial da investigadora era disponibilizar a versão piloto do jogo, em uma turma de ensino profissional em Portugal e em outra turma de Pedagogia no Brasil. Mas, por conta do cenário pandêmico Covid-19 ter se intensificado em março de 2020, não foi possível ter um estudo voltado para a observação direta e acompanhamento amplo da participação dos alunos.

O teste de usabilidade contou com a presença de participantes que contribuíram de forma significativa com o levantamento de dados para melhoraria constante das próximas versões do jogo. No entanto, a impossibilidade de fazer o teste de maneira síncrona ou uma reunião de preparação com todos sujeitos por meio de uma videochamada foi um fator limitante na forma da investigadora orientar e sanar dúvidas dos sujeitos nos momentos da do teste de usabilidade. Três dos participantes trabalham em horário comercial e três têm rotinas de aulas e estudos prolongadas, além de diferença de fuso horário entre Brasil e Portugal serem pontos que

dificultaram possíveis reuniões virtuais. Caso houvesse esta possibilidade, questões como travamento das telas, seriam resolvidas com a orientação direcionada.

7.3 Sugestão de futuras pesquisas

O ensino e a aprendizagem das soft skills no atendimento ao cliente por meio de processos lúdicos possibilita uma infinidade de adaptação a diferentes cenários. Outras propostas de customização/adaptação do jogo, objeto de estudo deste trabalho, podem ser implementadas em instituições de ensino, no meio corporativo, em projetos sociais ou cursos livres e posteriormente podem ser realizados testes para avaliação da usabilidade e estudos de caso com o levantamento dos impactos e mudanças trazidos por tais ações como abordagem de futuras investigações.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alves, L. et al. (2015). Capítulo II – Avaliação Heurística como método potencial para avaliar a eficiência de um jogo educativo. In L. Alves (Org.), *Games e suas interfaces* (pp.31-42). (Coleção Estudos pedagógicos: dinâmicas educacionais contemporâneas). Santo Tirso: Whitebooks.
- Antunes, J. F. (2020). Capítulo 26 – Resolução de Problemas. In L. Antunes (Org.), *Soft Skills: competências essenciais para os novos tempos* (pp.239-246). São Paulo: Literare Books International. E-book.
- Araujo, C. M. M., Almeida. L. S. A. (2017). *Abordagem de competências, desenvolvimento humano e educação superior*. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistaptp/article/view/19456/17996> [Consultado em 23.05.2020].
- Betioli, A. (2020). Capítulo 8 – Resiliência. In L. Antunes (Org.), *Soft Skills Competências Essenciais Para Os Novos Tempos* (pp76-85). São Paulo: Literare Books International. E-book.
- Blaschka, A (2019). *Five Hard Truths About Soft Skills That Might Surprise You*. Forbes. Disponível em: <https://www.forbes.com/sites/amyblaschka/2019/04/11/five-surprisingly-hard-truths-about-soft-skills/?sh=45aca6b46238> [Consultado em 10.09.2019].
- Brasil (2017). Ministério da Educação. Secretaria da Educação Básica. Base nacional comum curricular (3ª versão). Brasília: MEC/SEB. Disponível em: <http://basenacionalcomum.mec.gov.br/abase/> [Consultado em 12.01.2018].
- Carvalho, H. (2020). *Teste de usabilidade: Quantitativa vs Qualitativa*. Disponível em: <https://vidadeproduto.com.br/quantitativa-vs-qualitativa/> [Consultado em 20. 06.2020].
- Clemente, V., Tschimmel, K., & Vieira, R. (2016). Pensamento criativo e crítico no Desenvolvimento de Produto: uma intervenção didática baseada no Design Thinking. *Revista Lusófona de Educação*, 32(32), 75-92.
- Cohen, E. J., Delage, P. E., Alencar, R. B., & Menezes, A. B. (2020). Percepção dos estudantes em relação a uma experiência de Gamificação na disciplina de psicologia e educação inclusiva. *Holos*, Vol. 1, 1-15.
- Cortella, M. S. (2009). *Qual é a tua obra? Inquietações, propositivas sobre gestão, liderança e ética* (pp.105-106). Petrópolis: Vozes. E-book.
- Coutinho, L., Lencastre, J. A. (2019). Revisão sistemática sobre aprendizagem baseada em jogos e gamificação. In A. J. Osório et al. (Orgs.) *Atas da X Conferência Internacional de Tecnologias de Informação e Comunicação na Educação - Challenges 2019, Desafios da Inteligência Artificial* (pp. 261-273). Braga: Universidade do Minho, Centro de Competência.

- Cuiabano, P. (2020). Capítulo 10 – Criatividade. In L. Antunes (Org.), *Soft Skills: competências essenciais para os novos tempos* (pp.94-102). São Paulo: Literare Books International. E-book.
- Filatro, A. (2003). *Design instrucional contextualizado – Educação e Tecnologia*. 3a. ed. São Paulo: Senac.
- Filatro, A. (2008). *Design instrucional na prática*. São Paulo: Pearson Education do Brasil.
- Filatro, A. (2018). *Como preparar conteúdos para EAD*. São Paulo: Saraiva.
- Freitas, E. E., Alves, L. R., & Torres, V. G. (2018). SAFESKILL: um serious game para estudantes e profissionais de segurança do trabalho. *Revista Observatório*, 4(4), 173-200.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & Mckee, A. (2019). *O poder da inteligência emocional: como liderar com sensibilidade e eficiência*. Rio de Janeiro: Objetiva. Disponível em <https://www.companhiadasletras.com.br/trechos/28000459.pdf> [Consultado 10.05 2019]
- Gonçalves, V., Corrêa, Y., Moreira, J. A. (2019). *Educação e Tecnologias na Sociedade Digital*. Santo Tirso: Editora Whitebooks.
- Junqueira, G. (2020). Capítulo 24 – Teamply. In L. Antunes (Org.), *Soft Skills: competências essenciais para os novos tempos* (pp.221-229). São Paulo: Literare. E-book.
- Lima, C. J. (2020). Capítulo 20 – Empatia. In L. Antunes (Org.), *Soft Skills: competências essenciais para os novos tempos* (pp.184-193). São Paulo: Literare Books International. E-book.
- Martins, D. A. C. (2020). Capítulo 7 – Autenticidade. In L. Antunes (Org.), *Soft Skills: competências essenciais para os novos tempos* (pp.68-75). São Paulo: Literare Books International. E-book.
- Meira, L. A. (2020) Introdução – Quando a sensibilidade se torna o verdadeiro poder. In L. Antunes (Org.). *Soft Skills: competências essenciais para os novos tempos* (pp.6-15). São Paulo: Literare Books International. E-book.
- Mendes, E. S. (2020). Capítulo 9 – Comunicação Intrapessoal. In L. Antunes (Org.). *Soft Skills: competências essenciais para os novos tempos* (pp.85-93). São Paulo: Literare Books International. E-book.
- Ministério da Educação. (2017). *Perfil dos alunos à saída da Escolaridade Obrigatória*, Lisboa: Ministério da Educação. Disponível em: https://dge.mec.pt/sites/default/files/Curriculo/Projeto_Autonomia_e_Flexibilidade/perfil_dos_alunos.pdf [Consultado em 01. 10. 2019].
- Mioto, I. (2020) Capítulo 27 – Autoliderança. In L. Antunes (Org.). *Soft Skills: competências essenciais para os novos tempos* (pp.221-229). São Paulo: Literare Books International. E-book.

- Lima, I., Bueno, D., Perry, G. T. (2017). Avaliação de usabilidade e de experiência de jogo digital educacional: uma experiência com o SUSCity. *Revista Novas Tecnologias da Educação*, 15(1), 1-10.
- Lima, R. R. (2019). *Projetos de práticas profissionais: analisando a usabilidade dos módulos integrados da SUAP no Instituto Federal do Rio Grande do Norte*. Dissertação de Mestrado em Educação na especialidade de Tecnologia Educativa. Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Litto, F. M., & Formiga, M. M. (2009). Educação a distância: o estado da arte. In M. E. B. Almeida. *As teorias principais da andragogia e eutagogia*. (pp. 105-111). São Paulo: Person.
- Lopes, D. C., Dascanio, D., Ferreira, B. C., Prette, Z. A. P. D., & Prette, A. D. (2017). Treinamento de habilidades sociais: avaliação de um programa de desenvolvimento interpessoal profissional para universitários de ciências exatas. *Revista Interação em Psicologia*, 21(1), 55-65.
- Macedo. S. M. F., & Caetano, A. P. V. (2017). A Ética como Competência Profissional na Formação: o pedagogo em foco. *Revista Educação & Realidade*, 42(2), 627-648.
- Perronoud, P., & Magne, B. C. (1999). *Construir: as competências desde a escola*. Porto Alegre: Artmed.
- Martins, A. R. C. R., & Oliveira, L. R. (2018). Motivação e aprendizagem através da criação de jogos educativos. *Revista Indagatio Didactica*, 10(3), 61-80.
- Martins, J. C. C. (2017). *Soft Skills: Conheça as ferramentas para você adquirir, consolidar e compartilhar conhecimentos*. Rio de Janeiro: Brasport.
- Matta, A. E. R., Silva, F. P. S., & Boaventura, E. M. (2014). Design-based research ou pesquisa de desenvolvimento: metodologia para pesquisa aplicada de inovação em educação do século XXI. *Revista da FAEEDBA*. Disponível em: <http://www.revistas.uneb.br/index.php/faeeba/article/viewFile/1025/705> [Consultado em 20.09.2019].
- Mattar, J. (2010). *Games em Educação: como os nativos digitais aprendem*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Mercado, L., Brito, R., & Corrêa, Y. (2019). Aprendizagem com jogos on-line no ensino de ciências biológicas. In V. Gonçalves, A. Moreira, & Y. Corrêa (Orgs.). *Educação e tecnologia na sociedade digital*. (pp. 162-181). Santo Tirso: Whitebooks.
- Moraes, I. G., & Colpani, R. (2018). Flip Math: um serious game como auxílio no ensino-aprendizagem de Matemática Básica. *Revista Brasileira de Computação Aplicada*, 10(2), 91-100.

- Mucharreira, P. R., Cerdeira, L., & Cabrito, B. (2016). O papel dos jogos na aprendizagem: uma sondagem no ensino de economia no ensino secundário. In C. A. Gomes, M. Figueiredo, H. Ramalho, & J. Rocha (Coords.), *Livro de Atas do XIII Congresso SPCE - Fronteiras, diálogos e transições na educação* (pp. 859-868). Viseu: Instituto Politécnico de Viseu. Escola Superior de Educação.
- O'Donnell, K. (2020). Capítulo 18 – Inteligência Espiritual. In L. Antunes (Org.), *Soft Skills: competências essenciais para os novos tempos* (pp.166-174). São Paulo: Literare Books International. E-book.
- Okada, A. (2014). *Competências chave para coaprendizagem na era digital: fundamentos, métodos e aplicações*. (Coleção Estudos pedagógicos: dinâmicas educacionais contemporâneas). Santo Tirso: Whitebooks.
- Oliveira, L. R. (2004). *A comunicação educativa em ambientes virtuais: um modelo de design de dispositivos para o ensino-aprendizagem*. Tese de Doutoramento em Educação na especialidade de Tecnologia Educativa. Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Prensky, M. (2012). *Aprendizagem baseada em jogos digitais*. São Paulo: Senac.
- Ribeiro, E. M. P. (2017). *Soft Skills no mundo laboral atual. A criação de uma nova empresa*. Dissertação de Mestrado em Línguas e Relações Empresariais. Aveiro: Universidade de Aveiro.
- Silva, B., Lencastre, J. A., Bento, M., & Osório, A. J. (2019). Conhecimentos e experiências dos professores sobre aprendizagem baseada em jogos e gamificação: estudo em três países europeus. In A. J. Osório et al. (orgs.), *Atas da X Conferência Internacional de Tecnologias de Informação e Comunicação na Educação - Challenges 2019, Desafios da Inteligência Artificial* (pp. 17-31). Braga: Universidade do Minho, Centro de Competência.
- Silva, F. G., & Azevedo, J. E. (2012). Entendendo o significado da palavra cliente. In F. G. Silva. & M. S. Zambon. (Orgs.). *Gestão do relacionamento com o cliente*. 2a. ed. rev. e ampliada. (pp. 1-15). São Paulo: Cengage Learning Ltda.
- Zagalo, N., Carvalho, A. A., & Araújo, I. (2016). Elementos do design de videojogos que fomentam o interesse dos jogadores. *Revista Educação, Sociedade e Culturas*, Vol. 48, 169-190.

APÊNDICES

Apêndice I - Ficheiro da pesquisa preliminar das palavras-chave nos repositórios

PESQUISA PRELIMINAR						
	CAPEL	RepositorIUUM	Repositório ULisboa	Repositório Aberto da Univ.do Porto	Repositório Institucional Univ. Aveiro	SOMA DOS CRITÉRIOS
1AND2	622	1111	1628	242	36	3639
("Jogo Virtual" OR "Serious game" OR "Game Based Learning") AND ("Design Instrucional" OR "Instructional Design" OR "Criação" OR "Desenvolvimento" OR "Implementação")						
1AND3	28	42	190	*(0)	5	265
("Jogo Virtual" OR "Serious game" OR "Game Based Learning") AND ("Usabilidade" OR "Interface do utilizador" OR "Interação" OR "Experiência do usuário")						
1AND4	103	530	801	19	17	1470
("Jogo Virtual" OR "Serious game" OR "Game Based Learning") AND ("Soft skills" OR "Competências transversais" OR "Habilidades transversais" OR "Competências interpessoais" OR "Habilidades interpessoais")						
2AND3	14904	86	436	*(0)	16	15442
("Design Instrucional" OR "Instructional Design" OR "Criação" OR "Desenvolvimento" OR "Implementação") AND ("Usabilidade" OR "Interface do utilizador" OR "Interação" OR "Experiência do usuário")						
2AND4	475	1401	1706	19	109	3710
("Design Instrucional" OR "Instructional Design" OR "Criação" OR "Desenvolvimento" OR "Implementação") AND ("Soft skills" OR "Competências transversais" OR "Habilidades transversais" OR "Competências interpessoais" OR "Habilidades interpessoais")						
3AND4	99	46	268	*(0)	5	418
("Usabilidade" OR "Interface do utilizador" OR "Interação" OR "Experiência do usuário") AND ("Soft skills" OR "Competências transversais" OR "Habilidades transversais" OR "Competências interpessoais" OR "Habilidades interpessoais")						
1AND2AND3	18	86	177	*(0)	4	285
("Jogo Virtual" OR "Serious game" OR "Game Based Learning") AND ("Design Instrucional" OR "Instructional Design" OR "Criação" OR "Desenvolvimento" OR "Implementação") AND ("Usabilidade" OR "Interface do utilizador" OR "Interação" OR "Experiência do usuário")						
ALL	1	20	116	*(0)	1	138
("Jogo Virtual" OR "Serious game" OR "Game Based Learning") AND ("Design Instrucional" OR "Instructional Design" OR "Criação" OR "Desenvolvimento" OR "Implementação") AND ("Usabilidade" OR "Interface do utilizador" OR "Interação" OR "Experiência do usuário") AND ("Soft skills" OR "Competências transversais" OR "Habilidades transversais" OR "Competências interpessoais" OR "Habilidades interpessoais")						
TOTAL						25367

Apêndice II – Ficheiro da pesquisa definitiva das palavras-chave nos repositórios

PESQUISA DEFINITIVA					
	<i>CAPEs</i>	<i>RepositorIUM</i>	<i>Repositório ULisboa</i>	<i>Repositório Institucional/ Univ. Aveiro</i>	SOMA DOS CRITÉRIOS
1AND2	622	1111	1628	36	3397
("Jogo Virtual" OR "Serious game" OR "Game Based Learning") AND ("Design Instrucional" OR "Instructional Design" OR "Criação" OR "Desenvolvimento" OR "Implementação")					
1AND3	28	42	190	5	265
("Jogo Virtual" OR "Serious game" OR "Game Based Learning") AND ("Usabilidade" OR "Interface do utilizador" OR "Interação" OR "Experiência do usuário")					
1AND4	103	530	801	17	1451
("Jogo Virtual" OR "Serious game" OR "Game Based Learning") AND ("Soft skills" OR "Competências transversais" OR "Habilidades transversais" OR "Competências interpessoais" OR "Habilidades interpessoais")					
(*) 2AND3	410	36	170	2	618
(Jogo Virtual) AND ("Design Instrucional" OR "Instructional Design" OR "Criação" OR "Desenvolvimento" OR "Implementação") AND ("Usabilidade" OR "Interface do utilizador" OR "Interação" OR "Experiência do usuário")					
(*) 2AND4	10	305	492	9	816
(Jogo Virtual) AND ("Design Instrucional" OR "Instructional Design" OR "Criação" OR "Desenvolvimento" OR "Implementação") AND ("Soft skills" OR "Competências transversais" OR "Habilidades transversais" OR "Competências interpessoais" OR "Habilidades interpessoais")					
3AND4	99	46	268	5	418
("Usabilidade" OR "Interface do utilizador" OR "Interação" OR "Experiência do usuário") AND ("Soft skills" OR "Competências transversais" OR "Habilidades transversais" OR "Competências interpessoais" OR "Habilidades interpessoais")					
1AND2AND3	18	86	177	1	282
("Jogo Virtual" OR "Serious game" OR "Game Based Learning") AND ("Design Instrucional" OR "Instructional Design" OR "Criação" OR "Desenvolvimento" OR "Implementação") AND ("Usabilidade" OR "Interface do utilizador" OR "Interação" OR "Experiência do usuário")					
ALL	1	20	116	1	138
("Jogo Virtual" OR "Serious game" OR "Game Based Learning") AND ("Design Instrucional" OR "Instructional Design" OR "Criação" OR "Desenvolvimento" OR "Implementação") AND ("Usabilidade" OR "Interface do utilizador" OR "Interação" OR "Experiência do usuário") AND ("Soft skills" OR "Competências transversais" OR "Habilidades transversais" OR "Competências interpessoais" OR "Habilidades interpessoais")					
SOMA	1291	2176	3842	76	
TOTAL					7385

(*) Optou-se por usar a palavra-chave (Jogo Virtual) antes das combinações 2AND3 e 2AND4, pois sem essa alternativa os aportes da pesquisa estavam a resultar em títulos já inseridos pelas combinações anteriores.

Apêndice III – Ficheiro dos critérios de inclusão e exclusão dos artigos

CRITÉRIOS DE INCLUSÃO					
CRITÉRIOS	CAPEs	RepositóriUM	Repositório ULisboa	Repositório Institucional Univ. Aveiro	SOMA DOS CRITÉRIOS
1	ARTIGOS DESDE 2016				
1AND2	289	50	708	14	1061
1AND3	19	2	90	2	113
1AND4	62	16	102	6	186
2AND3	166	1	84	0	251
2AND4	206	6	189	2	403
3AND4	46	7	140	4	197
1AND2AND3	13	1	84	2	100
ALL	1	0	55	0	56
TOTAIS POR REPOSITÓRIO	802	83	1452	30	
TOTAL CRITÉRIO DE INCLUSÃO 1					2367
2	ACESSO AO TEXTO COMPLETO EM FORMATO PDF OU HTML				
1AND2	273	40	528	8	849
1AND3	17	2	88	0	107
1AND4	51	15	66	4	136
2AND3	140	1	83	0	224
2AND4	168	87	153	1	409
3AND4	38	7	137	3	185
1AND2AND3	11	1	83	0	95
ALL	1	0	54	0	55
TOTAIS POR REPOSITÓRIO	699	153	1192	16	
TOTAL CRITÉRIO DE INCLUSÃO 2					2076
3	CAMPOS "CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO" OR 'EDUCATIVO " OR "EDUCAÇÃO" OR "EDUCATION"				
1AND2	253	26	52	8	339
1AND3	11	1	21	0	33
1AND4	30	7	23	3	63
2AND3	11	1	23	0	35
2AND4	81	5	23	0	109
3AND4	24	7	24	3	58
1AND2AND3	7	0	20	0	27
ALL	1	0	12	0	13
TOTAIS POR REPOSITÓRIO	418	47	198	14	
TOTAL CRITÉRIO DE INCLUSÃO 3					677

4	ARTIGOS EM PORTUGUÊS				
1AND2	9	20	49	2	80
1AND3	6	1	21	0	28
1AND4	0	5	21	3	29
2AND3	7	1	21	0	29
2AND4	3	5	21	0	29
3AND4	10	2	24	3	39
1AND2AND3	5	0	20	0	25
ALL	0	0	11	0	11
TOTAIS POR REPOSITÓRIO	40	34	188	8	270
TOTAL CRITÉRIO DE INCLUSÃO 4					
CRITÉRIOS	PESQUISA COM CRITÉRIOS DE EXCLUSÃO				
1	EXCLUIR ARTIGOS REPETIDOS				
	29	22	64	7	122
2	EXCLUIR ARTIGOS POR MEIO DE ANÁLISE DE TÍTULOS				
	19	9	20	2	50
3	EXCLUIR ARTIGOS PELA ANÁLISE DO RESUMO E PALAVRAS-CHAVE				
	12	6	5	1	24
4	EXCLUIR ARTIGOS NÃO RELACIONADOS À TEMÁTICA CENTRAL DO ESTUDO				
	5	4	2	1	12
TOTAL					12(*)

(*) Total de artigos da Revisão Sistemática de literatura.

Apêndice IV – Painel no Padlet preenchido pelos participantes do teste de usabilidade

padlet
Nílos Campos + 5 • 1M
Painel Soft Skills
Insira em cada coluna uma foto, imagem ou áudio, que represente cada soft skills.

Empatia	Ética	Comunicação Eficaz	Pensamento Criativo	Resiliência	Resolução de Problemas	Trabalho em Equipe	Liderança
<p>Empatia</p> <p>Empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro, com os olhos do outro; ou seja, é a habilidade de entender o que o outro sente ou pensa, a partir da forma como o outro percebe o mundo.</p> <p>1 comentário</p>	<p>Ética</p> <p>Ética é a reflexão sobre o conjunto de regras e preceitos morais que regem um determinado grupo de pessoas e que são responsáveis por uma convivência mais harmônica, respeitosa e promotora de qualidade de vida [quando respeitados].</p> <p>1 comentário</p>	<p>Comunicação Eficaz</p> <p>É a comunicação estabelecida adequadamente, utilizando linguagem, recursos e tom adequado, de forma que o emissor entenda que a comunicação só ocorre quando o receptor entende, portanto, a comunicação eficaz é a comunicação empática.</p> <p>1 comentário</p>	<p>Pensamento Criativo</p> <p>É a habilidade de criar novas ideias e soluções para o enfrentamento de situações cotidianas e complexas. O famoso "pensar fora da caixa"</p> <p>1 comentário</p>	<p>Resiliência</p> <p>Resistência a pressões e</p> <p>2 comentários</p> <p>Capacidade de superar e ultrapassar dificuldades</p> <p>1 comentário</p>	<p>Resolução de Problemas</p> <p>Buscar soluções de forma positiva as situações adversas, utilizando métodos organizados e criativos.</p> <p>1 comentário</p> <p>é a capacidade de parar e pensar na melhor forma de encarar positivamente as adversidades e superá-las</p> <p>1 comentário</p>	<p>Trabalho em Equipe</p> <p>Habilidade de atuar com a diversidade de um grupo de pessoas e utilizá-la para complementar saberes e buscar um mesmo objetivo.</p> <p>1 comentário</p> <p>é o esforço coletivo por parte de um grupo de pessoas na busca de soluções e resolução de problemas envolventes.</p> <p>1 comentário</p>	<p>Liderança</p> <p>Uma competência que vai além de uma posição hierárquica. É saber liderar pelo exemplo e ter como meta pessoal e profissional Servir o outro, desejando que ele se desenvolva.</p> <p>2 comentários</p> <p>Capacidade de gerir um ou mais elementos de modo a ser atingidos objetivos</p> <p>2 comentários</p>
<p>Capacidade de se colocar no lugar de outra pessoa, procurando entender e agir ou pensar da forma como ela pensaria ou agiria nas mesmas circunstâncias.</p> <p>0 comentários</p>	<p>É o conjunto de valores morais que veiculam a vida de um grupo ou indivíduo</p> <p>0 comentários</p>	<p>É o procedimento entre a transmissão de informações e a recepção das mesmas de forma clara e oportuna.</p> <p>1 comentário</p>	<p>É o pensamento que é realizado além do visível e conhecido, é assim uma ultrapassagem de barreiras face ao desconhecido mas com importância.</p> <p>1 comentário</p>	<p>Adaptação!</p> <p>1 comentário</p>	<p>Exige criatividade</p> <p>1 comentário</p> <p>A resolução de problemas consiste no uso de métodos, de uma forma ordenada, para encontrar soluções de problemas específicos</p> <p>0 comentários</p>	<p>Somos seres sociais. Habilidade necessária e indispensável.</p> <p>2 comentários</p>	<p>Essencial!!! Humanizada, priorizando o valor do ser humano.</p> <p>2 comentários</p>
<p>Ser empático - Livia</p> <p>Não somente se colocar no lugar do outro, mas se permitir sentir sob a perspectiva dele. Habilidade muito necessária hoje em dia.</p> <p>0 comentários</p>	<p>Ética e seu exercício (moral) devem ser vivenciados em pequenas situações do dia a dia, somente assim poderemos ampliar a atuação para outras esferas da vida e da sociedade.</p> <p>1 comentário</p>	<p>Livia</p> <p>Comunicação não é apenas o que eu falo, é o que o outro entende!!!</p> <p>1 comentário</p>	<p>Requer quebrar barreiras, muitas vezes impostas pela sociedade, por um padrão em ser.</p> <p>1 comentário</p>	<p>Resiliência é capacidade que temos de sermos flexíveis em momentos que estamos frente a dificuldades ou adversidades.</p> <p></p> <p>2 comentários</p>	<p></p> <p>0 comentários</p>	<p>Trabalho em equipe nada mais é do que a junção de várias pessoas que unem seus esforços visando solucionar um problema em comum.</p> <p>1 comentário</p>	<p>Liderança é a habilidade de mobilizar outras pessoas e fazer com que essas caminhem ao encontro de determinado objetivo. Despertar confiança.</p> <p></p> <p>2 comentários</p>
<p>Empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro.</p> <p></p> <p>1 comentário</p>	<p>A ética fundamentada em valores morais que orientam o comportamento humano. Agir de forma correta.</p> <p></p>	<p>Comunicação eficaz: Ato de falar e ser compreendido.</p> <p></p> <p>1 comentário</p>	<p>Pensamento criativo é a capacidade de criar novas ideias e soluções, mesmo diante de coisas que parecem resolvidas e óbvias.</p> <p></p>	<p>em qualquer adversidade, tentar não desanimar, tirando sempre vantagem do "fracasso", do erro.</p> <p>1 comentário</p>	<p></p> <p>0 comentários</p>	<p></p> <p>1 comentário</p>	<p></p> <p>2 comentários</p>

Apêndice V – Wiki com as sugestões de soluções para situação-problema



O protótipo do jogo: Soft Skills & Atendimento ao Cliente apresenta no Nível 3 a situação-problema mostrada no vídeo.
 Paty ficou super feliz! Pediu para agradecer e disse que vai aproveitar todas as dicas das soluções propostas.
 Veja a seguir, as sugestões de cada participante:



Paty, primeiramente é importante saber / conhecer a necessidade de suas clientes. Elas se sentiriam mais seguras (afinal, vivemos tempos de Pandemia) de que forma?
 Faça uma pesquisa através das redes sociais da loja de como elas gostariam de continuar recebendo suas novidades, com segurança e praticidade!

Você poderia desenvolver um serviço de delivery, levando até elas as peças que selecionaram; após a entrega, faça a agenda de uma vídeo chamada para ver como a roupa ficou, trocar ideias, fazer sugestões até chegarem a venda e satisfação.

Dessa forma, você agiu com **EMPATIA** (entendendo a necessidade e se colocando no lugar do cliente), exerceu sua **RESILIÊNCIA**, afinal, adaptação em tempos de pandemia exige muita flexibilidade; **PENSOU DE FORMA CRIATIVA**, diferente para atender as demandas de seu público; **SOLUCIONOU UM PROBLEMA** tanto seu (vendas) como das clientes que não deixarão de consumir um produto que se identificam com toda a segurança necessária e também usou de uma **COMUNICAÇÃO CLARA**, transparente e eficaz para continuar com seu negócio e levando a satisfação a seu público.



Paty, em tempos de crises, precisamos colocar em prática o **PENSAMENTO CRIATIVO**. Os momentos de crises são os que nos permitem entrar em contato com o que temos de melhor uns dos outros, e portanto, uma possibilidade de desenvolvimento.

Hoje temos muitos recursos tecnológicos que nos permitem estar próximos mesmo distantes.

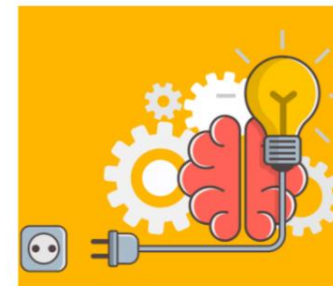
Deste modo, você poderia fazer uma pesquisa com suas clientes para avaliar quais os recursos mais fáceis e que elas mais apreciam: redes sociais; aplicativos de vídeos; ligações telefônicas.

Após conhecer melhor qual a forma mais assertiva de manter-se conectada a elas (eles), poderá sempre mantê-las atualizadas sobre suas novidades, preços e promoções.

Importante disponibilizar uma forma de entrega dos produtos escolhido por suas clientes para que sejam entregues de forma ágil e segura, respeitando os protocolos de higiene e segurança. Desta forma você garante a saúde das clientes, do seu negócio e de você mesma.

É bastante saudável para seu negócio também, manter um contato pós-venda e pedir que as clientes deem feedbacks públicos para sua loja e seu atendimento. Isso fará com que outras e novas clientes se interessem pelos seus produtos.

Deste modo, você atenderá seu cliente final utilizando importantes soft skills. Sorte e Sucesso!



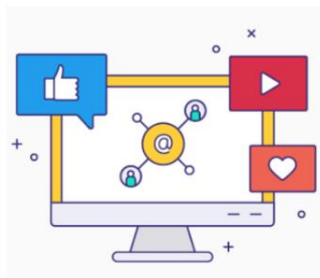
A Paty precisa ter uma **COMUNICAÇÃO MAIS EFICAZ** com seus clientes usando mais as ferramentas de mídia social. Também precisa ter mais **PENSAMENTOS CRIATIVOS** para gerar conteúdos de qualidade que tragam engajamento com seus clientes e assim aumente suas vendas.

Ela precisa fazer uso da **RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS** para resolver seu problema com o programa de cadastro de produtos e clientes que ela ainda não tem, informatizando sua loja para facilitar no controle e nas vendas e abrir um site da loja para fazer vendas online já que as vendas presenciais caíram muito.



Pensamento Criativo: A Paty deve repensar a sua estratégia de vendas e apostar em novas formas de vender os seus produtos.

Comunicação Eficaz: Desta forma deve apostar numa comunicação mais dinâmica e apelativa. Deve estimular os seus clientes para comprarem os seus produtos com estratégias de vendas com campanhas que potenciem as vendas. Além disso deve ser o mais comunicativa e clara com as informações que transmitem.




Pensamento Criativo: Todos sabemos que os negócios de venda e compra de roupas são mais fáceis de desenvolver. Mas em contexto de pandemia, havendo impossibilidade de deslocação, será necessário criar uma loja virtual.





Comunicação Eficaz: A comunicação com o «público» é facilitada com as redes sociais, o que ela deverá realizar em primeiro lugar: criação de uma conta da loja em uma rede social bastante utilizada: exemplificando, poderemos falar do Instagram.

Empatia: Uma maneira de atrair mais clientes ou de não perder os clientes exigentes que tem, poderá passar pela realização de lives semanais, apresentando sempre os novos produtos, uma vez que as lives têm sempre aderência de um vasto público. Sendo assim, A Paty poderá alcançar ainda mais sucesso sem perder as clientes habituais.

Apêndice VI – Templates de autoavaliação

Empatia



<p>Quais os pontos a melhorar? </p>	<p>Ideias para desenvolver: </p>
<p>O que eu já estou fazendo: </p>	<p>Pontos positivos já conquistados: </p>

Resiliência



<p>Quais os pontos a melhorar? </p>	<p>Ideias para desenvolver: </p>
<p>O que eu já estou fazendo: </p>	<p>Pontos positivos já conquistados: </p>

Apêndice VII – Questionário de Avaliação da usabilidade do Jogo

1. Endereço de email *

2. Realizou o teste pelo telemóvel (celular) ou desktop (notebook ou PC)? *

Nível 1 - Navegar por 8 Soft Skills

RESPONDA DE ACORDO COM SUA EXPERIÊNCIA NO NÍVEL 1

Escala Linear de 1 a 5 (nível de concordância). Depois de responder clique em ENVIAR.

3. O layout é objetivo e claro (distribuição dos elementos, alinhamento dos textos e imagens, botões de navegação, preenchimento dos espaços em branco) * *Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5
Discordo Totalmente Concordo Totalmente

4. O design é atraente (cores, fundo, elementos, tipo de tamanho de letras (fontes) * *Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5
Discordo Totalmente Concordo Totalmente

5. A diversificação das mídias (oito vídeos no ANIMAKER e oito questões interativas) ajudou a manter a minha atenção e interesse pelo jogo. * *Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5
Discordo Totalmente Concordo Totalmente

6. Os tutoriais recebidos ajudaram-me a entender os procedimentos para realizar esse nível do jogo. * *Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5
Discordo Totalmente Concordo Totalmente

7. A participação no Painel do PADLET ajudou-me a partilhar conhecimento. * *Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5
Discordo Totalmente Concordo Totalmente

8. Considero que esse Nível do jogo está alinhado ao meu jeito de aprender * *Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5
Discordo Totalmente Concordo Totalmente

9. Consegui realizar conexões entre o conteúdo do jogo e os conhecimentos e experiências que eu já possuía. * *Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5
Discordo Totalmente Concordo Totalmente

10. O nível de complexidade do conteúdo (dos vídeos, das questões interativas e do painel no Padlet) é adequado. * *Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5
Discordo Totalmente Concordo Totalmente

11. Considero que o Nível 1 evoluiu num tempo adequado e não foi monótono para mim. * *Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5
Discordo Totalmente Concordo Totalmente

Consegui aliar entretenimento com aprendizagem durante o Nível 1 ^{*} *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

12. Considero que o conteúdo seja relevante para aplicação em minha vida pessoal e/ou profissional. ^{*} *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

13. Com base no Nível 1, eu recomendaria este jogo a outras pessoas. ^{*} *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

14. O meu nível de conhecimento sobre soft skills aumentou depois de concluir o Nível 1. ^{*} *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

ASPECTO DA CUSTOMIZAÇÃO/ADAPTAÇÃO DE NOVOS CONTEÚDOS

16. Vejo possibilidades de aplicar, ampliar ou customizar (adaptar) novos conteúdos sobre soft skills, dentro de um formato parecido de mídias e interações. ^{*} *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

SUGESTÃO/OPINIÃO SOBRE O NÍVEL 1

17. Por favor, deixe sua opinião/ sugestão sobre aspectos que possam melhorar o Nível 1 do Jogo ^{*}

Nível 2 - Conhecer 6 tipos de clientes

RESPONDA DE ACORDO COM SUA EXPERIÊNCIA NO NÍVEL 2

18. O layout é objetivo e claro (distribuição dos elementos, alinhamento dos textos e imagens, botões de navegação) ^{*} *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

19. O design é atraente (cores, fundo, elementos, tipo de tamanho de letras (fontes)) ^{*} *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

20.A diversificação das mídias (um vídeo de apresentação com imagem, texto, música e três questões interativas) ajudou a manter a minha atenção e interesse pelo jogo * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

21.Os tutoriais recebidos no nível anterior, ajudaram-me a entender os procedimentos para realizar esse nível do jogo. * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

22.Considero que esse Nível do jogo está alinhado ao meu jeito de aprender. * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

23.Consegui realizar conexões entre o conteúdo do jogo e os conhecimentos e experiências que eu já possuía. * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

24.O nível de complexidade do conteúdo (apresentações e das questões interativas) é adequado. * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

25.Considero que o Nível 2 evoluiu num tempo adequado e não foi monótono para mim. * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

26.Consegui aliar entretenimento com aprendizagem durante o Nível 2. * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

27.Considero que o conteúdo seja relevante para aplicação em minha vida pessoal e/ou profissional. * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

28.Com base no Nível 2, eu recomendaria este jogo a outras pessoas. * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

29.O meu nível de conhecimento sobre os tipos (classificações) de clientes aumentou depois de concluir o Nível 2. * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

ASPECTO DA CUSTOMIZAÇÃO/ADAPTAÇÃO DE NOVOS CONTEÚDOS

30. Vejo possibilidades de aplicar, ampliar ou customizar (adaptar) novos conteúdos sobre os tipos ou classificações de clientes, dentro de um formato parecido de mídias e interações * *Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5
Discordo Totalmente Concordo Totalmente

SUGESTÃO/OPINIÃO SOBRE O NÍVEL 2

31. Por favor, deixe sua opinião/ sugestão sobre aspectos que possam melhorar o Nível 2 do Jogo *

Nível 3 – E agora, como resolver?

RESPONDA DE ACORDO COM SUA EXPERIÊNCIA NO NÍVEL 3

Escala Linear de 1 a 5 (nível de concordância). Depois de responder clique em ENVIAR.

32. O layout é objetivo e claro (distribuição dos elementos, alinhamento dos textos e imagens, botões de navegação) *

Marcar apenas uma oval.

1 2 3 4 5
Discordo Totalmente Concordo Totalmente

33. O design é atraente (cores, fundo, elementos, tipo de tamanho de letras (fontes) * *Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5
Discordo Totalmente Concordo Totalmente

34. A diversificação das mídias (um vídeo imagens, música e texto e uma atividade com imagem e textos via ficheiro (arquivo word) ajudou a manter a minha atenção e interesse pelo jogo. * *Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5
Discordo Totalmente Concordo Totalmente

35. As orientações recebidas ajudaram-me a cumprir a última tarefa. * *Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5
Discordo Totalmente Concordo Totalmente

36. A resolução da situação-problema, por meio da contextualização do cenário apresentado, ajudou a estimular meu interesse em responder * *Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5
Discordo Totalmente Concordo Totalmente

37. Considero que esse Nível do jogo está alinhado ao meu jeito de aprender. * *Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5
Discordo Totalmente Concordo Totalmente

38. Consegui realizar conexões entre o conteúdo do jogo e os conhecimentos e experiências que eu já possuía para propor a solução para a situação-problema apresentada. * *Marcar apenas uma oval.*

1 2 3 4 5
Discordo Totalmente Concordo Totalmente

39.O nível de complexidade do conteúdo (contextualização do cenário da situação problema e o template de autoavaliação) é adequado para continuidade do meu interesse pelo tema. * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

40.A possibilidade de imprimir o template de autoavaliação e autoconhecimento é uma boa maneira de trazer para o mundo físico uma lembrança da minha participação no jogo virtual. * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

41.Foi interessante ver registrado em uma WIKI as sugestões para a situação-problema, envidadas pelas participantes. * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

42.Considero que o Nível 3 evoluiu num tempo adequado e não foi monótono para mim. * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

43.Consegui aliar entretenimento com aprendizagem durante o Nível 3. * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

44.Considero que o conteúdo seja relevante para aplicação em minha vida pessoal e/ou profissional. * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

45.Com base no Nível 3, eu recomendaria este jogo para outras pessoas. * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

46.O Nível 3 ajudou a aprimorar e aplicar o meu conhecimento sobre resolução de problemas (aliando soft skills e atendimento ao cliente). * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

ASPECTO DA CUSTOMIZAÇÃO/ADAPTAÇÃO DE NOVOS CONTEÚDOS

47.Vejo possibilidades de aplicar, ampliar ou customizar (adaptar) novos conteúdos com situações-problema sobre soft skills no atendimento ao cliente, dentro de um formato parecido de mídias e interações. * *Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente

48. Por favor, deixe sua opinião/ sugestão sobre aspectos que possam melhorar o Nível 3 do Jogo. *

Avaliação geral do jogo

Avalie de acordo com as alternativas e depois de responder clique em enviar.

49. Tipo de software utilizado para construção do jogo (opinião sobre a apresentação no Adobe Captivate em HTML5 - link SCORM CLOUD). * *Marcar apenas uma oval*

- Ótimo.
- Muito bom.
- Bom.
- Razoável.
- Fraco.

50. Forma como o jogo é apresentado (tipo de mídias e interações). *
Marcar apenas uma oval.

- Ótimo.
- Muito bom.
- Bom.
- Razoável.
- Fraco.

51. Forma como o conteúdo é apresentado (concernente a todos níveis do jogo). *
Marcar apenas uma oval.

- Ótimo.
- Muito bom.
- Bom.
- Razoável.
- Fraco.

SUGESTÃO/OPINIÃO SOBRE O JOGO

52. Por favor, para finalizar deixe sua sugestão/opinião sobre o jogo em sua totalidade. *

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

Google Formulários

Adaptação do Questionário de avaliação de jogos educacionais – uTest., Sousa (2020):

https://www.academia.edu/26434807/Question%C3%A1rio_de_avalia%C3%A7%C3%A3o_de_jogos_educacionais_uTest

Apêndice VIII – Resultados apresentados da Avaliação de usabilidade no Google Forms

- As respostas subjetivas são apresentadas na íntegra no item 6.1 Apresentação e análise descritiva dos resultados obtidos.

Formulário - Teste de Usabilidade

6 respostas

[Publicar estatísticas](#)

Realizou o teste pelo telemóvel (celular) ou desktop (notebook ou PC)?

6 respostas

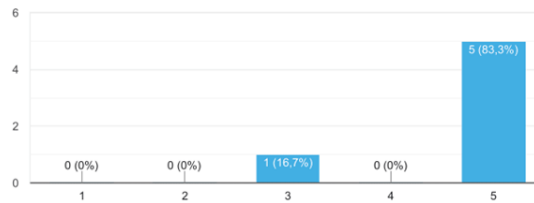
Telemóvel
Desktop (notebook)
Desktop
Computador
Sim
celular

Nível 1 - Navegar por 8 Soft Skills

RESPONDA DE ACORDO COM SUA EXPERIÊNCIA NO NÍVEL 1

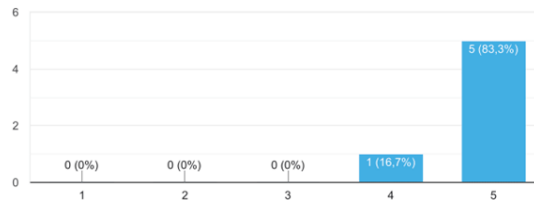
O layout é objetivo e claro (distribuição dos elementos, alinhamento dos textos e imagens, botões de navegação, preenchimento dos espaços em branco)

6 respostas



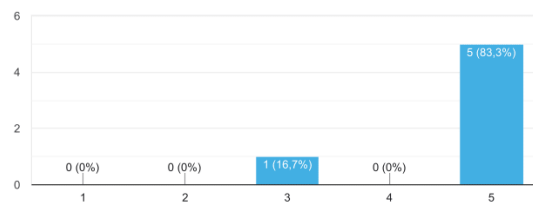
O design é atraente (cores, fundo, elementos, tipo de tamanho de letras (fontes))

6 respostas



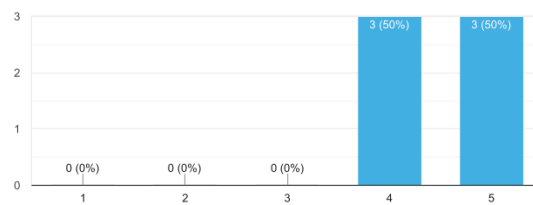
A diversificação das mídias (oito vídeos no ANIMAKER e oito questões interativas) ajudou a manter a minha atenção e interesse pelo jogo.

6 respostas



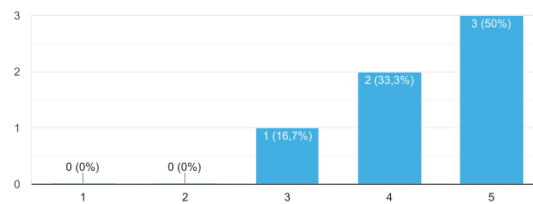
Os tutoriais recebidos ajudaram-me a entender os procedimentos para realizar esse nível do jogo.

6 respostas



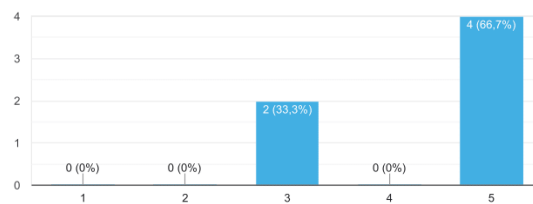
A participação no Painel do PADLET ajudou-me a partilhar conhecimento.

6 respostas



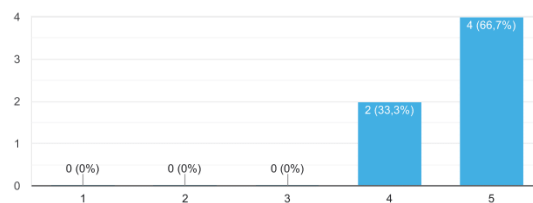
Considero que esse Nível do jogo está alinhado ao meu jeito de aprender

6 respostas



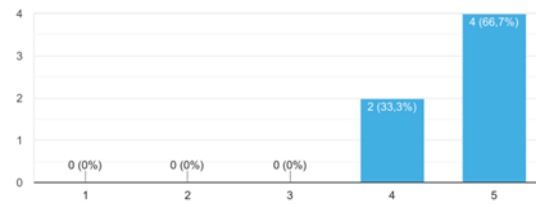
Consegui realizar conexões entre o conteúdo do jogo e os conhecimentos e experiências que eu já possuía.

6 respostas



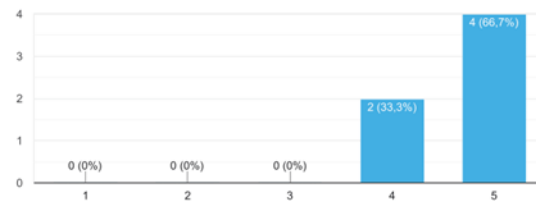
O nível de complexidade do conteúdo (dos vídeos, das questões interativas e do painel no Padlet) é adequado.

6 respostas



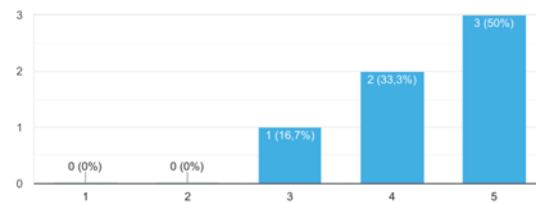
Considero que o Nível 1 evoluiu num tempo adequado e não foi monótono para mim.

6 respostas



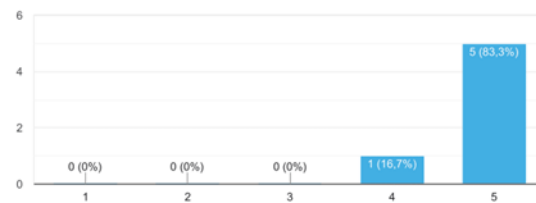
Consegui aliar entretenimento com aprendizagem durante o Nível 1

6 respostas



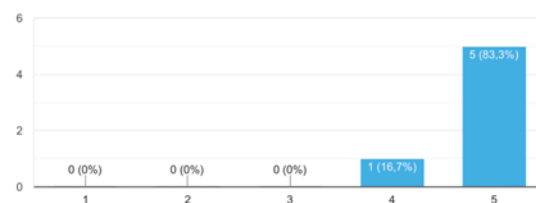
Considero que o conteúdo seja relevante para aplicação em minha vida pessoal e/ou profissional.

6 respostas



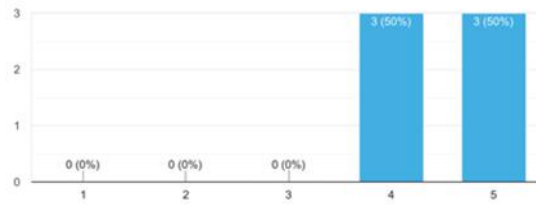
Com base no Nível 1, eu recomendaria este jogo a outras pessoas.

6 respostas



O meu nível de conhecimento sobre soft skills aumentou depois de concluir o Nível 1.

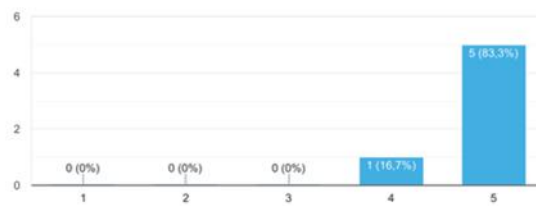
6 respostas



ASPECTO DA CUSTOMIZAÇÃO/ADAPTAÇÃO DE NOVOS CONTEÚDOS

Vejo possibilidades de aplicar, ampliar ou customizar (adaptar) novos conteúdos sobre soft skills, dentro de um formato parecido de mídias e interações.

6 respostas



SUGESTÃO/OPINIÃO SOBRE O NÍVEL 1

Por favor, deixe sua opinião/ sugestão sobre aspectos que possam melhorar o Nível 1 do Jogo

6 respostas

Há necessidade de cuidar para que as últimas telas que concluem a explicação sobre a soft skill antes do questionário conclua ou oriente o usuário a clicar no botão de próximo.

Acredito ser válido uma explicação inicial sobre o que são Soft Skills, antes do início do jogo; a estratégia de usar personagens foi muito boa (chamava a atenção, curiosidade); os conteúdos transmitidos eram muito atuais e conseguiram informar sobre o que se tratava a habilidade; ao final de cada soft skills apresentada, a "palavra" final era muito positiva, de incentivo. Infelizmente não consegui contribuir de forma significativa no painel, mas acredito ser um veículo importante que fortalece e reforça o aprendizado em conjunto.

Muito bom, bem autoexplicativo.

Creio que não tenho nada relevante a apontar. Apenas um aspeto considerável: Após a visualização de cada vídeo, ao fazer a ponte para os exercícios, o ecrã fica temporariamente cinzento, não havendo interação.

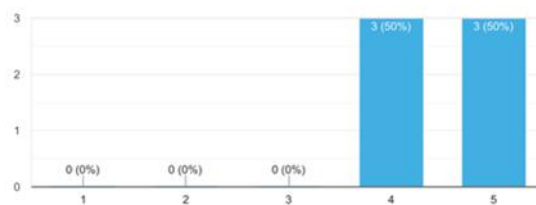
No meu telemóvel travava muito.

Nível 2 - Conhecer ó tipos de clientes

RESPONDA DE ACORDO COM SUA EXPERIÊNCIA NO NÍVEL 2

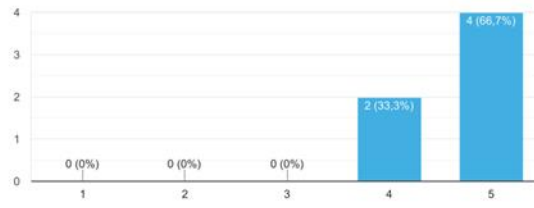
O layout é objetivo e claro (distribuição dos elementos, alinhamento dos textos e imagens, botões de navegação)

6 respostas



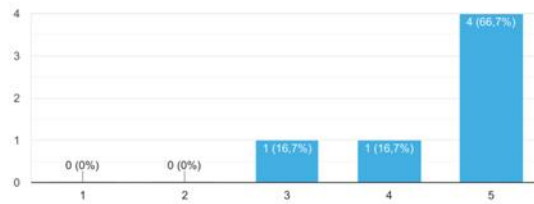
O design é atraente (cores, fundo, elementos, tipo de tamanho de letras (fontes))

6 respostas



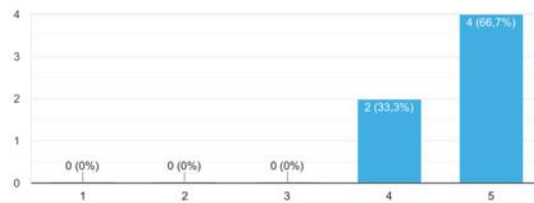
A diversificação das mídias (um vídeo de apresentação com imagem, texto, música e três questões interativas) ajudou a manter a minha atenção e interesse pelo jogo

6 respostas



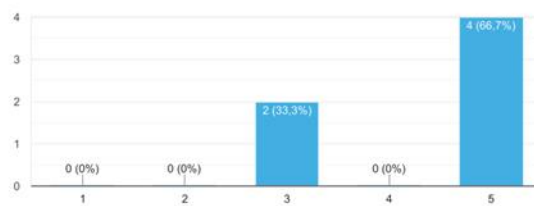
Os tutoriais recebidos no nível anterior, ajudaram-me a entender os procedimentos para realizar esse nível do jogo.

6 respostas



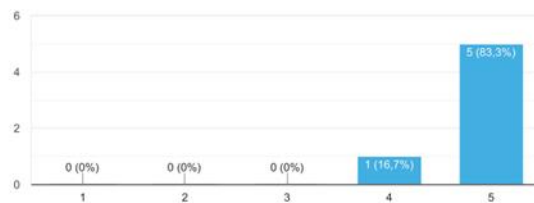
Considero que esse Nível do jogo está alinhado ao meu jeito de aprender.

6 respostas



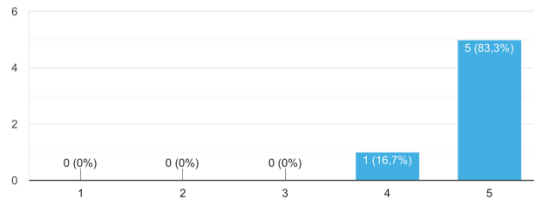
Consegui realizar conexões entre o conteúdo do jogo e os conhecimentos e experiências que eu já possuía.

6 respostas



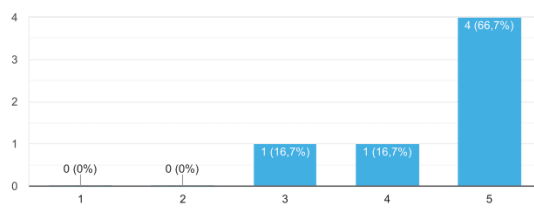
O nível de complexidade do conteúdo (apresentações e das questões interativas) é adequado.

6 respostas



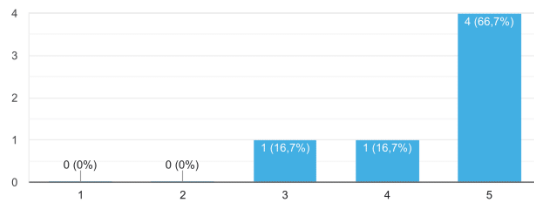
Considero que o Nível 2 evoluiu num tempo adequado e não foi monótono para mim.

6 respostas



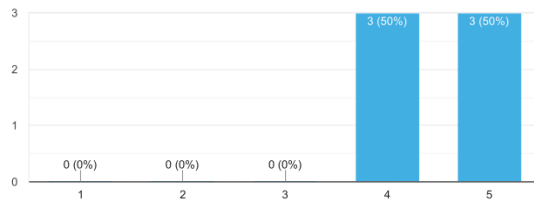
Conseguir aliar entretenimento com aprendizagem durante o Nível 2.

6 respostas



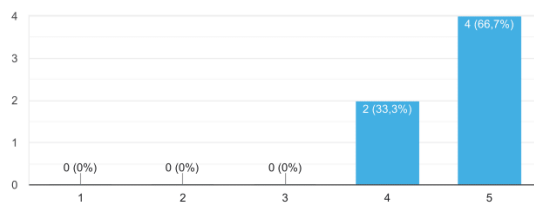
Considero que o conteúdo seja relevante para aplicação em minha vida pessoal e/ou profissional.

6 respostas



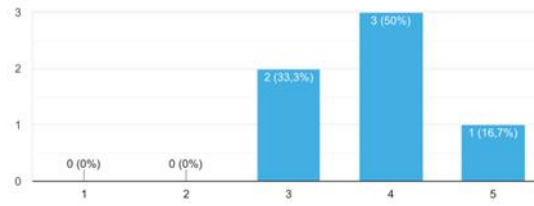
Com base no Nível 2, eu recomendaria este jogo a outras pessoas.

6 respostas



O meu nível de conhecimento sobre os tipos (classificações) de clientes aumentou depois de concluir o Nível 2.

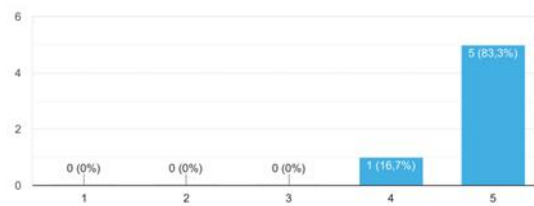
6 respostas



ASPECTO DA CUSTOMIZAÇÃO/ADAPTAÇÃO DE NOVOS CONTEÚDOS

Vejo possibilidades de aplicar, ampliar ou customizar (adaptar) novos conteúdos sobre os tipos ou classificações de clientes, dentro de um formato parecido de mídias e interações

6 respostas



SUGESTÃO/OPINIÃO SOBRE O NÍVEL 2

Por favor, deixe sua opinião/ sugestão sobre aspectos que possam melhorar o Nível 2 do Jogo

6 respostas

Neste nível o conteúdo passou um pouco mais rápido o que pode prejudicar o aprendizado de algumas pessoas.

O Nível 2 foi um conteúdo um pouco mais teórico, por vezes, mais cansativo. As informações estavam claras e objetivas, mas a forma de ser transmitidas não causaram tanto impacto de interatividade, apesar do conteúdo ser muito bom.

Excelente!

Nada a apontar, apenas a mesma situação anterior

O mesmo do nível anterior.

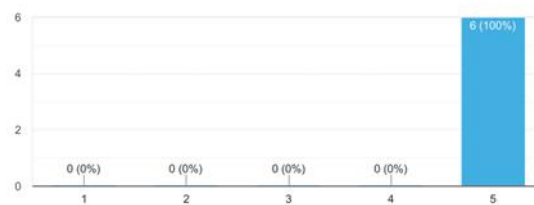
Nada a acrescentar

Nível 3 – E agora, como resolver?

RESPONDA DE ACORDO COM SUA EXPERIÊNCIA NO NÍVEL 3

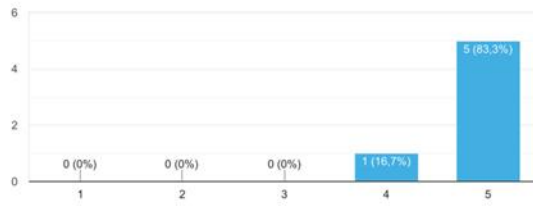
O layout é objetivo e claro (distribuição dos elementos, alinhamento dos textos e imagens, botões de navegação)

6 respostas



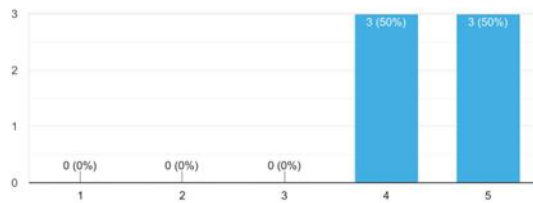
O design é atraente (cores, fundo, elementos, tipo de tamanho de letras (fontes)

6 respostas



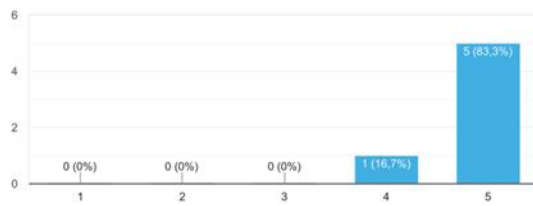
A diversificação das mídias (um video imagens,música e texto e uma atividade com imagem e textos via ficheiro (arquivo) word) ajudou a manter a minha atenção e interesse pelo jogo.

6 respostas



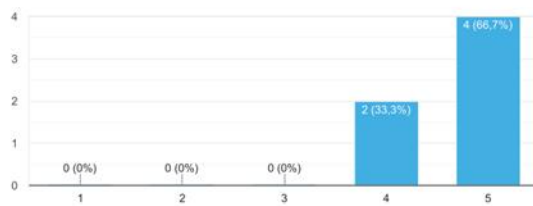
As orientações recebidas ajudaram-me a cumprir a última tarefa,

6 respostas



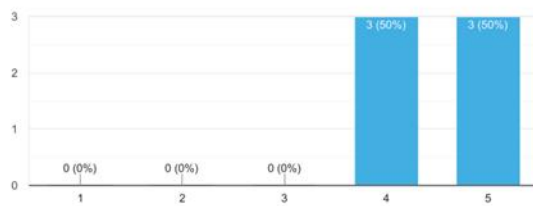
A resolução da situação-problema, por meio da contextualização do cenário apresentado, ajudou a estimular meu interesse em responder.

6 respostas



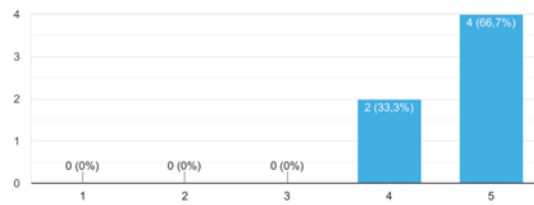
Considero que esse Nível do jogo está alinhado ao meu jeito de aprender.

6 respostas



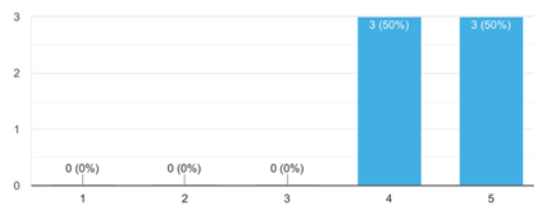
Consegui realizar conexões entre o conteúdo do jogo e os conhecimentos e experiências que eu já possuía para propor a solução para a situação-problema apresentada.

6 respostas



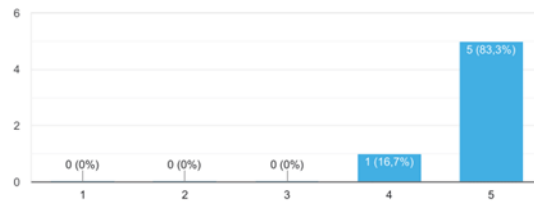
O nível de complexidade do conteúdo (contextualização do cenário da situação problema e o template de autoavaliação) é adequado para continuidade do meu interesse pelo tema.

6 respostas



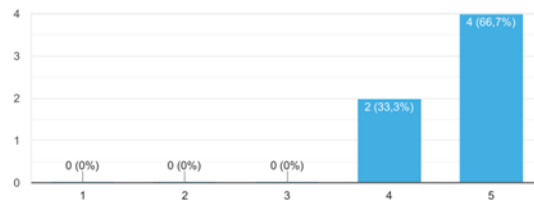
A possibilidade de imprimir o template de autoavaliação e autoconhecimento é uma boa maneira de trazer para o mundo físico uma lembrança da minha participação no jogo virtual.

6 respostas



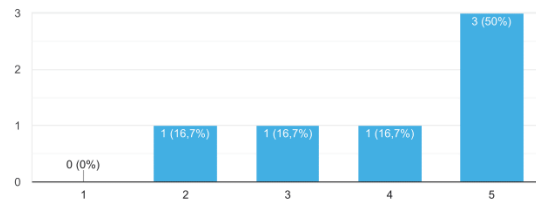
Foi interessante ver registrado em uma WIKI as sugestões para a situação-problema, enviadas pelas participantes.

6 respostas



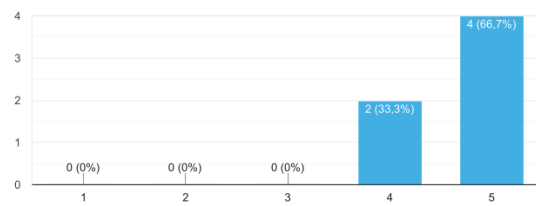
Considero que o Nível 3 evoluiu num tempo adequado e não foi monótono para mim.

6 respostas



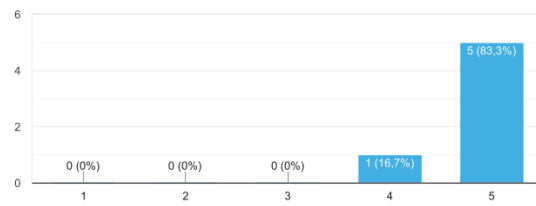
Conseguir aliar entretenimento com aprendizagem durante o Nível 3.

6 respostas



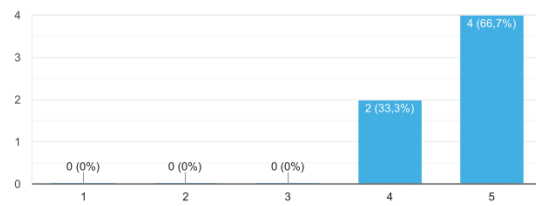
Considero que o conteúdo seja relevante para aplicação em minha vida pessoal e/ou profissional.

6 respostas



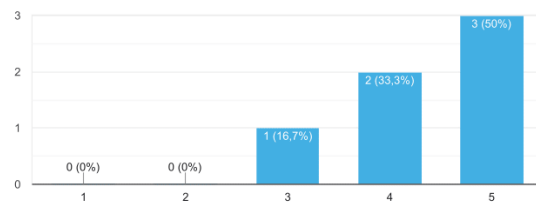
Com base no Nível 3, eu recomendaria este jogo para outras pessoas.

6 respostas



O Nível 3 ajudou a aprimorar e aplicar o meu conhecimento sobre resolução de problemas (aliando soft skills e atendimento ao cliente).

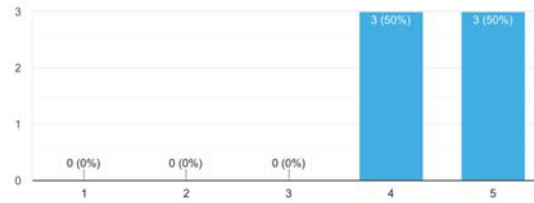
6 respostas



ASPECTO DA CUSTOMIZAÇÃO/ADAPTAÇÃO DE NOVOS CONTEÚDOS

Vejo possibilidades de aplicar, ampliar ou customizar (adaptar) novos conteúdos com situações-problema sobre soft skills no atendimento ao cliente, dentro de um formato parecido de mídias e interações.

6 respostas



SUGESTÃO/OPINIÃO SOBRE O NÍVEL 3

Por favor, deixe sua opinião/ sugestão sobre aspectos que possam melhorar o Nível 3 do Jogo.

6 respostas

No nível 3 achei que o conteúdo foi transmitido mais rapidamente que o 2 o que me fez voltar para ver novamente. Acho que se for um pouco mais devagar favorecerá a atenção.

Poderia haver um feedback sobre as questões apresentadas no Nível 3 como propostas.

Muito bom o jogo. Bem explicativo e fácil de entender.

Nada a apontar, novamente a mesma situação anterior apontada. Um trabalho extremamente bem feito, gostei muito!

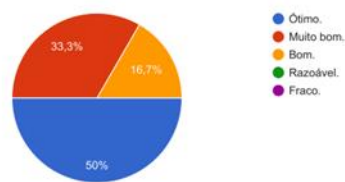
O mesmo.

Achei interessante o facto de sermos nós participantes a gerar soluções para o negócio da Paty

Avaliação geral do jogo

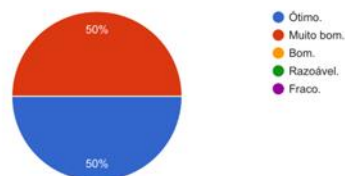
Tipo de software utilizado para construção do jogo (opinião sobre a apresentação no Adobe Captivate em HTML5 - link SCORM CLOUD).

6 respostas



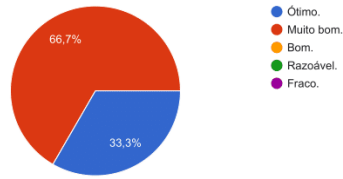
Forma como o jogo é apresentado (tipo de mídias e interações).

6 respostas



Forma como o conteúdo é apresentado (concernente a todos níveis do jogo).

6 respostas



SUGESTÃO/OPINIÃO SOBRE O JOGO

Por favor, para finalizar deixe sua sugestão/opinião sobre o jogo em sua totalidade.

6 respostas

Eu achei bem interessante e aplicável a uma variedade de possíveis públicos. Uma inovação na forma de aprendizagem.

No nível 1 promover uma relação entre um personagem e outro, para estimular ainda mais o interesse pelo conteúdo da próxima Soft skills a ser apresentada; poderia haver um espaço para que o participante registrasse suas percepções e aprendizados na finalização de cada nível (não obrigatório); ter retorno da sugestão indicada no Nível 3 (se foi pertinente ou não). Ainda no primeiro nível deixar claro o objetivo geral de todas as etapas, com as explicações pertinentes, assim o participante consegue ter uma visão mais ampla do que irá ocorrer nos próximos passos!

Jogo excelente, parabéns!

O jogo na sua totalidade foi bastante acessível, interativo e gratificante de realizar. Gostei imenso, e não me importaria de fazer algo idêntico novamente. Adorei a junção das ideias para a Paty. Obrigada!

Muito interativo e atual! Incrível.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Utilização](#) - [Política de privacidade](#)

Google Formulários