



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM INFORMÁTICA

**VALORES EM JOGOS BASEADOS EM
PROCESSOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
BRASILEIROS**

Fabício Luiz Villela Janssen

Orientações:

Até 15 de agosto de 2018: Renata Mendes de Araujo

De 15 de agosto de 2018 até 1º de fevereiro de 2020: Mariano Pimentel

De 1º de fevereiro de 2020 até a Defesa: Tadeu Moreira de Classe

RIO DE JANEIRO, RJ – BRASIL

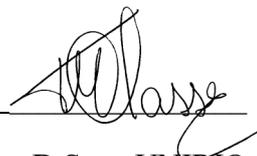
ABRIL DE 2020

**VALORES EM JOGOS BASEADOS EM PROCESSOS
DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS BRASILEIROS**

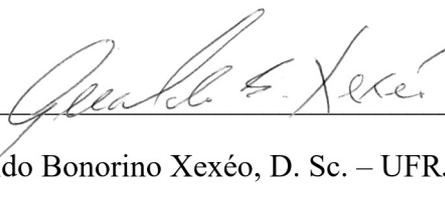
Fabrcio Luiz Villela Janssen

DISSERTAÇÃO APRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENÇÃO DO TÍTULO DE MESTRE PELO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM INFORMÁTICA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (UNIRIO). APROVADA PELA COMISSÃO EXAMINADORA ABAIXO ASSINADA.

Aprovada por:



Tadeu Moreira de Classe, D.Sc. – UNIRIO



Geraldo Bonorino Xexéo, D. Sc. – UFRJ



Sean Wolfgang Matsui Siqueira, D.Sc. – UNIRIO

RIO DE JANEIRO, RJ – BRASIL

ABRIL DE 2020

Catálogo informatizado pelo(a) autor(a)

J35	Janssen, Fabrício Luiz Villela VALORES EM JOGOS BASEADOS EM PROCESSOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS BRASILEIROS / Fabrício Luiz Villela Janssen. -- Rio de Janeiro, 2020. 228 p. Orientador: Tadeu Moreira de Classe, Renata Mendes de Araújo e Mariano Pimentel . Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Programa de Pós-Graduação em Informática, 2020. 1. Design de Jogos. 2. Jogos com Propósito. 3. Jogos Digitais Baseados em Processos de Negócio. 4. Valores em Jogos. 5. Prestação de Serviços Públicos. I. , Tadeu Moreira de Classe, Renata Mendes de Araújo e Mariano Pimentel , orient. II. Título.
-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

AGRADECIMENTOS

“O bom filho à casa torna”. Com esse clichê manjado, porém oriundo de uma passagem bíblica com uma narrativa interessante, abro meu texto de agradecimentos. Como aqui a escrita é mais livre, pode ser que pareça um pouco “prefácio”, talvez “blog” ou ainda, a “itinerância do pesquisador”.

Escolhi a parábola do filho pródigo para ilustrar meu retorno à UNIRIO e aos cuidados da profª Renata Araújo. Em agosto de 2005, defendi meu TCC e me tornei o primeiro aluno graduado sob orientação dela. Fizemos um trabalho sobre memória social dos bairros da cidade e até que gostei daquele texto do Fabrício de 21 anos. Sim, fui lá atrás, relê-lo. A ideia nem era essa, a bem da verdade. Eu queria apenas me inspirar na minha página de agradecimentos da época. Me dei conta que o aspirante a bacharel Fabrício Janssen era muito dramático. “Sempre terei boas lembranças de todos, dos que seguirão seus rumos distantes de mim e dos que seguirão amizade comigo enquanto eu ainda existir aqui neste plano” (JANSSEN, 2005).

Percebi que precisava tomar mais cuidado quando escrevesse essa seção, pois imagina eternizar outra frase de novela mexicana dessas e só perceber daqui a 15 anos? Bobeira à parte, a responsabilidade com esses parágrafos só aumentou e, por isso, gostaria de registrar bem algumas coisas, para que em 2035 e 2050 (será que aguento até lá?), eu goste de lembrar.

O primeiro registro resume-se a uma palavra: saudade. Durante o período deste curso de mestrado, perdi meu pai, Jorge Giffoni Janssen, aos 70 anos, em maio de 2018. Ele estava lá no agradecimento anterior e também na(s) minha(s) formatura(s). Agora não está mais por aqui. Cansou-se de lutar contra o Alzheimer e partiu. Ainda sobre saudade, perdi um dos meus gatos na reta final da escrita dessa dissertação e isso doeu. Ainda dói. E continuará doendo. Mingau viveu por oito anos até novembro de 2019, sendo que era portador de DRC (Doença Renal Crônica) há três. Uma das principais lembranças que terei dele para sempre é de como gostava de disputar meu travesseiro comigo durante a noite. Vocês dois me deram bastante trabalho no final de suas vidas e me arrancaram muitas lágrimas.

Já que o Fabrício dramático e melancólico reapareceu, gostaria de adentrar no processo de orientação dessa dissertação, que também não foi indolor. Renata, meu muito obrigado pelo profissionalismo e pelo *fair play*. De acordo com JANSSEN (2005): “Os professores também merecem meus agradecimentos, em especial a professora Renata, minha orientadora, que teve (muita) paciência comigo ao longo do desenvolvimento desta monografia”. Repito palavra por palavra. Ah, troque apenas monografia por dissertação. Teremos tese?

Tenho dito aos amigos que fui bastante feliz nesse mestrado. Mais até do que na graduação que fiz aqui. Para JANSSEN (2005):

Agradeço aos meus amigos, os de dentro da Unirio (...) que me aguentaram reclamando. Muitos deles me impediram de trancar o curso, inclusive tomando de minhas mãos um documento já assinado de trancamento de matrícula. Documento este que eles juram que vão me devolver no dia da formatura oficial.

Até hoje não me entregaram esse papel, mas tudo bem, melhor assim. Fiz novos amigos e tive bons encontros aqui: Nadja Antônio, minha nova irmã e terror número 1 da bateria do meu celular com seus áudios-*podcasts* no Whatsapp; Carla Vieira, a amiga com quem mais mantenho um *deep* dialeto recheado de memes, teorizações e desabafos (ai, Gabi, só quem viveu sabe); Juliana Fernandes, que me transmite a paz que meus comprimidos diários de lamotrigina não conseguem; Sandro Freire, que sempre me manda ficar com Deus; Orete Nascimento, que me deu muitas caronas, enquanto escrevia cinco livros, compunha oito canções e provava que a clonagem humana do Dr. Albieri já é uma realidade; e, meus parceiros de inúmeros trabalhos, Vinícius Pereira e Bruno Xavier.

Nesse retorno ao passado, foi muito bom reencontrar antigos professores e conhecer os que entraram depois que eu saí pela primeira vez. Foram muitas parcerias com eles: Fernanda Baião, Marcelo Fornazin, Rodrigo Santos, Mariano Pimentel, Tadeu Classe... Foram muitas viagens, congressos e publicações! Especialmente aos dois últimos, agradeço a acolhida e ajuda após a saída da Renata. No caso do Tadeu, um registro curioso: coube ao primeiro aluno com tese de doutorado orientada pela Renata terminar a orientação de mestrado do primeiro aluno de graduação dela. Que *plot twist*!

Saindo da Unirio, dedico esse parágrafo ao Serpro, onde estou há 14 anos. Quero agradecer e nomear as chefias que me ajudaram me liberando algumas horas por semana para me dedicar a essa empreitada acadêmica: Sérgio Melo e João Melo, meus superiores hierárquicos na época que entrei no mestrado. Mais próximo à reta final, continuei com o apoio dos chefes Brayam Gonçalves e Joanna Cunha, a quem também sou grato pela compreensão. Agradeço também à minha família *serpriana*: Gilza Vasconcellos, Michel Bastos, Fernanda Trevisan, Vanessa Borges, Leonardo Barçante, Cyntia Bastos, Ana Carolina Assaife, Márcia Azevedo, Ângela Torres, Kátia Pinheiro e Regina Faria, por tê-los torturado falando sobre artigos, trabalhos, aulas, dissertação, orientação, normas ABNT e meu vício em zolpidem para dormir.

Amigos, irmãos que a gente escolhe, de fora desses universos todos também merecem ser lembrados: Vivian Soliz, que está comigo há 20 anos participando de todos os tipos de furadas possíveis; Eduardo Salustiano, infame, digo, infante, que não será convidado para a defesa (nem adianta insistir); Bruno Xavier (esse é outro), que mantém meu apelido de “Batata” vivo e de uso exclusivo dele mesmo; Mariana Dias, que sei lá como me suporta, já que até música-*bullying* já compus para ela; Mabel Gomes, pessoa que melhor faz uso do Vira-Tempo da Hermione Granger; Raquel Silva e Roberto Jr., que estão com Luíza no Canadá; Henrique Santilli, paulista que mais adora piada de carioca; e, para fechar essa lista, Ana Gandara e Hanna Aisha, duas queridas dentro de um só corpo. É tanto irmão, que me senti no culto agora.

Encerrando, registro agradecimentos para minha mãe, Emília Villela Janssen, de 82 anos, que se esforça para entender o meu tema; minha irmã, Carla Villela; meu padrinho, José Portela; minha prima-irmã e avó do Mingau, Heloísa Nunes; e também aos meus outros gatos, Léo, Pudim e Luna. Léo está sempre ao meu lado enquanto escrevo, esperando sempre a hora de pular e deitar sobre o computador. “Levanta dessa cadeira, para de escrever e me dá atenção”, penso eu sobre o pensamento dele. Luna está dormindo na minha sapateira, mas já já virá roçar nos meus pés e pedir carinho. Já o Pudim, esse gordinho laranja de 7,5 Kg, está iniciando os preparativos para dormir logo mais entre minhas pernas.

Três páginas de agradecimentos e você ainda está aqui? Que bom! Espero que leia também o que tratarei nas próximas 90. O tom daqui para a frente é outro. Saem as piadas sem graça, adjetivos, metáforas e advérbios e entra um trabalho, onde me propus misturar o que aprendi na minha jornada como analista de sistemas e jornalista, com pós-graduação em narrativas e em gestão pública. Espero que tenha ficado satisfatória essa criação de uma mente que tem paixão por todos esses temas, além de jogos e pelo serviço público em si. Tudo isto que não tem sido muito bem visto no Brasil de 2020. Viva, Paulo Freire! O bom filho à casa torna e eu não quero mais sair de nenhum dos lares que me acolheram até aqui.

Muito obrigado,
Fabrício Luiz Villela Janssen

RESUMO

No Brasil, diversas iniciativas têm surgido para promover o diálogo de cidadãos e instituições públicas por meio do uso de tecnologia. A aproximação desses atores é um desafio, principalmente considerando a realidade de baixa escolaridade do povo brasileiro. Pesquisas exploram o potencial de jogos digitais como uma alternativa para essa interação. Neste contexto, o CIBERDEM (Grupo de Pesquisa e Inovação em Ciberdemocracia) produziu o “*Play your Process*” (PYP), um método cujo objetivo é sistematizar o design de jogos digitais com propósito, baseados em processos de negócio, como os de prestação de serviços públicos. Durante estudos com o PYP, observou-se que um dos aspectos importantes para a eficácia dos jogos construídos para este fim, são os valores que eles transmitem, sendo sugerido que o estudo a respeito de como projetá-los nestes jogos fosse aprimorado. Sendo assim, essa pesquisa objetiva responder à questão: “Como projetar valores humanos em jogos digitais baseados em processos de prestação de serviços públicos brasileiros, de forma sistematizada?” Para isto, utilizou-se a abordagem epistemológica-metodológica *Design Science Research* (DSR), que resolve problemas de forma prática, ao mesmo tempo que gera conhecimento científico. O resultado da pesquisa foi a proposição de um artefato para ser integrado ao método PYP, que recebeu o nome de “*Play Your Process - With Values*” (PYPwV), composto de três subprocessos que se baseiam na metodologia americana “*Values at Play*” (VAP), ou Valores no Jogo. Também foi gerado um recurso de apoio ao processo, o “*Values at Play Brasil*” (VAPBr), um *deck* composto por 25 cartas, inspirado no jogo “*Grow-a-Game*” (GaG) e que se trata de uma ferramenta de *brainstorm*, criada com o objetivo de ajudar *designers* a pensarem valores para seus projetos. O PYPwV demonstrou capacidade de permitir descobrir e projetar valores em jogos baseados em processos de prestação de serviços públicos, bem como demonstrou sua utilidade para *game designers*.

Palavras-Chave: *Design* de Jogos, Jogos com Propósito, Jogos Digitais Baseados em Processos de Negócio, Prestação de Serviços Públicos, Valores, Ciberdemocracia

ABSTRACT

In Brazil, many initiatives have emerged to promote dialogue between citizens and public institutions using technology. The approach of these actors is a challenge, especially considering the reality of low education of the Brazilian citizen. Lots of researches explores the potential of digital games as an alternative to this interaction. In this context, CIBERDEM (Group of Research and Innovation in Cyberdemocracy) produced "Play your Process" (PYP), a method whose objective is to systematize the design of digital games with purpose, based on business processes, such as those of public services. During studies with PYP, it was observed that one of the important aspects for the effectiveness of the games built for this purpose, are the values that they can transmit, being suggested that the study on how to design them in these games should be improved. So, this research aims to answer the question: "How to project human values in digital games based on processes of Brazilian public services, in a systematic way?" For this, it was used the epistemological-methodological approach Design Science Research (DSR), which solves problems in a practical way, while generate scientific knowledge. The result of the research was the proposal of a method to be integrated with PYP, which was named "Play your Process - With Values" (PYPwV), composed of three subprocesses based on the methodology "Values at Play" (VAP). A resource to support the process was also generated: the "Values at Play Brasil" (VAPBr), a deck composed of 25 cards, inspired by the game Grow-a-Game (GaG). VAPBr is a brainstorm tool, created with aim of helping designers to think values for their projects. The PYPwV method demonstrated the ability to discover and project values in games based on processes of Brazilian public services and its usefulness for game designers.

Keywords: Game Design, Purpose Games, Digital Games, Business Process-Based Games, Public Services, Values, Cyberdemocracy

Sumário

AGRADECIMENTOS	iv
RESUMO	vii
ABSTRACT	viii
Sumário	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE TABELAS	xiv
1. INTRODUÇÃO	1
1.1 Problema	2
1.2 Questão de Pesquisa	2
1.3 Proposta de Solução	3
1.4 Metodologia	3
1.5 Contribuições	4
1.6 Estrutura da Dissertação	5
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	6
2.1 Ciberdemocracia	6
2.2 Jogos Digitais	7
2.2.1 Jogos Digitais Baseados em Processos de Negócio	9
2.3 Play Your Process (PYP)	10
2.4 Valores em Jogos	11
2.5 Narrativas	13
2.5.1 Elementos de Narrativas	14
2.5.2 Narrativas Populares e Arquétipos de Personagens	15
2.5.3 Estrutura Narrativa	17
2.5.4 Construção da Narrativa	19
2.6 Trabalhos Relacionados	19
3. DESIGN DA PESQUISA	23
3.1 <i>Design Science Research (DSR)</i>	23
3.1.1 Ciclos de Pesquisa em DSR	24
3.1.2 DSRM - DSR em Sistemas de Informação	26
3.2 Organização desta Pesquisa	26
3.3 Avaliação de Validade	28

4. CICLO I - IDENTIFICANDO VALORES PARA JOGOS	30
4.1 O Artefato PYPwV	30
4.2 Demonstração do Artefato	31
4.2.1 Valores em jogos baseados em PSP no brasil	33
4.2.2 Valores da Constituição Federal do Brasil	33
4.2.3 Valores do Governo Digital	34
4.3 Avaliação	35
4.3.1 Planejamento e Execução	36
4.3.2 Resultados da Pesquisa	37
4.4 Comunicação de Resultados	39
4.5 Conclusão do Ciclo	39
5. CICLO II - DEBATER VALORES PARA UM JOGO	40
5.1 Nasce o VAPBr	40
5.2 Aplicando o subprocesso “Debater Valores” no PYP	41
5.3 Demonstração do Artefato: Executando o Subprocesso “Debater Valores”	42
5.4 Avaliação do Subprocesso “Debater Valores”	44
5.4.1 Objetivo e Definição do Estudo de Caso	47
5.4.2 Execução do Estudo de Caso	48
5.4.3 Detalhamento do Estudo	50
5.4.4 Resultados do Estudo, segundo TAM	54
5.4.5 Resultados da Pesquisa	57
5.5 Comunicação de Resultados	63
5.6 Conclusão do Ciclo	63
6. CICLO III - PROJETAR VALORES NO JOGO	65
6.1 Aplicando o Subprocesso “Projetar Valores” no PYP	65
6.2 Demonstração do Artefato: Executando o Subprocesso “Projetar Valores”	67
6.2.1 Geração de Bíblia e Validação com Executores	68
6.3 Avaliação do Subprocesso “Projetar Valores”	69
6.4 Avaliação do Artefato PYPwV	77
6.4.1 Pontos Fortes	77
6.4.2 Pontos Fracos	78
6.4.3 Sugestões de melhorias	78
6.4.4 Viabilidade de Uso	79

6.4.5 Nota e Justificativa	79
6.5 Aplicando o PYPwV no PYP	80
6.6 Comunicação de Resultados	83
6.7 Conclusão do Ciclo	83
7. CONCLUSÃO	85
7.1 Contribuições Científicas	86
7.2 Contribuições para a Indústria	87
7.3 Limitações da Pesquisa e Trabalhos Futuros	88
REFERÊNCIAS	90
Apêndice A - <i>Survey</i> “Valores em Jogos Digitais baseados em Processos de Prestação de Serviços Públicos no Brasil”	96
Apêndice B - Cartas de VAPBr	99
Apêndice C - Descrição Estendida das Cartas de VAPBr	111
Apêndice D – <i>Survey</i> “Avaliação do Jogo VAPBr - PARTE 1”	115
Apêndice E – <i>Survey</i> “Avaliação do Jogo VAPBr - PARTE 2”	117
Apêndice F – Itens do Questionário de Aceitação Tecnológica	120
Apêndice G - Ficha de Construção dos Elementos da Narrativa	121
Apêndice H - Ficha de Construção de Personagem	123
Apêndice I – <i>Survey</i> “Avaliação de ‘Projetar Valores’ - Embutindo valores em jogos por meio de narrativas	125
Apêndice J - Checklist de Verificação do Valor	132
Apêndice K - Transcrição Entrevista TC	133
Apêndice L - Transcrição Estudo de Caso - Turma de BSI-UNIRIO	144
Apêndice M - Transcrição Validação com HA, Investigador da Polícia Civil do Rio de Janeiro	158
Apêndice N - Transcrição Validação do book com IK, <i>game designer</i> e professor da Universidade Federal de Juiz de Fora	175
Apêndice O - Transcrição Validação do book com GL, <i>game designer</i> e professor da Universidade Federal de Juiz de Fora	178
Apêndice P – Book do Processo	191

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Exemplos de jogos baseados em processos de negócio (CLASSE, 2019) ...	9
Figura 2 – Método PYP (CLASSE et al., 2018)	10
Figura 3 – Cartas do <i>Grow-a-Game</i> (BELMAN et al. 2011)	12
Figura 4 - Estrutura em 3 atos (FIELD, 2001)	18
Figura 5 – Detalhamento dos elementos centrais do Modelo-DSR (PIMENTEL et al., 2020)	25
Figura 6 – DSRM (PEFFERS et al, 2007)	26
Figura 7 – Instanciação desta pesquisa no mapa DSR (Do próprio)	27
Figura 8 – Design do Ciclo I da Pesquisa em DSRM (Do próprio)	30
Figura 9 – Visão Preliminar de PYPwV (Do próprio)	31
Figura 10 – Pesquisa realizada pelo Google Forms (Do próprio)	36
Figura 11 – PYPwV após o Ciclo I (Do próprio)	39
Figura 12 – Design do Ciclo II da Pesquisa em DSRM (Do próprio)	40
Figura 13 – Cartas do VAPBr - v1 (Do próprio)	41
Figura 14 – Etapa de Estudo de Contexto no PYP (Do próprio)	42
Figura 15 – Subprocesso “Debater Valores” em PYPwV (Do próprio)	43
Figura 16 – Layout de algumas cartas de VAPBr, v2 (Do próprio)	43
Figura 17 - Processo de Criação de Ocorrências (CLASSE, 2017)	44
Figura 18 - Questionário realizado pelo Google Forms (Do próprio)	49
Figura 19 - Concordância com a afirmação “É importante abordar valores em jogos”. Antes e depois (Do próprio)	57
Figura 20 - Concordância com a afirmação “Jogos baseados em serviços públicos podem aproximar governo e cidadão”. Antes e depois (Do próprio)	58
Figura 21 - Concordância com a afirmação “É importante o game designer pensar em como embutir valores em jogos com propósito”. Antes e depois (Do próprio)	58
Figura 22 - Concordância com a afirmação “O jogo VAPBr possui uma duração adequada” (Do próprio)	59
Figura 23 - Concordância com a afirmação “A descrição dos Valores presentes nas cartas de VAPBr foram suficientes para o concluir o jogo” (Do próprio)	59

Figura 24 - Concordância com a afirmação “Foi necessário recorrer à descrição estendida na planilha para entender mais sobre os valores do VAPBr” (Do próprio)	60
Figura 25 - Concordância com a afirmação “Aprovo a lista de valores levantados ao final da partida” (Do próprio)	61
Figura 26 - Concordância com a afirmação “Pretendo usar o VAPBr em meus projetos de jogos com propósito, caso a discussão sobre valores seja levantada” (Do próprio)	61
Figura 27 - “Qual a Nota Geral que você dá para o jogo VAPBr?” (Do próprio)	62
Figura 28 - Layout de algumas cartas de VAPBr, após o Ciclo II (Do próprio)	64
Figura 29 - PYPwV após o Ciclo II (Do próprio)	64
Figura 30 – Design do Ciclo III da Pesquisa em DSRM (Do próprio)	65
Figura 31 – Subprocesso “Projetar Valores” (Do próprio)	66
Figura 32 – Avaliação do subprocesso “Projetar Valores” (Do próprio)	69
Figura 33 – Respostas à questão “Destes valores, escolha pelo menos um para representar o jogo que você está imaginando” (Do próprio)	70
Figura 34 – Resultado de “Qual o principal valor do personagem?” (Do próprio)	73
Figura 35 – Concordância com a afirmação “Foi fácil definir o conflito do jogo” (Do próprio)	74
Figura 36 – Concordância com a afirmação “O subprocesso ajudou a pensar o conflito do jogo e “O subprocesso ajudou a pensar os elementos primários do jogo” (Do próprio)	74
Figura 37 – Concordância com a afirmação “Foi fácil definir os elementos primários do jogo” (Do próprio)	74
Figura 38 – Concordância com a afirmação “O subprocesso ajudou a pensar os elementos primários do jogo” (Do próprio)	75
Figura 39 – Concordância com a afirmação “Foi fácil descrever o personagem do jogo” (Do próprio)	75
Figura 40 – Concordância com a afirmação “O subprocesso ajudou a pensar o personagem do jogo” (Do próprio)	75
Figura 41 – Concordância com a afirmação “Foi fácil executar esse passo a passo” (Do próprio)	76
Figura 42 – Respostas de “No geral, você acredita que seria mais fácil pensar em como projetar os valores com ou sem esse passo a passo?” (Do próprio)	76
Figura 43 - Proposta de “Verificar Valores” em PYPwV (Do próprio)	81
Figura 44 - PYP após integração com PYPwV (Do próprio)	82
Figura 45 - PYPwV após o Ciclo III (Do próprio)	83

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Elementos da Narrativa	14
Tabela 2 - Tipos de Personagens	16
Tabela 3 – Trabalhos relacionados encontrados na Scopus	21
Tabela 4 – Visão Geral de PYPwV	31
Tabela 5 - Valores VAP (com a GaG)	32
Tabela 6 - Valores VAP encontrados na CFB	34
Tabela 7 - Valores EGD	35
Tabela 8 - Valores propostos após análise da CFB e da EGD	35
Tabela 9 - Resultado da Pesquisa de Opinião	37
Tabela 10 - Fases do Estudo	48
Tabela 11 - Trajetória de uso das cartas de VAPBr	53
Tabela 12 - Estatística descritiva, correlação e confiabilidade do questionário TAM....	55

1. INTRODUÇÃO

No Brasil, diversas iniciativas têm surgido para promover melhorias no desempenho da administração pública, na facilitação do acesso a serviços e informação e na ampliação da democracia com o uso de tecnologia, possibilitadas pela Internet e ampliadas com o uso crescente de tecnologias móveis. A aproximação desses atores - cidadãos e instituições - é um desafio, principalmente considerando: que o país possui baixa escolaridade (de acordo com o IBGE¹, em 2016, mais da metade da população brasileira - 51% - com 25 anos ou mais tinham concluído apenas o ensino fundamental); que cerca de 42 milhões de brasileiros (23% da população) não acessa a internet; e que cerca de 10 milhões de cidadãos não possuem interesse ou habilidade com o uso de tecnologia. (CGI.BR, 2019).

Pesquisas vêm sendo realizadas com o objetivo de facilitar esse diálogo com uso de tecnologia (ENGIEL *et al.*, 2014, DIIRR *et al.* 2014, SELL e ARAUJO 2015, CAETANO *et al.* 2016, PIRES, 2018). Dentre estas iniciativas, algumas exploram o potencial de jogos digitais como uma alternativa para esse fim (CLASSE *et al.*, 2019). Em termos socioculturais, os jogos digitais possuem alto potencial de mobilização social para o fortalecimento da democracia e da participação cívica (ABRAGAMES, 2014 *apud* AMELIO, 2018). Cabe destacar que, por muitas décadas, os jogos foram considerados brincadeiras infantis, mas desde 2007, essa indústria fatura mais que o cinema e a música juntos², chegando a R\$ 1,5 bilhão de faturamento no Brasil em 2018. O mercado brasileiro de jogos apresentou crescimento nas cinco regiões do país, entre os anos de 2013 a 2018, com o número de estúdios desenvolvedores de jogos passando de 142 para 375 no período. Nos últimos dois anos pesquisados, 1718 jogos foram produzidos no país, sendo 874 são classificados como jogos educativos ou sérios e 785 para o entretenimento³.

¹ Agência IBGE: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/>

² Agência Firma: <http://agenciafirma.com.br/mercado-de-games-no-brasil/>

³ Revista Exame. <https://exame.abril.com.br/negocios>

1.1 Problema

O Grupo de Pesquisa e Inovação em Ciberdemocracia⁴ (CIBERDEM) produziu o *Play Your Process (PYP)* (CLASSE *et al.*, 2018), um método cujo objetivo é sistematizar o *design* de jogos digitais baseados em processos de negócio. Esses jogos são os que apresentam um processo de negócio de forma ludificada e permitem assim, aos jogadores, compreender e aprender o processo de forma divertida e engajante, além de desenvolver reflexões em relação à sua necessidade, sua prática, seus valores, seus desafios e limitações de execução (CLASSE *et al.*, 2019).

Há anos, o setor público vem cada vez mais adotando a gestão de processos de negócio nos serviços para os cidadãos. A eficiência dos processos é condição para o uso racional e adequado dos recursos públicos e consequente efetividade das políticas públicas, que atendam as demandas sociais. (FERREIRA, 2014) Sendo assim, permite-se inferir que processos de prestação de serviços públicos são processos de negócios voltados aos cidadãos. Neste contexto, o método PYP, especializado em processos de negócio, será fundamental para se pensar em jogos digitais para aproximar cidadão e governo.

Ao propor o PYP, CLASSE *et al.* (2018) observaram que um dos aspectos importantes para a eficácia dos jogos construídos para este fim é sua possibilidade de transmissão de **valores humanos**, que são princípios morais e éticos que conduzem a vida de uma pessoa. Por isso, sugeriram que a forma de descobrir e projetar essa categoria de valores nos jogos baseados nesses processos ainda precisa ser aprimorada em seu método. Assim, o **problema** desta pesquisa pode ser descrito da seguinte forma: **não há sistematização de como projetar valores humanos em jogos digitais baseados em processos de Prestação de Serviços Públicos (PSP) brasileiros.**

1.2 Questão de Pesquisa

A ideia de que valores podem ser incorporados em sistemas e dispositivos técnicos (artefatos) foi alvo de uma variedade de abordagens disciplinares para o estudo da tecnologia, sociedade e humanidade (FLANAGAN *et al.*, 2005). A escritora e *game designer* americana Mary Flanagan, em parceria com Helen Nissenbaum, desenvolveu uma abordagem metodológica, chamada de *Values At Play (VAP)*, ou “Valores em Jogo”, que busca estudar

⁴ CiberDem: <https://ciberdem.mack.com.br/>

alternativas para desenvolvimento de jogos que possam agregar valores humanos positivos para quem os joga (FLANAGAN e NISSEMBAUM, 2014).

Para FLANAGAN *et al.* (2005), valores humanos são propriedades de coisas e estados de assuntos com os quais nos preocupamos e nos esforçamos para atingir. Em sua metodologia, as autoras propõem valores inspirados em documentos como a Constituição dos EUA, a Carta das Nações Unidas e a Carta Canadense de Direitos e Liberdades. São valores “socialmente reconhecidos” e que contemplam indivíduos de uma sociedade que se considera democrática liberal e igualitária.

Se integrar esses valores em jogos já é um desafio (FLANAGAN e NISSEMBAUM, 2014), ele se torna maior no Brasil, devido ao contexto de baixa escolaridade da população e de seu pouco interesse ou habilidade com o uso de tecnologia. A utilização de técnicas, métodos e/ou padrões de sistematização para essa integração podem auxiliar nessa missão, o que nos leva à seguinte questão de pesquisa (QP): **Como projetar valores (humanos) em jogos digitais baseados em processos de prestação de serviços públicos (PSP) brasileiros, de forma sistematizada?**

1.3 Proposta de Solução

Esta dissertação propõe um método, o “*Play Your Process - With Values*” (PYPwV), que tem como objetivo auxiliar o *designer* de jogos digitais baseados em processos de prestação de serviços públicos, abordados no contexto dessa pesquisa, a trabalhar de forma sistematizada a integração de **valores humanos** nesses jogos. Um recurso complementar ao PYPwV também está sendo proposto: o *deck* de cartas *Values At Play Brasil* (VAPBr), uma ferramenta de *brainstorm*, que foi criada a partir de *insights* obtidos no primeiro ciclo da pesquisa, e que visa apoiar a descoberta de valores para projeto nos jogos. Ambos os recursos podem ser utilizados de forma independente ou integrados ao método PYP.

1.4 Metodologia

Para desenvolvimento desta pesquisa, foi escolhida a metodologia DSRM (*Design Science Research Methodology*), baseada em *Design Science Research* (DSR) (PIMENTEL *et al.*, 2018) para a comunidade de Sistemas de Informação (SI) (PEFFERS *et al.*, 2007). A DSR é caracterizada por sua capacidade de legitimar o desenvolvimento de artefatos como um meio para a produção de conhecimentos científicos do ponto de vista epistemológico e filosófico, ou seja, aliando a resolução de um problema de forma prática, ao mesmo tempo que se gera um novo conhecimento científico. (PIMENTEL *et al.*, 2018)

Este trabalho divide-se em três ciclos de pesquisa. No ciclo I, uma versão preliminar de PYPwV foi proposta a partir da integração da metodologia VAP com o PYP. Nesse ciclo, foi realizado um estudo exploratório, com o objetivo de se elencar uma lista de valores para uso no PYPwV.

No ciclo II, o objetivo principal era investigar, e evoluir o primeiro subprocesso do PYPwV, “Debater Valores”. Sendo assim, buscou-se adaptar um dos principais recursos do VAP, o jogo de cartas *Grow-a-game* (GaG)⁵ (BELMAN *et al.* 2011), para o contexto brasileiro, com base na lista de valores do ciclo anterior, gerando o *deck* de cartas VAPBr. O *deck* foi utilizado para a realização de um estudo de caso, que utilizou como *case* o processo de descoberta de pessoas desaparecidas pela Polícia Civil do Rio de Janeiro.

No ciclo III, tratou-se de investigar e evoluir o segundo subprocesso do PYPwV, “Projetar Valores”. Para isto, foi proposto o uso de técnicas de narrativas. O subprocesso foi avaliado, realizando-se um *survey* e entrevistas com *designers*, para que estes tentassem definir elementos básicos para a narrativa de um jogo (como conflito e personagens) baseado no processo de descoberta de desaparecidos, utilizando os valores validados no segundo ciclo.

A validação do terceiro subprocesso de PYPwV, “Validar Valores” ficou como sugestão de trabalhos futuros, pois é necessária a construção de um jogo para que sua investigação seja realizada a contento, o que não foi possível neste trabalho de mestrado. Ainda assim, neste ciclo, foi realizada uma avaliação geral do método PYPwV, por meio de entrevistas com *designers*, que analisaram a descrição completa dos subprocessos e o passo-a-passo de como executá-los.

1.5 Contribuições

A Sociedade Brasileira de Computação (SBC) tem se preocupado em prospectar os principais desafios de pesquisa na área de SI. Um deles é “SI e o Mundo Aberto”, que tem “Metodologias e tecnologias para participação popular” como um dos subtemas (BOSCARIOLI *et al.*, 2017). Acredita-se que esta pesquisa contribui para os desafios da área, com a proposição de um método que busca facilitar a construção de jogos digitais com propósito de melhorar o diálogo entre cidadãos e o governo. A pesquisa contribui também para as áreas científicas de ciberdemocracia e jogos digitais pela proposição de uma

⁵ *Grow-a-Game* <https://www.valuesatplay.org/grow-a-game-overview>

sistematização de transmissão de valores em jogos baseados no cenário brasileiro de serviços públicos.

Além dessas contribuições, registramos abaixo os principais artefatos gerados ao final dessa pesquisa, que podem ser utilizados de forma independente ou integrados ao PYP.

- O [PYPwV](#), uma complementação do PYP, utilizando-se da metodologia VAP.
- O jogo [VAPBr](#), um *deck* de cartas, que é uma ferramenta de *brainstorm* com o objetivo de ajudar *designers* a incorporarem valores em seus projetos.

A contribuição esperada para as organizações públicas é que elas possam absorver o PYPwV e o VAPBr para a criação de jogos com propósito voltados ao cidadão. A pesquisa também tem o potencial de contribuir para a indústria de *design* de jogos nacional. Espera-se que essas instituições possam utilizar o processo para aprimorar as narrativas (quando necessárias) de seus jogos, sendo também “sensibilizadas” com a importância de se passar valores positivos aos jogadores. A sociedade será beneficiada por meio dos produtos gerados por esses dois agentes (entidades públicas e empresas), por meio de jogos.

1.6 Estrutura da Dissertação

Além deste capítulo de Introdução, os próximos capítulos deste trabalho estão organizados da seguinte forma:

- O Capítulo 2 apresenta os conceitos que fundamentam o trabalho, como ciberdemocracia, jogos baseados em processos de negócio, valores e narrativas;
- O Capítulo 3 apresenta o design da pesquisa e os trabalhos relacionados;
- O Capítulo 4 traz o ciclo I, com a seleção dos valores e a versão preliminar de VAPBr;
- O Capítulo 5 traz o ciclo II, com o subprocesso “Debater Valores” de PYPwV sendo validado por meio de um estudo de caso;
- O Capítulo 6 traz o ciclo III, com o subprocesso “Projetar Valores” sendo validado por meio de um estudo de caso; além de uma avaliação geral de PYPwV realizada por *game designers*;
- O Capítulo 7 apresenta as conclusões, trazendo propostas de trabalhos futuros e contribuições da pesquisa.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, dividido em seis seções, são apresentados os principais conceitos que norteiam esse trabalho. Sendo assim, temos: Ciberdemocracia; Jogos Digitais (e o gênero jogos baseados em processos de negócio); Valores; e Narrativas (com suas técnicas mais populares). A terceira seção apresenta o método *Play your Process* (PYP), que corresponde a uma solução para construção de jogos baseados em processos de negócio no contexto de serviços públicos. E, na última seção, são apresentados os trabalhos relacionados.

2.1 Ciberdemocracia

Em 1863, a frase “Governo do povo, pelo povo e para o povo” foi proferida para descrever o sentido de democracia, que teve vários significados ao longo da história. O autor da frase foi o então presidente dos Estados Unidos da América, Abraham Lincoln, que é considerado um dos inspiradores da moderna democracia.

Pouco mais de 100 anos depois, em 1969, a internet foi criada, inicialmente conectando laboratórios de pesquisa e com o nome de Arpanet⁶. Sua exploração comercial começou a ser realizada nos EUA em 1987 e no Brasil, isto aconteceu em 1995. De lá para cá, novos comportamentos surgiram, a partir do avanço da tecnologia. Inclusive, no que tange à democracia.

Dado o potencial das tecnologias, a interação eficiente entre cidadãos e governo tem sido muito mais explorada. Essa relação envolve a administração pública e a prestação de serviços ao cidadão, caracterizados por Governo Eletrônico ou e-Gov. Também envolve a participação social nas decisões políticas e governamentais, o que caracteriza a Democracia Eletrônica ou e-Democracia (ARAUJO *et al.*, 2011), termo cunhado pela comunidade acadêmica tanto das Ciências Humanas e Sociais como da Computação. Para o filósofo Pierre LEVY (1999), a democracia eletrônica chama-se Ciberdemocracia.

⁶ Folha de São Paulo. <https://www1.folha.uol.com.br/folha/cotidiano/ult95u34809.shtml>

Os graus de participação social através do uso de TICs podem ser caracterizados da seguinte forma: 1) oferta de informação e prestação de serviços; 2) coleta da opinião pública; 3) transparência e prestação de contas; 4) Democracia Deliberativa; e 5) Democracia Direta; onde a cada grau incrementa-se o poder de participação, discussão e tomada de decisão do cidadão no processo decisório de negócios públicos (GOMES, 2004 *apud* SILVA, 2005 *apud* DIIRR *et al.*, 2010).

Em outras palavras, a Ciberdemocracia é uma forma de implementar a democracia participativa. Caso contrário, não teríamos como buscar a participação da população de forma efetiva, sem essa fusão do ciberespaço com a democracia. Não se trata de dizer que é uma nova forma de fazer democracia e, sim, uma forma de estimular sua aplicação (GONÇALVES, 2017). É um termo que significa a inteligência coletiva que surge por meio das possibilidades de opinião pública e empoderamento com o uso da tecnologia, levando a melhores níveis de governança de sistemas sociais e organizacionais. Para ARAUJO (2019), é a possibilidade de interação política e de gestão pública por meio da tecnologia, potencializada pela Internet. Reúne os grandes aspectos da sociedade atual – conectada, convergente, informada e colaborativa e os grandes desafios das instituições governamentais em acompanhar esta sociedade.

A Ciberdemocracia vai além dos objetivos do Governo Eletrônico, pois não trata apenas de melhorar os processos públicos e da prestação de serviços. Envolve também a criação de novos processos e novos relacionamentos entre governantes e governados, estimula e acelera o uso das tecnologias de interação social para promover a participação e possibilitar a transparência das ações. (ARAUJO *et al.*, 2011). A Ciberdemocracia aponta para os desafios destes novos ecossistemas, que envolvem cidadãos, instituições públicas, tecnologia, informação, práticas, políticas e processos (ARAUJO, 2019).

2.2 Jogos Digitais

Ao longo dos anos, os jogos eletrônicos, também conhecidos como jogos digitais, ganharam destaque no cenário mundial devido ao melhoramento da qualidade dos gráficos, *design* de interface, técnicas de animação, jogabilidade, imersão, adoção de temáticas diferenciadas, sofisticação das narrativas etc. Mas o que são jogos? É certo que não existe uma definição única. Para SCHUYTEMA (2017), é uma atividade lúdica composta por uma série de ações e decisões, limitado por regras e pelo universo do jogo, que resultam em uma condição final. De acordo com XEXEO *et al.* (2017):

Jogos são atividades sociais e culturais voluntárias, que se utilizam de um mundo abstrato, com efeitos negociados no mundo real, e cujo desenvolvimento e resultado final é incerto, onde um ou mais jogadores, ou equipes de jogadores, modificam interativamente e de forma quantificável o estado de um sistema artificial, possivelmente em busca de objetivos conflitantes, por meio de decisões e ações, algumas com a capacidade de atrapalhar o adversário, sendo todo o processo regulado, orientado e limitado, por regras aceitas, e obtendo, com isso, uma recompensa psicológica, normalmente na forma de diversão, entretenimento, ou sensação de vitória.

Jogos podem ser de diversos gêneros. Para alguns autores como BATES (2001), esses diferentes gêneros podem ser caracterizados por seus *gameplays* (mecânicas de jogo), além de outras classificações como visão de jogador, elementos de jogo etc. Segundo ele, não existem jogos sem um *gameplay*, mesmo quando se tratam daqueles com um sistema muito aberto, com uma imensa variedade de ações ou possibilidades. Para ele:

Um *gameplay* de um jogo é o grau e a natureza da interatividade que o jogo inclui, como o jogador é capaz de interagir com o mundo do jogo e como este mundo do jogo reage às escolhas que o jogador realiza.

Para ROUSE (2001), o *gameplay* está associado a todas as possibilidades de interação do jogador com os elementos e regras do jogo, em seus diferentes níveis. FULLERTON *et al.* (2004) consideram os seguintes tipos de *gameplays*: Esporte, Aventura, Corrida/Direção, Estratégia, *Role-Playing Game* (RPG), Ação, Quebra-Cabeças, Simulação, Jogos para crianças (ou jogos infantis), Jogos familiares e Jogos educativos (o termo utilizado pelos autores, *edutainment*, não possui tradução para o português, sendo uma mistura de educação com entretenimento).

De acordo com eles, os *edutainments* são jogos que possuem uma finalidade educativa em seu conteúdo, isto é, propiciam um determinado aprendizado ao jogador, enquanto ele se diverte ao jogar. A descrição de *edutainment* acima é próxima à de jogos sérios proposta por XEXEO *et al.* (2017): “um tipo de jogo criado com o objetivo principal de não ser somente focado no entretenimento” e à de VON AHN & DABBISH (2008) para jogos com propósito: “jogos em que as pessoas não jogam com o intuito de colaborar com a solução de algum problema computacional, mas sim para se divertir e se entreter com o jogo”. São jogos onde o jogador resolve problemas do mundo real sem perceber.

2.2.1 Jogos Digitais Baseados em Processos de Negócio

Para CLASSE *et al.* (2019), existem vários gêneros diferentes para os jogos com propósito, contudo, nenhum deles possuía todos os elementos necessários para representar um processo de negócio em todas as suas características (desafios, contextos, tarefas, recursos, eventos, atores, artefatos, regras etc.), e que, ao mesmo tempo, fosse lúdico. Desta maneira, os jogos digitais baseados em processos de negócio podem ser caracterizados como **um outro gênero** de jogo com propósito, definido por CLASSE *et al.* (2019) como:

Jogos que apresentam um processo de negócio de forma ludificada e permitem assim, aos jogadores, compreender e aprender seu funcionamento de forma divertida e engajante e desenvolver reflexões em relação à sua necessidade, sua prática, seus valores, seus desafios e limitações de execução.

Uma característica importante dos jogos baseados em processos de negócio é que neles, os elementos do processo são mapeados diretamente para os elementos do jogo. Dois exemplos brasileiros que ilustram esse gênero são os jogos *The ProUni Game*⁷ (Figura 1, à esquerda) e o Passaporte Intergalático⁸ (Figura 1, à direita).



Figura 1 - Exemplos de jogos baseados em processos de negócio (CLASSE, 2019)

O primeiro foi baseado no modelo de processo de negócio de solicitação do ProUni, criado com informações do Ministério da Educação, com a proposta de tentar fazer com que os estudantes de ensino médio conhecessem o ProUni, e, principalmente, sobre como solicitá-

⁷ The ProUni Game <https://theprounigame.000webhostapp.com/>

⁸ Passaporte Intergalático <http://www.TCclasse.com.br/games/passaporte/>

lo. Já o segundo foi baseado no processo de solicitação de Passaporte Brasileiro pela Polícia Federal (CLASSE, 2019). Ambos foram desenvolvidos a partir do método que será apresentado na próxima seção.

2.3 Play Your Process (PYP)

Como jogos baseados em processos de negócio visam ser mais do que um simples entretenimento para as pessoas, seu *design* precisa ser minuciosamente pensado, pois não pode haver dúvidas no sentido ou significados dos elementos do jogo. Por isso, foi criado o Método *Play Your Process* (PYP), com o objetivo de sistematizar o design desses jogos (CLASSE *et al.*, 2018).

Um modelo de processo é transcrito por meio de alguma linguagem, esta podendo ser uma linguagem natural falada ou escrita, ou um conjunto de elementos específicos que associados podem fornecer significados (BPMN - *Business Process Modeling and Notation* - por exemplo). Portanto, o método PYP (Figura 2), parte da existência de um modelo de processo para o *design* e envolve quatro atores principais: equipe de game design; equipe de desenvolvimento (programadores, analistas, músicos, artistas e gerentes de projeto); executores do processo; e o público alvo, que são os cidadãos e usuários do serviço público.

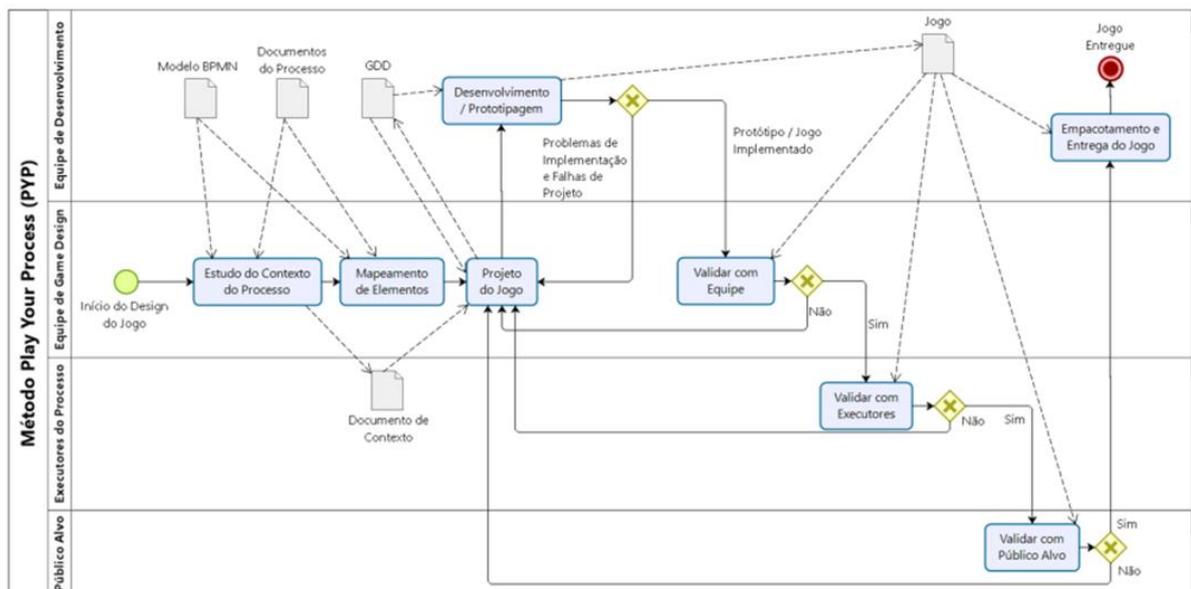


Figura 2 – Método PYP (CLASSE *et al.*, 2018)

No PYP, o fluxo de atividades (Figura 2), resumidamente, funciona desta forma: a equipe de *game design* inicia o projeto, estudando o contexto do processo, e, em seguida, mapeia os elementos, para se chegar a um projeto do jogo. A equipe de desenvolvimento,

então, implementa o jogo, que deve ser validado pelos *game designers*, pelos executores do referido processo e pelo público-alvo. Estas validações podem ser feitas por meio de pequenos ciclos de desenvolvimento e avaliação (*sprints*).

Como já afirmado anteriormente, CLASSE *et al.* (2018) sugeriram que o estudo de valores ainda precisava ser melhorado em seu método, ou seja, como Debater Valores relevantes para um processo de prestação de serviços públicos e como fazer com que estes valores sejam transmitidos com clareza nos jogos baseados nestes processos. Sendo assim, sugere-se um artefato que complementa o PYP, ou também pode ser utilizado de forma independente, auxiliando o *game designer* a trabalhar de forma sistematizada a integração de valores: o Método *Play Your Process - With Values* (PYPwV).

2.4 Valores em Jogos

Uma definição para valores pode ser: “conjunto de princípios ou normas que, por corporificar um ideal de perfeição ou plenitude moral, deve ser buscado pelos seres humanos” (HOUAISS *et al.*, 2003). ROKEACH (1973) afirma que são "uma crença duradoura e centralizada que guia ações e julgamentos em situações específicas e além de metas imediatas para estados finais mais extremos da existência". Já SCHWARTZ (1987) define valores como "conceitos ou crenças sobre estados finais ou comportamentos desejáveis que transcendem situações específicas, guiam escolhas ou avaliação de comportamento e eventos, e são ordenados por importância relativa". Por fim, para HESSEN (2001), "valor é a qualidade de uma coisa, que só pode pertencer-lhe em função de um sujeito dotado de uma certa consciência capaz de a registrar". ROKEACH (1973) ainda argumenta que os valores são relativos a uma determinada situação: “Um único indivíduo pode possuir valores que entrem em conflito um com o outro, porém isso não significa que alguns valores são necessariamente verdadeiros e outros falsos”. Neste trabalho, os valores que estão sendo buscados são os princípios morais e éticos que conduzem a vida de uma pessoa.

A ideia de que valores podem ser incorporados em sistemas e dispositivos técnicos (artefatos) foi alvo de uma variedade de abordagens disciplinares para o estudo da tecnologia, sociedade e humanidade. Se um mundo ideal é aquele em que as tecnologias promovem não apenas valores instrumentais como eficiência funcional, segurança, confiabilidade e facilidade de uso, mas também valores sociais, morais e políticos substantivos aos quais as sociedades e seus povos se inscrevem, aqueles que projetam sistemas têm a responsabilidade de tomar estes últimos valores em consideração nos seus trabalhos. (FLANAGAN *et al.*, 2005).

A escritora e *game designer* americana Mary Flanagan tem dedicado sua carreira a estudar alternativas para desenvolvimento de jogos que possam agregar valores positivos – tanto para quem os produz, mas principalmente para quem os joga. (FLANAGAN *et al.*, 2005). Ela estuda métodos de como um designer de jogos pode projetar jogos com temas sociais.

Para abordar temas humanos no *design* de jogos e promover a integração de valores na prática de *design*, ela desenvolveu, em conjunto com a escritora Helen Nassebaum, uma heurística chamada de *Values at Play* (VAP), ou “Valores em Jogo”, para promover a integração de valores no processo de *design*. Porém, mesmo *designers* que adotem o princípio de integrar valores em sistemas e dispositivos, não encontram caminho fácil para embutir valores nas metodologias de design padrão. Por isso, o quadro compreende três atividades iterativas:

- 1) **Descoberta:** a atividade em que os *designers* descobrem e identificam os valores relevantes para o projeto;
- 2) **Implementação:** a atividade na qual os projetistas traduzem considerações do valor em elementos de jogo, como especificações, gráficos e roteiro; e
- 3) **Verificação:** a atividade na qual os projetistas verificam se os valores propostos foram contemplados no jogo.

Um dos recursos mais importantes da VAP é o jogo de cartas *Grow-a-game* (GaG) (BELMAN *et al.* 2011), uma ferramenta de *brainstorm*, que ajuda *designers* a incorporarem valores em seus projetos (Figura 3).



Figura 3 – Cards do *Grow-a-Game* (BELMAN *et al.* 2011)

2.5 Narrativas

Em 2004, o *framework* **MDA** foi criado como forma de facilitar e organizar a construção de jogos, olhando as principais características que eles devem ter como: **Mecânica/Mechanics** (todos os elementos que fazem parte do mundo do jogo); **Dinâmica/Dynamics** (como esses elementos se relacionam); e **Estética/Aesthetics** (conjunto de sensações percebidas pelo jogador (HUNICKE *et al.* 2004). Enquanto estes autores propõem que a **estética** de um jogo possui quatro elementos (**narrativa, desafio, sensação e fantasia**), SCHELL (2008) entende que a narrativa está um “degrau” acima. Para ela, são quatro as principais características de um jogo: estética, mecânicas, história e tecnologia. A “história” é a narrativa nos jogos eletrônicos. Segundo a autora, “é importante entender que nenhum dos elementos é mais importante que os outros”. Porém, para DESPAIN (2012), um dos elementos de jogos que vem ganhando cada vez mais importância nas últimas décadas é justamente a narrativa, que, para ela, é um fator relevante que permite um melhor aproveitamento de seus objetivos transmitidos, que não visam apenas o entretenimento (DESPAIN, 2012).

Os primeiros estudos sobre estruturas narrativas remontam ao grego ARISTÓTELES (1992), que em sua obra “Poética” descreveu as características do bom drama. A Poética aristotélica se atém às artes narrativas da época, como teatro e poesia. Nas décadas de 1920 e 1930, as pesquisas dos formalistas russos em teoria literária levaram a atualizações da poética aristotélica a narrativas da cultura popular (contos de fadas e folclore), como feito por PROPP (1928). Esse movimento foi batizado como **narratologia**, que é o estudo das narrativas de ficção e não-ficção, por meio de suas estruturas e elementos.

Uma simplória definição para narrativa é a do ato de narrar, relatar, referir uma determinada história ou acontecimento, onde estão presentes algumas questões importantes, tais como: relatar para quem, com que objetivo, com que estilo etc. Segundo BARTHES (1987), a narrativa sempre esteve presente em todos os tempos, em todos os lugares, em todas as sociedades:

A narrativa começa com a própria história da humanidade; não há, nunca houve em lugar nenhum povo algum sem narrativa. Todas as classes, todos os grupos humanos têm as suas narrativas, muitas vezes essas narrativas são apreciadas em comum por homens de culturas diferentes, até mesmo opostas. (...) internacional, trans histórica, transcultural, ela está sempre presente, como a vida.

2.5.1 Elementos de Narrativas

Os elementos fundamentais para a construção de uma boa narrativa são listados de diversas formas na literatura. Um dos roteiristas mais respeitados no Brasil, COMPARATO (2009) costuma classificar da seguinte forma: conflito, personagens, ação dramática, temporalidade e cenário. FIELD (2001), autor dos principais manuais de roteiro de cinema, classifica esses elementos em: narrador, personagens, tempo e espaço.

O conflito, segundo COMPARATO (2009), é a “espinha dorsal” de uma narrativa, que movimenta os personagens para frente, em um determinado cenário (espaço, segundo Field) em um determinado recorte de tempo. COMPARATO (2009) não classifica o narrador como um elemento de narrativa, mas destaca a sua importância quando apresenta o conceito de “foco narrativo” - a voz da narrativa, fundamental para saber como costurar os demais elementos. Assim sendo, serão considerados elementos da narrativa: **narrador, tempo, espaço, personagens, conflito e ação dramática**, convergindo os conceitos apresentados por FIELD (2001) e COMPARATO (2009), de acordo com a tabela 1.

Tabela 1 - Elementos da Narrativa

FIELD (2001)	COMPARATO (2009)	FIELD + COMPARATO
Narrador		Narrador
	Conflito	Conflito (<i>Logline</i>)
Personagens	Personagens	Personagens
	Ação Dramática	Ação Dramática (Sinopse)
Tempo	Tempo Dramático	Tempo
Espaço	Cenário	Espaço

De acordo com FIELD (2001), existem três tipos de **narrador**: onisciente (quando tem conhecimento completo de toda a narrativa e todos os aspectos de cada personagem e situação); participante (quando participa da narrativa como um dos personagens); e ausente (quando não se mostra aparente).

Com relação ao **tempo**, FIELD (2001) descreve como um elemento de construção da narração e pode estar presente como cronológico ou psicológico. O tempo cronológico é o tempo real, dividido em dias, semanas, estações do ano etc. O tempo psicológico é o tempo individual. Ao contrário do cronológico, não é igual para todos, cada pessoa (personagem ou narrador) sente a passagem do tempo de uma forma diferente. É um tempo interno.

COMPARATO (2009) utiliza explicação semelhante para descrever o que chama de tempo dramático. Ele trabalha também com o conceito de temporalidade, que trata do período histórico no qual a narrativa se passa. Pode ser datada ou atemporal.

Com relação ao **espaço**, tanto FIELD (2001) quanto COMPARATO (2009) dividem como: realista (quando a narrativa é ambientada na própria realidade); fantástico (outra realidade que não a do mundo material, caso da saga *Star Wars*); ou geoficção, um híbrido das duas anteriores (quando se cria um lugar fictício para ambientar a narrativa).

Para explicar os arquétipos de **personagens**, voltaremos à PROPP (1928), a quem tanto os acadêmicos quanto FIELD (2001) e COMPARATO (2009) costumam recorrer. De acordo com ele, os personagens podem ser classificados em sete classes: **herói, mentor, guardião, arauto, camaleão, sombra e pícaro**. PROPP (1928) propôs essa classificação após analisar a narrativa popular russa.

2.5.2 Narrativas Populares e Arquétipos de Personagens

No Brasil, não se estuda narratologia popular sem abordar a telenovela. De acordo com uma pesquisa de 2016 do IBGE, a televisão estava presente em 97,4% das casas⁹. No ano seguinte, segundo levantamento da Kantar Ibope Media, o brasileiro assistiu a 6 horas e 23 minutos de televisão por dia e o gênero telenovela foi o mais consumido¹⁰. O dado comprova que se trata de um gênero de ficção midiática de extrema importância para o Brasil, sendo constantemente estudada devido à capacidade que apresenta em representar a realidade, servindo como uma verdadeira “vitrine cultural” (PALLOTTINI, 2012).

De acordo com PALLOTTINI (2012) e COMPARATO (2009), na estrutura da telenovela, há os seguintes arquétipos de personagens: **Protagonista, Antagonista/Vilão, Afetivo, Coadjuvante e o Alívio**. Convergindo os conceitos apresentados por eles com PROPP (1928), temos que o protagonista equivale ao herói; o antagonista ao sombra; o coadjuvante ao arauto; e o alívio ao pícaro. Utilizaremos, portanto, a seguinte nomenclatura deste ponto em diante (Tabela 2): **Herói, Mentor, Vilão, Camaleão, Coadjuvante, Guardião, Alívio e Afetivo**.

Na jornada do **herói** (CAMPBELL, 1949), é ele quem guia a história, sai do mundo comum, atravessa o limiar e se sacrifica de alguma forma pelo bem comum. O **mentor** é aquele que guia o herói, que ensina algo de valioso para que ele possa prosseguir em sua

⁹ Época Negócios: <https://epocanegocios.globo.com>.

¹⁰ Ibope. <https://www.kantaribopemedia.com>

jornada. O **vilão** normalmente é o personagem que bate de frente com o objetivo do herói, ou seja, ele pretende destruí-lo. Sua grande função é instigar o herói e fazê-lo se mover ao longo da história. O **coadjuvante** é quem empurra o herói para avançar na história, é quem traz uma notícia ou um acontecimento que impulsiona o herói para se lançar na aventura, ou simplesmente está ali para ouvi-lo. Em telenovelas, normalmente é conhecido como “orelha”.

Tabela 2 - Tipos de Personagens

PROPP (1928)	PALLOTTINI (2012) e COMPARATO (2009)	PROPP + PALLOTTINI + COMPARATO
Herói	Protagonista	Herói
Mentor		Mentor
Sombra	Antagonista/Vilão	Vilão
Camaleão		Camaleão
Arauto	Coadjuvante	Coadjuvante
Guardião		Guardião
Pícaro	Alívio	Alívio
	Afetivo	Afetivo

Já o **guardião** é o principal desafio que o herói deve enfrentar para alcançar seu objetivo. Ele nem sempre aparece como personagem nas histórias, podendo ser um lugar. Em muitos casos, o guardião, quando atravessado se torna aliado do herói, mas ele também pode ser um aliado do vilão, um “capanga” que serve para preparar o herói para a batalha final. O guardião, às vezes, pode ser confundido com um personagem **camaleão**, um dos mais difíceis e mais interessantes de se usar em uma narrativa. O camaleão, aos olhos do herói, está sempre mudando de forma e deixa a dúvida se é aliado dele ou do vilão da história. Muitas vezes o camaleão é apresentado como par romântico do herói, o **afetivo**. O afetivo, popularmente conhecido como “par romântico”, não aparece na classificação de PROPP (1928), mas é extremamente fundamental para a narrativa popular brasileira.

De acordo com PALLOTTINI (2012), a narrativa popular brasileira descende do melodrama, que é um gênero teatral nascido no século XVIII e que influencia as artes

dramáticas até os dias atuais. O melodrama utiliza com autonomia a prosa numa linguagem popular, própria do cidadão comum. São características do gênero: intensificar as virtudes e vícios das personagens; dividir a narrativa de forma dicotômica, na luta “bem *versus* mal”; impressionar e comover através da “verossimilhança” (semelhança com a realidade); e a busca do amor (aqui entra o afetivo) para um final feliz. Por fim, o **alívio** é exatamente para dar aquele alívio quando a história está tensa demais. Outra característica importante é que ele faz as suas piadas com tom de crítica, ou seja, fala de modo descontraído aquilo que ninguém mais tem coragem de falar (PALLOTTINI, 2012).

Para SHELDON (2017), a narrativa popular pós-moderna denomina os personagens realistas, críveis e bem construídos como tridimensionais. De acordo com o autor, um personagem seria como um cubo, onde as três dimensões (altura, largura e profundidade) seriam: **Físicas, Sociológicas e Psicológicas**. A dimensão mais fácil de revelar é a característica física, quando se descreve o sexo, idade, altura etc. A dimensão sociológica traz as informações sobre o passado, escolaridade, tradições locais, religiosas e culturais daquele meio. Por fim, a dimensão psicológica é a que traz informações sobre a personalidade, como ambições, anseios, frustrações, percepções (COMPARATO, 2009). As três dimensões se conectam, ou seja, uma característica de uma dimensão pode impactar em uma característica de outra. Por exemplo, um personagem masculino e gay, que sobrevive em uma sociedade preconceituosa, certamente terá algum impacto desse contexto em sua personalidade. É importante ressaltar que qualquer característica descrita deva ter necessariamente alguma utilidade para a narrativa.

Ainda sobre a dimensão psicológica, um personagem que possui apenas um traço de personalidade, ou só é egoísta, ou só bom, ou só mal, ou só rancoroso, etc, fará com que se torne menos interessante, pois dentro de qualquer situação, ele reagirá com respostas automáticas e previsíveis. Apesar de SHELDON (2017) e COMPARATO (2009) trazerem essas afirmações quanto à dimensão dos personagens, é importante destacar que no caso da telenovela brasileira, ainda há certa dificuldade para a construção de personagens menos rasos, já que, como dito, a novela descende do melodrama, onde os personagens possuem características mais dicotômicas. (PALLOTTINI, 2012)

2.5.3 Estrutura Narrativa

A estrutura de uma narrativa é a forma pela qual ela é construída para organizar o andamento da trama. Na elaboração da narrativa de uma peça cinematográfica, primeiro se

tem uma ideia; logo em seguida, aprofunda-se nesta; para se chegar na *logline*, ou **conflito**, que é um resumo da história, com começo, meio e fim de até uma linha.

Tentar explicar a narrativa de um filme, jogo, livro, série para alguém com apenas uma linha é bastante desafiador (COMPARATO, 2009). Para isso, existe a *logline*, que cumpre a função de dizer às pessoas sobre o que é a sua história, de forma sucinta e atrativa, em uma ou duas frases, que visam despertar o interesse na essência da história. As melhores *loglines* descrevem com precisão a tensão psicológica implícita dos personagens principais, assim como a situação que enfrentam e que riscos correm. O conflito do filme “O Poderoso Chefão” pode ser descrito da seguinte forma: “O relutante filho de um chefe da máfia precisa assumir o controle do império clandestino de seu pai para proteger sua família”. Como estamos tratando de jogos, um exemplo é o jogo Super Mario Bros, cuja *logline* poderia ser: “Dois encanadores italiano-americanos devem libertar uma princesa raptada por uma tartaruga”.

Com o conflito definido, o trabalho passa a ser expandi-lo, para até 1 página – a sinopse, ou **ação dramática**. A Figura 4 traz o modelo clássico do roteiro de um filme norte-americano: a estrutura em 3 atos, proposta por FIELD (2001), baseada na narrativa aristotélica.

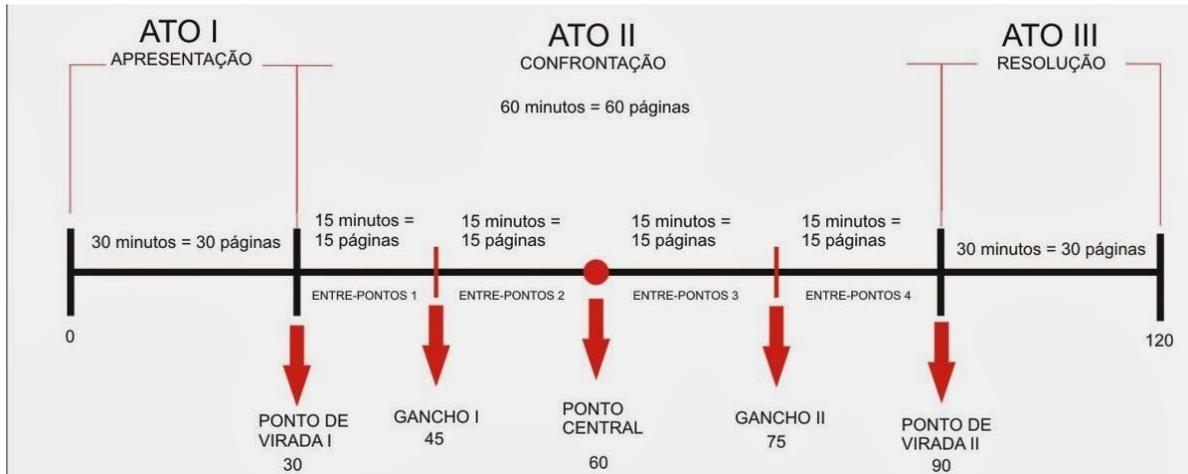


Figura 4 - Estrutura em 3 atos. (FIELD, 2001)

Basicamente, a **estrutura de 3 atos** consiste em dividir sua história em início, meio e fim, com pontos de tensão bem distribuídos entre eles (FIELD, 2001). As duas quebras, que separam os atos, são chamadas de Pontos de Virada (PV) e se referem a eventos que interferem no curso da história, empurrando a trama principal para direções diferentes. Além deles, toda história precisa ter um clímax que acontece no meio da obra, o Ponto Central (PC). A partir do PC, a história deve passar por outra virada, ou gancho, que surpreenda o

público indo contra todas as expectativas estabelecidas na primeira metade, se encaminhando assim para o segundo PV e, finalmente, a resolução. Ainda de acordo com FIELD (2001), o detalhamento dos três atos não deve ultrapassar uma página: “*Isso é muito importante, pois ensina a ver o cenário geral e a não se perder nos detalhes*”.

2.5.4 Construção da Narrativa

FIELD (2001) e COMPARATO (2009) convergem que o processo de construção da narrativa costuma transitar em duas ações paralelas: a construção dos personagens e a estrutura da **ação dramática**.

Quando fazemos uma *logline* (conflito), temos alguma ideia de como vai ser nosso protagonista (herói), de quais são suas características básicas para que o conflito da trama seja adequado a ele. (...) Com Syd Field, tenho discutido muito sobre esse ponto. Ele é de opinião que entre a personagem e a história se dá o mesmo que entre o ovo e a galinha: quem apareceu primeiro? E já respondo por antecipação: o ovo torto, uma ninhada de ovos tortos. Personagem e história vivem uma interação perpétua. Às vezes, iniciamos uma sinopse (ação dramática) deslumbrados por uma personagem e só depois procuramos a história. Outras vezes acontece exatamente o contrário. (COMPARATO, 2009)

Para COMPARATO (2009), o centro dessa ação dramática é chamado de *plot*, que são as ações organizadas de maneira conexa de forma que caso retirarmos ou alterarmos qualquer uma delas, deforma-se o conjunto. Em outras palavras, é o momento onde o enredo, os elementos e os personagens e qualquer outra informação relevante definida até este ponto correlacionam-se. Como estamos tratando da narrativa de um jogo e não da narrativa de um roteiro para cinema, TV ou outra mídia linear, vamos denominar que esse *plot* será a espinha dorsal da nossa narrativa. Traçando um paralelo com uma linguagem popular em SI, a UML (*Unified Modeling Language* - Linguagem de Modelagem Unificada), é como se fossemos tratar a espinha como um **fluxo principal** de um caso de uso.

2.6 Trabalhos Relacionados

KITCHENHAM e CHARTERS (2007) afirmam que a *Scopus*¹¹ é a maior base de dados de indexação de resumos e citações, portanto, a estratégia de pesquisa utilizada envolveu buscas eletrônicas nessa biblioteca digital. Os termos de pesquisa que conduziram

¹¹ Scopus - <https://www.scopus.com>

este processo escritos em inglês pois a base de pesquisa escolhida possui majoritariamente trabalhos nesta língua. A busca “A” foi realizada pela *string* “*values at play*”. O processo de seleção dos estudos foi sistematizado seguindo três etapas: (1) execução da *string* de busca; (2) 1º filtro: leitura de títulos; (3) 2º filtro: leitura de *abstracts* e palavras-chave.

Foram encontrados 23 documentos, sendo três das autoras Mary Flanagan e Helen Nissenbaum (FLANAGAN *et al.*, 2005; FLANAGAN e NISSEMBAUM, 2007; BELMAN *et al.*, 2011). Em FLANAGAN *et al.* (2005) partem da premissa que muitos *designers* lutam para encontrar um equilíbrio entre seus próprios valores, os dos usuários e outras partes interessadas e os da cultura circundante. No artigo, os autores apresentam o projeto “Rapunsel”, como um estudo de caso de *design* de jogos em um contexto rico em valores e descrevemos nossos esforços para navegar pelas complexidades que isso implica. Além disso, são apresentadas as etapas iniciais em direção ao desenvolvimento de uma metodologia sistemática para descoberta, análise e integração de valores no design de tecnologia, que no futuro, viria a ser o *Values at play*¹² (VAP).

Na página do projeto, encontram-se outros sete artigos publicados pelas autoras e seus colaboradores na temática de valores. que cobrem, de acordo com elas, as seguintes temáticas: *design methodology*, *design methodologies*, *critical play*, *human centered design*, *game design*, *values in games*, *ethics in games*, *game mechanics*, *meaningful play*.

Após analisar essas tags, decidiu-se fazer uma nova busca (B) na Scopus, utilizando a expressão “*values in games*”, que resultou em 36 documentos. Novamente, a seleção foi realizada com base na leitura de títulos e, em seguida, dos *abstracts* e palavras-chaves.

No artigo B1, MULCAHY *et al.* (2015) têm como objetivo entender como o valor experiencial pode gerar consciência, imagem, qualidade percebida e lealdade à marca de bebidas moderadas. Eles partem da premissa de que os jogos eletrônicos são cada vez mais utilizados pelos profissionais de *marketing* social, na tentativa de apoiar o público-alvo na adoção de comportamentos sociais, sendo que pouco se sabe sobre o valor que isso cria para o público-alvo e seu impacto na adoção de uma marca de comportamento social. Foi realizada uma pesquisa com 137 adolescentes do sexo masculino, que testaram um jogo desenvolvido pelo governo federal da Austrália como parte de uma campanha de *marketing* social.

Já o artigo A1 foi encontrado nas buscas A e B. KHEIRANDISH e RAUTERBERG (2018) desenvolveram uma ferramenta de design baseada em cartão para ajudar os *designers* a considerar os valores humanos em diferentes fases do processo de design. De acordo com

¹² Values at Play - <https://www.valuesatplay.org/>

eles, essa ferramenta, *HuValue*, pode ser utilizada para analisar jogos, definir visão e valores principais e traduzir os valores principais em verbos e mecânicos de ação.

Também foi realizada a busca (C) na *Scopus*, com os termos “*embedding values*” + “*games*”. Foi encontrado apenas um artigo, C1. Nele, RAFTOPOULOS (2015) apresentam um conjunto de ferramentas baseadas em cartões para auxiliar no processo de design de gamificação para processos, produtos e serviços de negócios. É um tema bastante próximo ao desta pesquisa.

Foi realizada uma nova busca (D) com os termos “*values*” e “*narrative*”, que trouxe pouco mais de 15 mil artigos. A fim de refinar a busca, incluiu-se o termo “*serious game*”, o que fez os resultados caírem para 31. Nenhum dos títulos encontrados mostram-se relevantes para este trabalho. A tabela 3 apresenta um resumo dos artigos encontrados nas buscas A, B, C e D.

Tabela 3 – Trabalhos relacionados encontrados na Scopus

ID	Título	Veículo de Publicação	Autores	Ano
A1	<i>Human Value Based Game Design</i>	<i>2018 2nd National and 1st International Digital Games Research Conference DGRC 2018</i>	Kheirandish, Rauterberg	2018
A2	<i>Grow-A-Game: A tool for values conscious design and analysis of digital games</i>	<i>Proceedings of DiGRA 2011 Conference</i>	Belman, Flanagan, Nissembaum	2011
A3	<i>A game design methodology to incorporate social activist themes</i>	<i>Conference on Human Factors in Computing Systems</i>	Flanagan, Nissembaum	2007
A4	<i>Values at play: Tradeoffs in socially-oriented game design</i>	<i>CHI 2005: Technology, Safety, Community: Conference Proceedings - Conference on Human Factors in Computing Systems</i>	Flanagan, Nissembaum, Howe	2005
A5	<i>Defining actions by sample figures in CBAD (1993)</i>	<i>Proceedings - 1993 IEEE Symposium on Visual Languages, VL</i>	Sasakura, M., Mitsuda, N., Iwama, K	1993
B1	<i>Electronic games: Can they create value for the moderate drinking brand?</i>	<i>Journal of Social Marketing</i> 5(3), pp. 258-278	Mulcahy, R., Russell-Bennett, R., Rundle-Thiele, S.	2015
B2	<i>Structuring, communicating, and engaging values in games</i>	<i>Game Studies</i> 17(2),6	Deslongchamps-Gagnon, M.	2017
C1	<i>Playful card-based tools for gamification design</i>	<i>OzCHI 2015: Being Human - Conference Proceedings</i> pp. 109-113	Raftopoulos, M.	2015

Em seguida, foi realizada uma busca (E) de artigos em português no *Google Scholar*¹³. Buscando o termo “valores em jogos”, encontra-se entre os cinco primeiros resultados: a versão em português do livro “*Values at play*”; três trabalhos publicados a partir dessa dissertação, sendo um referente somente aos valores (JANSSEN e ARAUJO, 2019) e outros dois que exploram as narrativas como formas de abordagem (JANSSEN *et al.*, 2018; JANSSEN *et al.*, 2019). O quinto aborda uma técnica para a extração de valores chamada *laddering*, advinda do *marketing*, e que usa o *deck* de cartas *Yu-Gi-Oh!* como estudo de caso (PEREIRA e PEREIRA, 2019).

Avançando na busca (F) por trabalhos, foi pesquisado o termo “narrativas em jogos”. Dentre os principais resultados, destacam-se de LIMA e LIMA (2015), onde os autores afirmam que a narrativa presente no campo de atuação dos jogos eletrônicos é comparada com o modelo narrativo cinematográfico; a versão brasileira do livro “*Character Development And Storytelling for Games*”, citado em 262 trabalhos, onde o principal foco é no desenvolvimento dos personagens de uma narrativa (SHELDON, 2017); e a tradução de “*The Art of game design: A book of lenses*”, com 151 citações, trabalho no qual SCHELL (2008) define a tétrede elementar de elementos de um jogo: história, mecânica, tecnologia e estética.

Sendo assim, os principais trabalhos que mais se aprofundam nos temas desta pesquisa e, por isso, são as principais fontes de inspiração são os de autoria de Helen Nissenbaum, Mary Flanagan e seus colaboradores, que, como visto, abordam valores em jogos com propósito; e o de SHELDON (2017), que abordam a construção de narrativas e personagens em jogos.

Embora até os trabalhos descartados de alguma forma inspirem a proposta de criação do método desta dissertação, nenhum deles aborda a junção de todos os pilares teóricos. Ou seja, a transmissão de valores por meio de narrativas em jogos digitais no âmbito da ciberdemocracia brasileira. O design da pesquisa é apresentado no próximo capítulo.

¹³ Google Scholar <https://scholar.google.com.br/>

3. DESIGN DA PESQUISA

Este capítulo apresenta o *design* da pesquisa. A primeira seção aborda a *Design Science Research (DSR)*, que organiza o trabalho em ciclos e alia a resolução de um problema de forma prática ao mesmo tempo que se gera um novo conhecimento científico; e a *Design Science Research Methodology (DSRM)*, que é uma metodologia baseada em DSR proposta para pesquisas em Sistemas de Informação (SI) e que norteia este trabalho. Na segunda seção, encontra-se a organização da pesquisa. Por fim, a terceira seção apresenta a técnica de entrevistas que é utilizada na validação do artefato e dos recursos gerados.

3.1 *Design Science Research (DSR)*

A *Design Science Research (DSR)* é uma abordagem epistemológico-metodológica que tem como objetivo estudar, pesquisar e investigar o artificial e seu comportamento, tanto do ponto de vista acadêmico quanto de uma organização (BAYAZIT, 2004). Nesse sentido, a DSR se constitui em um processo de criação de artefatos para resolver problemas, avaliar o que foi projetado e comunicar os resultados (ÇAĞDAŞ; STUBKJÆR, 2011).

Um artefato é algo criado por pessoas para algum propósito prático. Ele interage com um contexto que, junto com outros elementos, contém pessoas. Os artefatos são projetados com o intuito de inserir alguma mudança em um sistema, resolvendo problemas e possibilitando seu melhor desempenho. Para SIMON (1996), um artefato pode ser considerado como um ponto de encontro – interface – entre um ambiente interno, a substância e organização do próprio artefato, e um ambiente externo, isto é, as condições em que o artefato funciona.

Esta abordagem vem se popularizando na área de SI, onde as pesquisas são fundamentadas pela aquisição de conhecimento através do desenvolvimento de soluções tecnológicas para diversos tipos de problemas (HEVNER et al., 2004). Para isto, foi criada uma metodologia baseada na DSR, que é chamada de DSRM (*Design Science Research Methodology*). (PEFFERS et al, 2007).

3.1.1 Ciclos de Pesquisa em DSR

De acordo com PIMENTEL *et al.* (2018), na DSR, o pesquisador está comprometido com dois objetivos: (1) resolver um problema prático num contexto específico por meio de um artefato e (2) gerar novo conhecimento científico. Portanto, dois ciclos de pesquisa estão inter-relacionados na DSR: um sobre o projeto do artefato, denominado Ciclo de Design (HEVNER, 2007) ou Ciclo de Engenharia (WIERINGA, 2014), cujo objetivo é projetar um artefato para solucionar um problema real em um determinado contexto; e outro denominado Ciclo Empírico ou Ciclo do Rigor, sobre a elaboração de conjecturas relacionadas ao comportamento humano ou organizacional.

O **Ciclo de Design**, ou de engenharia, é um processo racional de solução de problemas. De acordo com WIERINGA (2014), pode ser dividido em 5 etapas:

1. **Investigação de problemas:** Que fenômenos devem ser melhorados? Por quê?
2. **Design da solução:** Projeto de um ou mais artefatos que possam tratar o problema.
3. **Validação da solução:** Esses projetos tratariam o problema?
4. **Implementação:** Tratamento do problema com um dos artefatos projetados.
5. **Avaliação:** Quão bem sucedido foi o tratamento?

Com relação ao **Ciclo Empírico**, ou de rigor, é possível afirmar que a ciência do *design* se baseia em bases de conhecimento de teorias científicas. Esse ciclo fornece conhecimento passado ao projeto de pesquisa para garantir sua inovação. A base de conhecimento contém dois tipos de insumos:

1. As experiências e conhecimentos que definem o estado da arte no domínio de aplicação da pesquisa;
2. Os artefatos e processos existentes encontrados no domínio de aplicação.

PIMENTEL *et al.* (2018) propuseram um mapa de apoio à organização para pesquisas em DSR, com base em HEVNER (2007) e CHATTERJEE (2010) e em WIERINGA (2014). O mapa resumido (Figura 5) representa uma síntese visual dos ciclos. De acordo com PIMENTEL *et al.* (2018), o mapa não é um método de pesquisa porque não sistematiza uma sequência de passos a serem seguidos para se realizar uma investigação e tem apenas por objetivo apoiar a engendrar uma pesquisa na perspectiva DSR, independentemente do método que se vier a seguir para realizá-la.

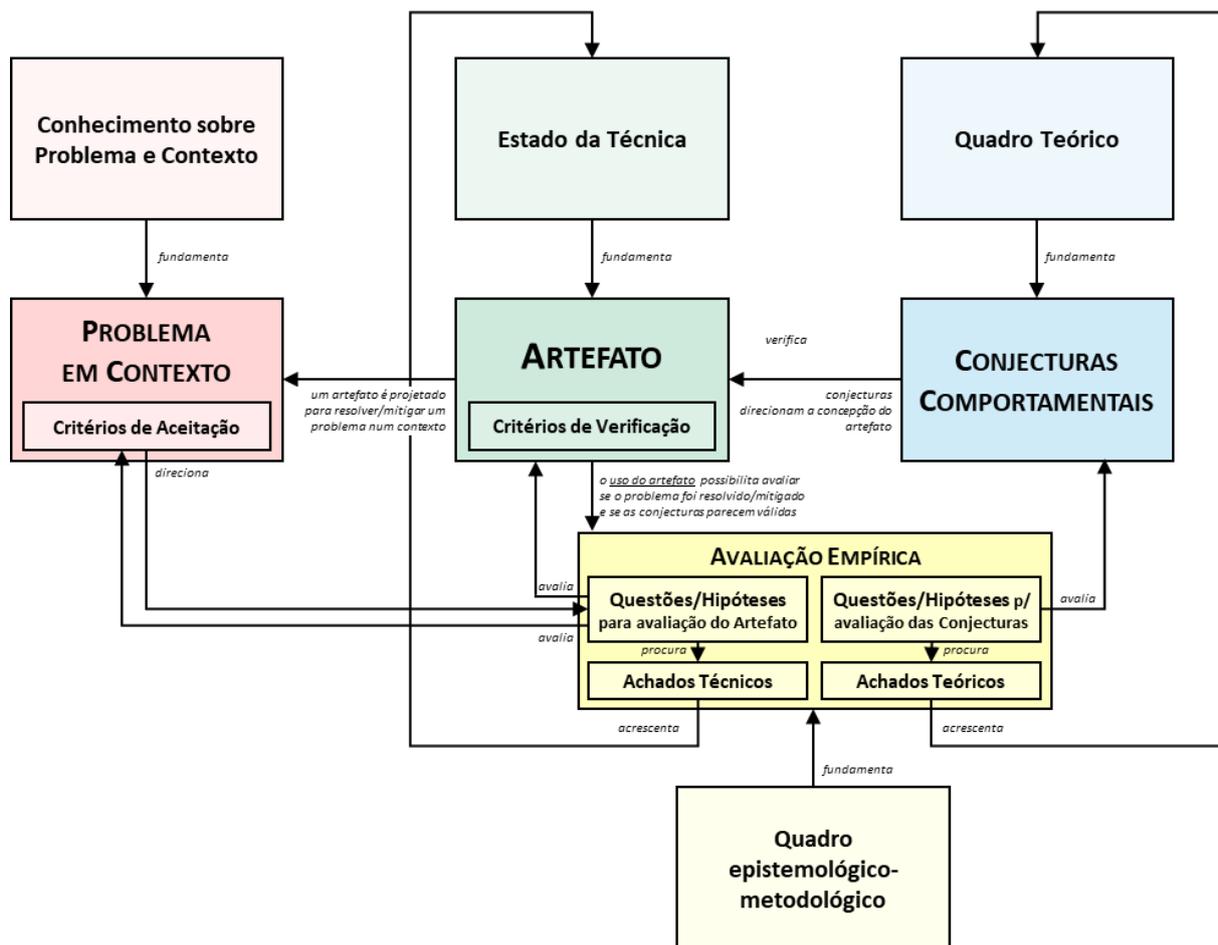


Figura 5 – Detalhamento dos elementos centrais do Modelo-DSR (PIMENTEL *et al.*, 2020)

Como visto na Figura 5, existem quatro componentes principais no mapa DSR (em caixa alta): o **Artefato**, que deve estar fundamentado em teorias compostas por **Conjecturas Comportamentais** e, através da **Avaliação Empírica**, o uso do artefato viabiliza a investigação das conjecturas que direcionaram o seu projeto. O **Problema em Contexto** é o outro componente do modelo, definindo o contexto específico no qual o artefato se insere. O desenvolvimento sequencial do modelo ocorre sobre seus quatro componentes principais, que precisam ser fundamentados no estado da arte e da técnica, relacionados ao conhecimento existente em suas respectivas áreas.

Os **Critérios de Verificação** operam na checagem do artefato, verificando sua forma de construção e se o funcionamento é correto. Os **Critérios de Aceitação** são aplicados na verificação do artefato como uma solução satisfatória ou não para o problema. São visualizadas também as **Questões/Hipóteses**, tanto para avaliação do artefato (hipótese de resolução ou não do problema pelo uso do artefato) quanto para avaliação das conjecturas (validade ou invalidade das conjecturas comportamentais). Finalmente, são também encontrados no mapa DSR os **Achados Técnicos e Teóricos**.

3.1.2 DSRM - DSR em Sistemas de Informação

Quando os pesquisadores da comunidade de SI começaram a desenvolver interesse na pesquisa em DSR no início dos anos 90, já havia concordância de que a metodologia precisaria ser adaptada. PEFFERS *et al.* (2007) propuseram então a DSRM (*Design Science Research Methodology*), que considera os elementos mais aceitos e utilizados por pesquisadores. Cabe destacar que é possível iniciar uma pesquisa em DSRM de pontos de partidas distintos, inclusive abordagens centradas na solução de problemas.

PEFFERS *et al.* (2007) sugerem então seis fases para compor a DSRM (Figura 6) : i) Identificação do Contexto e Problema e ; ii) Definição de Objetivos para a Solução; iii) Design e Desenvolvimento: criação do artefato para tentar satisfazer o problema; iv) Demonstração: uso do artefato proposto para satisfazer o problema; v) Avaliações: observar e mediar o quão bem o artefato suporta a solução do problema; e, vi) Comunicação: comunicação sobre o problema e sua importância, o artefato e as inovações que ele trouxe e o conhecimento gerado.

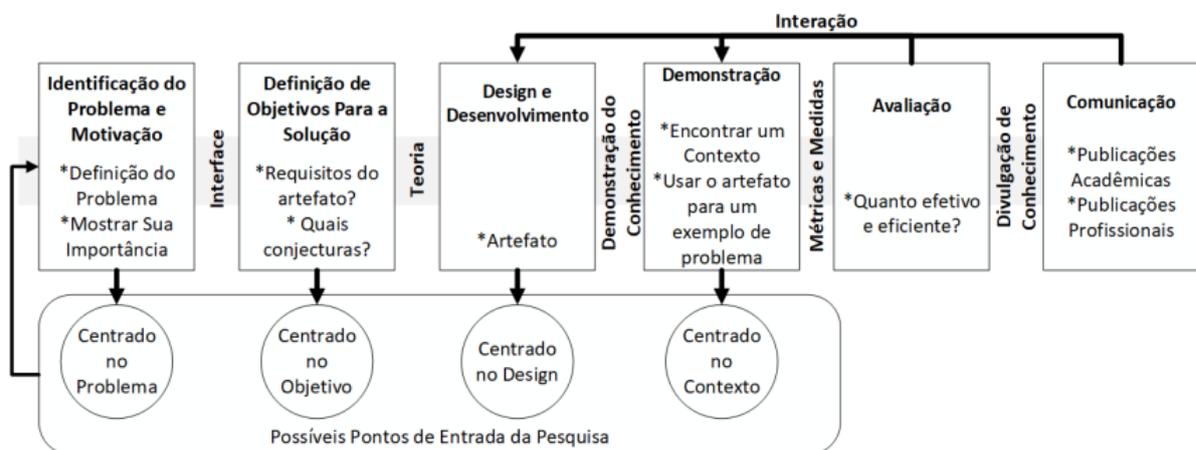


Figura 6 – DSRM (PEFFERS *et al.*, 2007)

A DSRM será utilizada e atualizada a cada ciclo, para dar uma visão mais detalhada do mapa completo de PIMENTEL *et al.* (2020), que está instanciado na Figura 7, na próxima página.

3.2 Organização desta Pesquisa

A pesquisa é centrada no **Problema** “Como projetar valores em jogos digitais baseados em processos de Prestação de Serviços Públicos (PSP) brasileiros, de forma sistematizada?”, dentro do **Contexto** de “Jogos Digitais baseados em processos de prestação de serviços públicos no Brasil”. Ao final da pesquisa, objetiva-se chegar a um artefato que

pode ser integrado ao método PYP ou ser utilizado de forma independente. Chamaremos esse **Artefato** de método **PYPwV**.

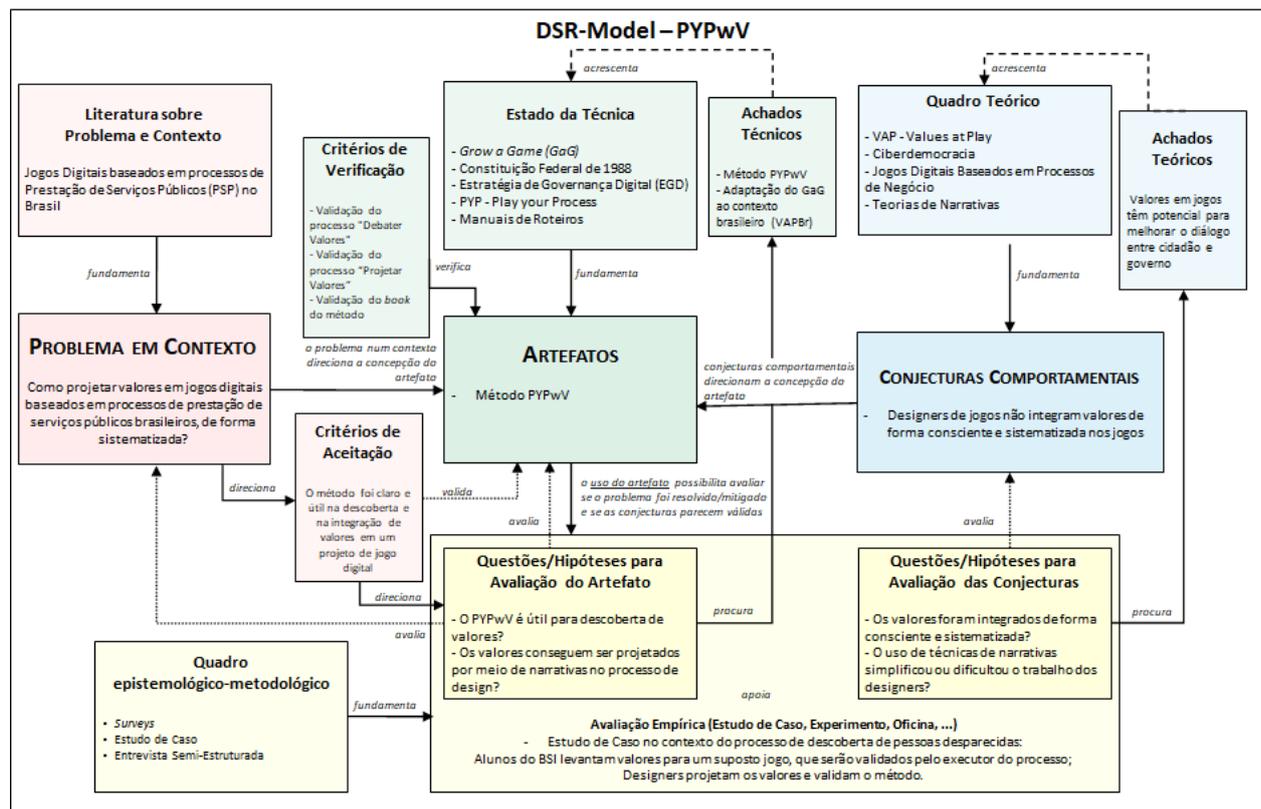


Figura 7 – Instanciação desta pesquisa no mapa DSR (Do próprio)

O caminho a ser percorrido para que se chegue nele, é dividido em três ciclos. Os **Críticos de Verificação**, que operam na checagem do artefato, estão previstos para serem realizados da seguinte forma: Validação do subprocesso “Debater Valores” (Ciclo II); Validação do subprocesso “Projetar Valores” e Validação do método, com base na descrição completa dos subprocessos e o passo-a-passo (*book*) de como executá-los (Ciclo III). O **Crítico de Aceitação** proposto consiste em investigar se o método foi claro e útil na descoberta e na integração de valores em um projeto de jogo digital.

No Ciclo I, uma versão inicial de PYPwV é proposta a partir da integração das três etapas da metodologia VAP (Descoberta, Implementação e Verificação) com o PYP. Nessa fase, também é realizado um estudo exploratório, com o objetivo de se elencar uma lista de valores para uso pelo PYPwV.

No Ciclo II, a fim de evoluir o artefato, foca-se em avaliar o primeiro subprocesso do PYPwV, “**Debater Valores**”. Para operacionalizar a lista de valores levantadas no Ciclo I, adapta-se um dos principais recursos do VAP, o jogo de cartas *Grow-a-game* (GaG) (BELMAN *et al.* 2011) para o contexto brasileiro. Assim, nasce o recurso VAPBr, um *deck*

de cartas, para ser usado no PYPwV, como ferramenta de *brainstorm*, para ajudar *designers* a pensarem valores em seus projetos. O *deck* é utilizado como facilitador para a realização do subprocesso, que é investigado por meio de um estudo de caso, que utiliza como exemplo o processo de descoberta de pessoas desaparecidas pela Polícia Civil do Rio de Janeiro.

No Ciclo III, o foco é evoluir o PYPwV, por meio da investigação no seu subprocesso “**Projetar Valores**”. É proposto o uso de técnicas de narrativas populares como forma de transmitir os valores e executa-se um *survey* com *designers*, para que estes tentem definir elementos básicos para a narrativa de um jogo (como conflito e personagens) baseado no processo de descoberta de desaparecidos, utilizando os valores levantados no segundo ciclo. Ainda neste ciclo, é realizada uma avaliação geral do PYPwV, por meio de entrevistas com *designers*, a fim de se chegar a uma versão final do artefato no âmbito desta pesquisa.

A **Conjectura Comportamental** que norteia essa pesquisa é: (1) *Designers* de jogos não integram valores de forma consciente e sistematizada nos jogos. Essa conjectura é fundamentada pelos seguintes pilares teóricos neste trabalho: *Values at Play* (FLANAGAN *et al.*, 2005); Ciberdemocracia (ARAUJO, 2019); Jogos Digitais Baseados em Processos de Negócio (CLASSE, 2019); e Teorias de Narrativas (PROPP, 1928; BARTHES, 1987; PALLOTTINI, 2012).

As **Questões/Hipóteses para Avaliação do Artefato** são: (1) O PYPwV é útil para descoberta de valores? (2) Os valores conseguem ser projetados por meio de narrativas no processo de *design*? Já as **Questões/Hipóteses para Avaliação das Conjecturas** são: (1) Os valores foram integrados de forma consciente e sistematizada? (2) O uso de técnicas de narrativas simplificou ou dificultou o trabalho dos *designers*?

Finalmente, as investigações são realizadas por meio de *surveys*, estudos de caso e entrevistas semiestruturadas (**Quadro Epistemológico-Metodológico**). Também são encontrados no mapa os **Achados Técnicos** (PYPwV e VAPBr) e **Teóricos** (valores em jogos têm potencial para melhorar o diálogo entre cidadão e governo).

3.3 Avaliação de Validade

As entrevistas realizadas para essa pesquisa seguirão o modelo semi-estruturado. Uma das características desse formato de entrevista é a utilização de um roteiro previamente elaborado. Vários trabalhos já ressaltaram as vantagens, as desvantagens e cuidados necessários ao se utilizar a entrevista como procedimento para coleta de dados em pesquisa (MANZINI, 1990; TRIVIÑOS, 2015).

Para MANZINI (1990), a entrevista semi-estruturada está focalizada em um assunto sobre o qual confeccionamos um roteiro com perguntas principais, complementadas por outras questões inerentes às circunstâncias momentâneas à entrevista. Para o autor, esse tipo de entrevista pode fazer emergir informações de forma mais livre e as respostas não estão condicionadas a uma padronização de alternativas. Para TRIVIÑOS (2015), os questionamentos dão frutos a novas hipóteses surgidas a partir das respostas dos informantes. O foco principal é colocado pelo investigador-entrevistador.

DUARTE (2005) sugere alguns cuidados para a realização de uma boa entrevista: deixar o entrevistado à vontade; despertar sua confiança; personalizar as perguntas; e gravar as entrevistas, “pois não há nada mais rico que o registro literal e integral”. Dito isto, buscou-se cada recomendação dessas na realização das entrevistas desta dissertação. Os nomes dos entrevistados serão mantidos em sigilo. A transcrição das entrevistas está disponibilizada nos apêndices.

A partir do próximo capítulo, os subprocessos e recursos serão detalhados, conforme os ciclos de pesquisa forem avançando, mostrando o passo-a-passo necessário para que um *designer* possa executar o método da melhor forma possível.

4. CICLO I - IDENTIFICANDO VALORES PARA JOGOS

Este capítulo apresenta o Ciclo I de DSR desta pesquisa (Figura 8). Nesta etapa, uma versão preliminar (versão 1) do PYPwV foi proposta, a partir da integração das três etapas da metodologia VAP com o PYP. Nesse ciclo, também é realizado um estudo exploratório, com o objetivo de se elencar uma lista de valores para o PYPwV. Ao final, com o objetivo de se validar esta lista, é realizada uma pesquisa de opinião com determinados públicos, como cidadãos; designers de jogos; e gestores de processos de serviços públicos.

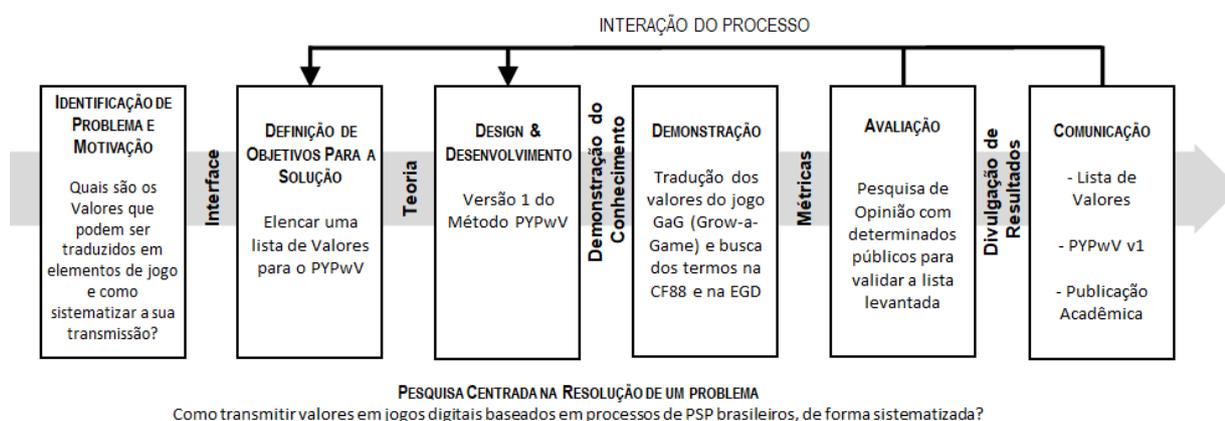


Figura 8 – Design do Ciclo I da Pesquisa em DSRM (Do próprio)

4.1 O Artefato PYPwV

O PYPwV tem como objetivo auxiliar o *designer* de jogos digitais baseados em processos de negócio a trabalhar de forma sistematizada a integração de **valores** nesses jogos, em particular, quando se tratar de jogos digitais baseados em processos de negócio para serviços públicos no Brasil. Os recursos propostos em PYPwV são baseados nas três etapas do VAP (seção 2.4).

Sendo assim, temos o PYPwV (Figura 9) composto por 3 subprocessos:

- 1) **Debater Valores:** subprocesso em que os *designers* descobrem e identificam os valores relevantes para o projeto;
- 2) **Projetar Valores:** subprocesso no qual os *designers* traduzem considerações do valor em elementos de jogo por meio de elementos de narrativas; e
- 3) **Verificar Valores:** subprocesso no qual os *designers* verificam se os valores propostos foram realizados no jogo.

A notação gráfica utilizada para descrever os processos, como o da figura 9, é a BPMN (*Business Process Model and Notation*)¹⁴. A ferramenta utilizada para descrever os processos é a Bizagi¹⁵.

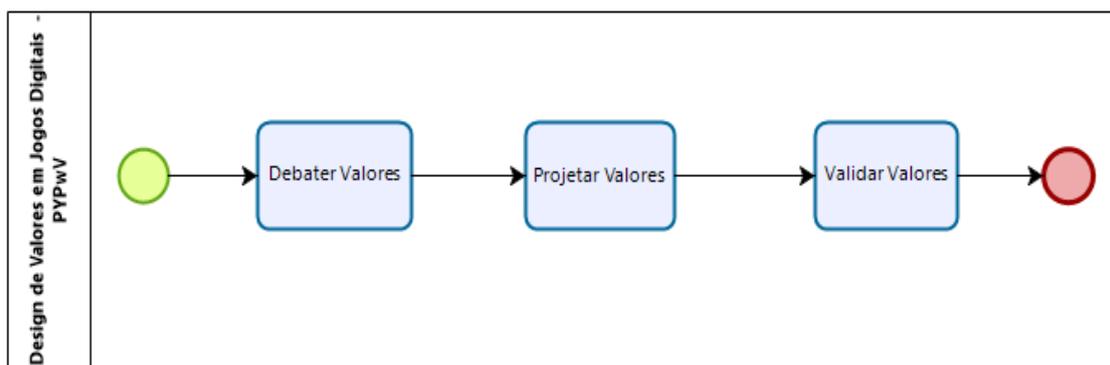


Figura 9 – Visão Preliminar de PYPwV (Do próprio)

Os recursos propostos **são integrados** às seguintes etapas originais do PYP (tabela 4):

Tabela 4 – Integração de PYPwV no PYP

PYPwV	PYP
Debater Valores	Estudo de Contexto
Projetar Valores	Projeto do Jogo
Verificar Valores	Validar com a Equipe, Validar com Executores

4.2 Demonstração do Artefato

Uma forma de integrar VAP e PYP é não perder de vista o entendimento de que os valores que serão modelados são humanos e referentes a um determinado processo de serviço

¹⁴ BPMN: <http://www.bpmn.org/>

¹⁵ Bizagi: <http://www.bizagi.com/pt>

público. Na fase de descoberta, a heurística de VAP considera as principais influências para embutir valores em jogos: agentes-chaves (pessoas envolvidas na criação do jogo); descrição funcional (afirmação explícita do requisito do jogo); *inputs* - informações vindas da sociedade (contexto cultural); e restrições técnicas (*software*, *hardware* e outros elementos que compõem o jogo) (FLANAGAN et al., 2005).

Um dos recursos mais importantes da VAP é o jogo de cartas *Grow-a-Game* (GaG) (BELMAN et al. 2011), uma ferramenta de *brainstorm*, que ajuda *designers* a incorporarem valores em seus projetos. Para iniciar a discussão, compusemos uma lista com os 12 valores proposta por FLANAGAN et al. (2005), contendo valores humanos em jogos. Além destes, utilizamos também os encontrados nos cartões do GaG (BELMAN et al. 2011), que conta com 30 (traduzidos livremente para essa pesquisa), sendo que seis deles são semelhantes aos da lista proposta por FLANAGAN et al. (2005). Tendo isto, obtém-se mais 24, chegando a um total de 36, conforme tabela 5.

Tabela 5 - Valores VAP (com a GaG)

1. Diversidade;	2. Segurança;	3. Justiça;
4. Liberdade;	5. Igualdade;	6. Cooperação / Compartilhamento;
7. Inclusão;	8. Privacidade;	9. Confiabilidade;
10. Equidade de gênero;	11. Criatividade;	12. Autoria.
13. Autonomia;	14. Comunidade;	15. Democracia;
16. Dignidade;	17. Eficiência;	18. Estilo;
19. Independência;	20. Generosidade;	21. Felicidade;
22. Humildade;	23. Humor;	24. Impessoalidade;
25. Legalidade;	26. Mente aberta;	27. Paz;
28. Perseverança;	29. Resistência;	30. Respeito;
31. Riqueza;	32. Sustentabilidade;	33. Simpatia;
34. Status;	35. Tradição;	36. Transparência (Publicidade)

4.2.1 Valores em jogos baseados em PSP no Brasil

A partir dos valores apresentados no VAP, iniciamos a identificação de valores explicitados em documentos oficiais relacionados à democracia brasileira e às principais diretrizes nacionais para a prestação de serviços públicos no país. Neste sentido, selecionamos dois documentos principais para este levantamento: a Constituição Federal Brasileira (CFB¹⁶) - carta magna da democracia do país - e a Estratégia de Governança Digital (EGD¹⁷) do Governo Federal, que define os principais princípios de digitalização de serviços no país.

O passo seguinte foi realizar uma busca por cada um dos valores do VAP na versão web da CFB. Quando encontrado, o significado foi interpretado de forma livre, a fim de verificar se havia semelhança semântica com os propostos no GaG. Em alguns casos, a terminologia adotada para o valor não foi encontrada, mas frases que a expressavam, sim. Depois, o mesmo processo foi realizado na EGD.

4.2.2 Valores da Constituição Federal do Brasil

A CFB foi promulgada em 1988 e, no formato de livro, possui aproximadamente 500 páginas. A busca proposta foi realizada na versão web. Dos 36 valores da tabela 5, 13 foram encontrados. Além deles, mais 3 termos foram considerados, em função de frases que expressavam a ideia do valor. Um exemplo é “equidade de gênero”, encontrado no artigo V, inciso I: “homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações”.

Outro exemplo é “privacidade”, no artigo V, inciso X: “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”. A palavra “democracia”, curiosamente, não aparece nenhuma vez. Porém, o termo “democrático” aparece 11 e, por isso, o valor foi incluído. Na tabela 6, temos a lista dos valores encontrados, a quantidade de vezes (qtde.) que o termo apareceu e o artigo/parágrafo/inciso onde ele apareceu pela primeira vez.

¹⁶ Constituição Federal Brasileira - <http://www.planalto.gov.br>

¹⁷ Estratégia de Governança Digital - <https://www.gov.br/>

Tabela 6 - Valores VAP encontrados na CFB

Valores Encontrados (16)	Qtde.	Primeira aparição na CFB
1. Democracia	0	Parágrafo de abertura
2. Liberdade	19	Parágrafo de abertura
3. Segurança	33	Parágrafo de abertura
4. Igualdade	12	Parágrafo de abertura
5. Justiça	165	Parágrafo de abertura
6. Dignidade	5	Art. 1, III
7. Inclusão	9	Art. 3, I
8. Diversidade	4	Art. 3, IV
9. Cooperação / Compartilhamento	13	Art. 4, IX
10. Equidade de Gênero	0	Art. 5, I
11. Criatividade (Liberdade de Expressão)	3	Art. 5, IX
12. Privacidade	0	Art. 5, X
13. Legalidade	17	Art. 37
14. Impessoalidade	1	Art. 37
15. Transparência (Publicidade)	5	Art. 37
16. Eficiência	3	Art. 37

4.2.3 Valores do Governo Digital

A Transformação Digital do Governo é o escopo principal da Estratégia de Governança Digital (EGD), documento publicado em março de 2016, que estrutura as diretrizes dos órgãos do governo no tema. A EGD orienta as ações do governo em três eixos principais: Acesso à informação; Prestação de serviços; e Participação Social. São 10 os princípios que orientam as atividades de governança digital, onde foi possível identificarmos 7 valores, apresentados na tabela 7.

Tabela 7 - Valores EGD

1. Transparência (Publicidade)	2. Cooperação / Compartilhamento	3. Segurança
4. Privacidade	5. Simplicidade	6. Inovação
7. Participação Social		

Observando os valores obtidos a partir das diretrizes da EGD, é possível encontrar três novos: 5. Simplicidade, 6. Inovação e 7. Participação Social, destacados em negrito. Também é possível encontrar mais uma vez os valores 1, 2, 3 e 4, que também foram encontrados na CFB (tabela 6). Com isso, somando os resultados obtidos nas tabelas 6 e 7 e removendo os valores duplicados, chegamos a 19 valores, dispostos na tabela 8.

Tabela 8 - Valores propostos após análise da CFB e da EGD

Valores Propostos (19)		
1. Cooperação/ Compartilhamento	2. Criatividade (Liberdade de Expressão)	3. Democracia
4. Dignidade	5. Diversidade	6. Eficiência
7. Equidade de Gênero	8. Igualdade	9. Impessoalidade
10. Inclusão	11. Inovação	12. Justiça
13. Legalidade	14. Liberdade	15. Participação Social
16. Privacidade	17. Segurança	18. Simplicidade
19. Transparência (Publicidade)		

4.3 Avaliação

Com o objetivo de validar a lista com os valores propostos, foi realizada uma pesquisa de opinião com os seguintes públicos: cidadãos; *designers* de jogos; gestores de processos de serviços públicos; e empregados de empresas e órgãos públicos. O questionário (Figura 10), gerado pelo *Google Forms*¹⁸, foi enviado para pessoas selecionadas por conveniência.

¹⁸ Google Forms: <https://www.google.com/forms/about/>

Q1 - Considere a lista de valores abaixo (coluna da esquerda). Para cada um deles, avalie o quanto você considera que este valor seja importante no contexto de processos de prestação de serviços públicos no Brasil. *

Escolha dentro da escala de 1 a 5, sendo o 1 "sem importância" e o 5, "muito importante".

	1 (Sem importância)	2 (Pouco importante)	3 (Neutro)	4 (Importante)	5 (Muito importante)
Liberdade de Expressão (direito de manifestar livremente opiniões)	<input type="radio"/>				
Participação Social (permitir influência dos indivíduos na organização da sociedade)	<input type="radio"/>				
Eficiência (atingir o resultado com um mínimo de perda de recursos)	<input type="radio"/>				
Simplicidade (ser claro e compreensível à maioria das pessoas)	<input type="radio"/>				

Figura 10 – Pesquisa realizada pelo *Google Forms* (Do próprio)

O questionário ficou aberto entre os dias 18 de junho e 2 de julho de 2019 e recebeu 18 respostas. O *survey* completo encontra-se no Apêndice A.

4.3.1 Planejamento e Execução

A pesquisa de opinião foi dividida em três blocos. No primeiro, o respondente deveria ler e concordar com o termo de consentimento, antes de ter acesso às perguntas. O segundo bloco tinha como objetivo caracterizar demograficamente o perfil dos respondentes. Sendo assim, perguntamos o nível acadêmico (ensino fundamental, ensino médio, ensino superior, especialização, mestrado ou doutorado); e com qual público-alvo ele se identificava. Ao mesmo tempo, um respondente poderia se definir como gestor de PSP; cidadão brasileiro; empregado de empresas públicas e *designer* de jogos, por exemplo.

No terceiro bloco, o respondente era convidado a classificar os 19 valores, de acordo com a seguinte proposta: **“Para cada valor, avalie o quanto você considera que ele seja importante no contexto de processos de prestação de serviços públicos no Brasil”**. Após cada valor, era apresentada uma pequena descrição sobre o mesmo, de forma a minimizar a possibilidade de múltiplas interpretações. Para classificar, foi utilizada a escala de cinco números de Likert, sendo: 1. Sem importância; 2. Pouco Importante; 3. Neutro; 4. Importante; 5. Muito Importante. Também foi aberta a possibilidade do respondente sugerir algum valor que não tenha encontrado na lista proposta.

Em cada valor, foi atribuída uma pontuação, com o somatório das respostas enviadas. Para cada resposta 1, o valor perdeu 2 pontos; 2, perdeu 1; 3, atribuiu-se 0 ponto; 4, somou-se 1; e, no caso de 5, somou-se 2. Ou seja, caso um valor fosse considerado sem importância para os 18 respondentes, ele atingiria a menor pontuação possível: -36. No extremo oposto, no caso de valores considerados muito importantes, a pontuação máxima era de 36. Nesta escala, os valores sem importância teriam pontuação negativa; enquanto os importantes teriam pontuação positiva; e os neutros seriam iguais a 0.

4.3.2 Resultados da Pesquisa

A maioria dos respondentes (44,4%) afirmou que o maior título acadêmico que possuem é de especialização. Com relação ao tipo de público, 22,2% se identificaram como *game designers*; outros 22,2% como empregados de empresa pública, 33,4% como gestores de PSP e os demais 22,4% não se identificaram com nenhuma dessas opções. Dos 18 respondentes, apenas dois não se identificaram como cidadãos brasileiros. O valor que alcançou maior pontuação na pesquisa foi: “Transparência (Publicidade)”. Proposto na lista original de VAP, “Transparência” foi encontrado na CFB e na EGD. Na pesquisa, alcançou 33 pontos. Dos 18 respondentes, 15 consideraram-no muito importante e outros 3 classificaram como importante. O resultado completo está na tabela 9.

Os valores com menor pontuação foram: “Liberdade” e “Participação Social”, com 18 pontos. Curiosamente, um respondente considerou o primeiro como não importante no contexto de PSP. Apenas dois valores (“Impessoalidade” e “Liberdade”) foram classificados por pelo menos um dos respondentes como “não importantes”. Assim como eles, valores como “Participação Social” e “Criatividade / Liberdade de Expressão” pontuaram mal. Na parte superior da tabela 9, encontram-se valores como “Transparência”, “Segurança”, “Legalidade”, “Eficiência” e “Simplicidade”. Além disso, um dos respondentes sugeriu incluir “Acessibilidade” na lista dos valores.

É importante esclarecer que serviço público é todo aquele que é fornecido pelo governo para pessoas que vivem dentro de sua jurisdição (MELLO, 2012). Entendemos que os respondentes buscaram classificar como mais importantes valores que, de fato, estavam associados ao processo da prestação de serviço e não na administração pública como um todo. Em outras palavras, uma visão com mais foco no serviço do que nas pessoas. Na CFB, o termo “pessoa” aparece 127 vezes. Sem pessoas, não há processo de prestação de serviço público. Valores que trazem um pouco dessa sinergia entre governo e pessoas aparecem do meio da tabela 9 para baixo.

Tabela 9 - Resultado da Pesquisa de Opinião

Valor	Descrição	1	2	3	4	5	Pontuação
Transparência (Publicidade)	Permitir a verificação de ações e gastos				3	15	33
Legalidade	Agir conforme a lei			1	3	14	31
Segurança	Condição de estar livre de perigos			1	3	14	31
Eficiência	Atingir o resultado com um mínimo de perda de recursos				5	13	31
Simplicidade	Ser claro e compreensível à maioria das pessoas				6	12	30
Igualdade	Direitos iguais sem exclusões			2	3	13	29
Justiça	Caráter do que é justo, imparcial		1	2	1	14	28
Privacidade	Direito de controlar as informações públicas acerca de si		1	2	2	13	27
Equidade de Gênero	Igualdade entre gêneros			3	4	11	26
Inclusão	Fazer parte			2	7	9	25
Diversidade	Respeito às diferenças		1	2	6	9	23
Democracia	“Governo do povo, pelo povo e para o povo”		1	3	5	9	22
Dignidade	Reconhecimento de ser tratado com respeito		1	2	7	8	22
Criatividade (Liberdade de Expressão)	Direito de manifestar livremente opiniões		1	4	4	9	21
Impessoalidade	Não se refere a uma pessoa em particular, mas às pessoas em geral	1		3	6	8	20
Cooperação/ Compartilhamento	Operação em conjunto para chegar a um bem comum		1	4	6	7	19
Inovação	Capacidade de gerar novidades		1	2	10	5	19
Liberdade	Garantia de poder de escolha	1	2	2	4	9	18
Participação Social	Permitir influência dos indivíduos na organização da sociedade		2	3	6	7	18

Cabe destacar que a lista de valores não se encerra nos 36 propostos inicialmente, tampouco nos 19 considerados mais relevantes.

4.4 Comunicação de Resultados

O trabalho abaixo foi publicado como comunicação de resultado deste ciclo de pesquisa:

- JANSSEN, Fabrício; ARAUJO, Renata; PIMENTEL, Mariano. “Valores em Jogos Baseados em Processos de Prestação de Serviços Públicos para Cidadãos Brasileiros”. SBGAMES. 2019.

Uma adaptação desse artigo foi publicado na seção [Tema Insights](#), do Serpro¹⁹.

4.5 Conclusão do Ciclo

No ciclo I, a partir da integração das três etapas da metodologia VAP no PYP, a primeira versão do PYPwV foi proposta. Nesse ciclo, também foi realizado um estudo exploratório, com o objetivo de se elencar uma lista de valores para o subprocesso de descoberta de valores. Porém, como operacionalizar o uso da lista com 19 valores encontrados no artefato? Chega-se, então, à ideia de se adaptar não só a lista, mas também a mecânica do jogo GaG (BELMAN *et al.* 2011) para ser utilizado no PYPwV, o que será explorado no próximo ciclo.

Como limitação deste ciclo, a baixa participação de respondentes na pesquisa. Apesar disto, é uma limitação simples, pois o VAP permite a sugestão de novos valores durante o processo de descoberta. O PYPwV passa a ter a seguinte configuração (Figura 11), a partir do encerramento do Ciclo I, com a inclusão da lista de valores como saída do primeiro subprocesso e entrada para o segundo.

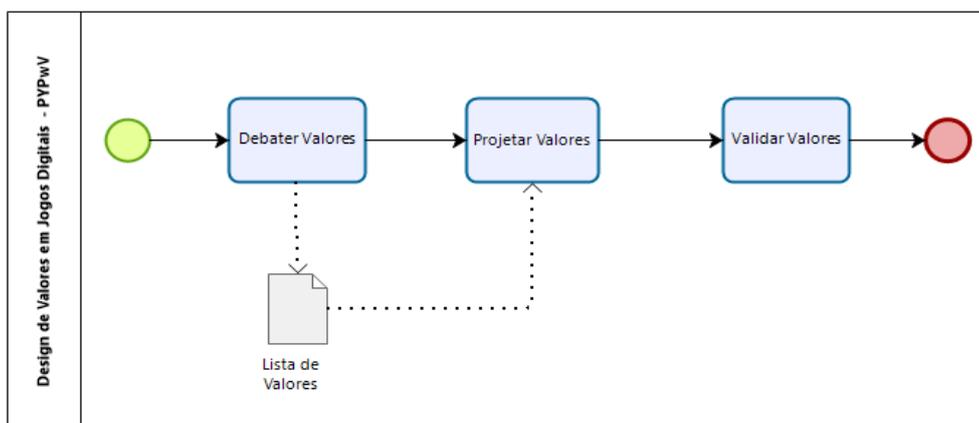


Figura 11 – PYPwV após o Ciclo I (Do próprio)

¹⁹ Serpro (Serviço Federal de Processamento de Dados): <http://www.serpro.gov.br>

5. CICLO II - DEBATER VALORES PARA UM JOGO

No ciclo anterior, a primeira versão do PYPwV foi proposta e evoluída a partir de um estudo exploratório, que consistiu na geração de uma lista de valores para o subprocesso de descoberta de valores. O ciclo gerou a necessidade de se buscar uma forma de operacionalizar o uso dessa lista no artefato. Portanto, neste capítulo, que apresenta o segundo ciclo (Figura 12), o objetivo principal é evoluir o PYPwV, por meio de uma investigação do primeiro subprocesso do PYPwV, “**Debater Valores**”. Para isso, é realizado um estudo de caso, que utilizou como modelo para estudo o processo de descoberta de pessoas desaparecidas pela Polícia Civil do Rio de Janeiro.

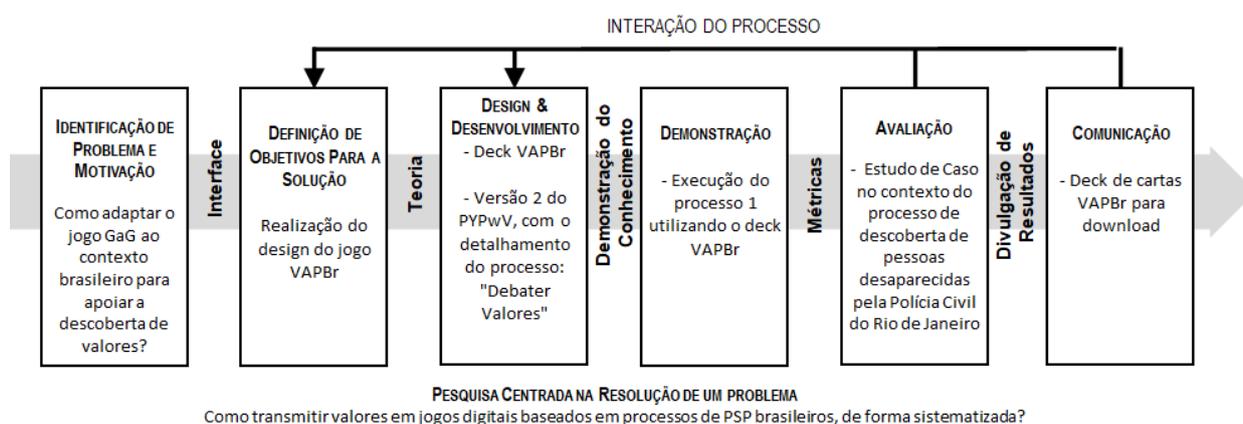


Figura 12 – Design do Ciclo II da Pesquisa em DSRM (Do próprio)

5.1 Nasce o VAPBr

Assim como traduziu-se de forma livre os valores do GaG (BELMAN *et al.* 2011), sua mecânica também foi analisada, a fim de se criar um protótipo das cartas do GaG brasileiro, que foi batizado com o nome *Values at play Brasil* (VAPBr). O GaG possui 86 cartões, divididos em quatro tipos: “Valores”, “Jogos”, “Verbos” e “Desafios”.

Normalmente, uma partida de GaG tem a seguinte dinâmica: o grupo retira um cartão de valor e um de jogos. A partir dessa etapa, inicia-se uma discussão de como o jogo sorteado poderia ser modificado para transmitir este valor. Para incrementar a discussão, pode-se

retirar uma carta com verbo (mecânica relacionada a jogos na forma de verbo, como liderar, construir, cultivar, etc.) e uma de desafio (questão social problemática, como pobreza, aquecimento global, homofobia, racismo, etc.). O GaG possui ainda cartões em branco, que permitem aos jogadores sugerirem novos valores no momento da discussão dos projetos. Nesta pesquisa, o foco é nas cartas de “Valores”.

Sendo assim, obtém-se uma primeira versão do *deck* (Figura 13) com a lista de 19 valores gerada no Ciclo I mais cinco cartões em branco. Chegou-se ao número cinco, apenas para que o *deck* tenha 24 cartas, que é um número próximo a 19 e com mais possibilidades de divisão.



Figura 13 – Cartas do VAPBr - v1 (Do próprio)

5.2 Aplicando o subprocesso “Debater Valores” no PYP

O “Estudo de Contexto” (Figura 14) corresponde à primeira fase do PYP. Ela é executada pela equipe de *game design*, envolvendo os desenvolvedores, executores do processo e usuários do processo de prestação de serviço público, no qual o jogo será baseado. Seu objetivo é buscar informações sobre a organização que executa o serviço, identificando as principais dificuldades, as percepções da sociedade e outras informações úteis que necessitarão ser transmitidas em um jogo digital que visa encenar esse processo de prestação. A saída esperada é um documento de conhecimento do contexto organizacional e do processo.

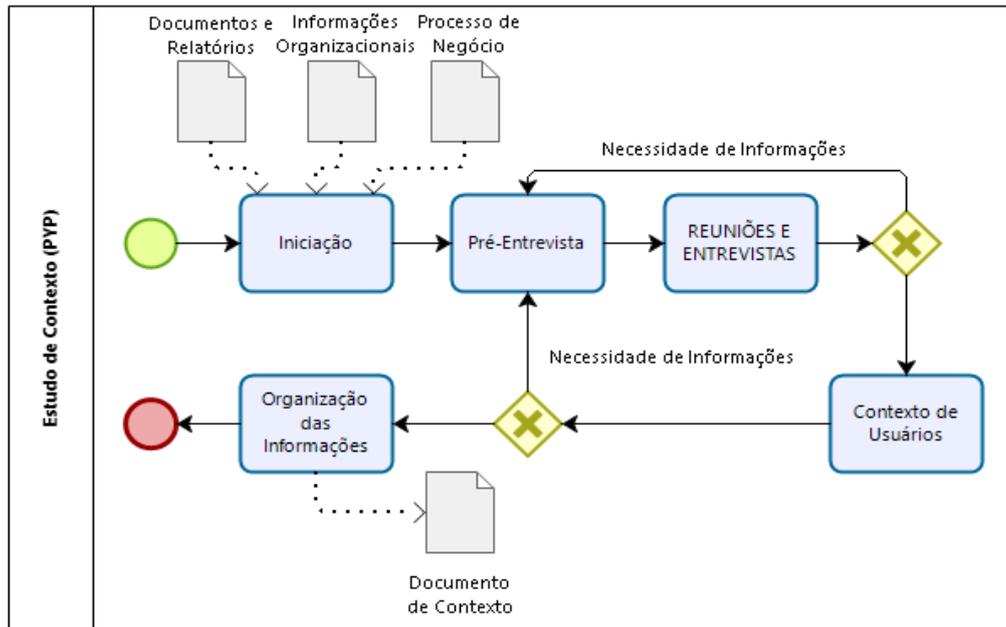


Figura 14 – Etapa de Estudo de Contexto no PYP (Do próprio)

O PYPwV propõe-se a execução do subprocesso “**Debater Valores**” durante a atividade de “**Reuniões e Entrevistas**” (destacada em caixa alta na Figura 14) do PYP. A atividade consiste na realização de reuniões e entrevistas com executores de processos e seus clientes para levantar as informações sobre o contexto da prestação dos serviços.

5.3 Demonstração do Artefato: Executando o Subprocesso “Debater Valores”

O subprocesso “**Debater Valores**” (Figura 15) consiste em duas atividades: “**Jogar VAPBr**” e “**Validar Valores**”. A primeira atividade consiste na realização de um *brainstorming* pela equipe envolvida no projeto de construção do jogo, direcionando a discussão em torno da definição de uma lista de valores para o projeto. Para auxiliar a discussão, os envolvidos devem utilizar o *deck* de cartas VAPBr. As regras de utilização do jogo são flexíveis e podem ser ajustadas de acordo com o perfil da equipe.

O *deck* foi redesenhado e evoluído para que pudessem ser realizados os primeiros testes. Nessa versão, o jogo é composto por 24 cartas, sendo 19 com esses valores fixos levantados até o momento mais cinco cartões em branco, para preenchimento livre pelos jogadores.

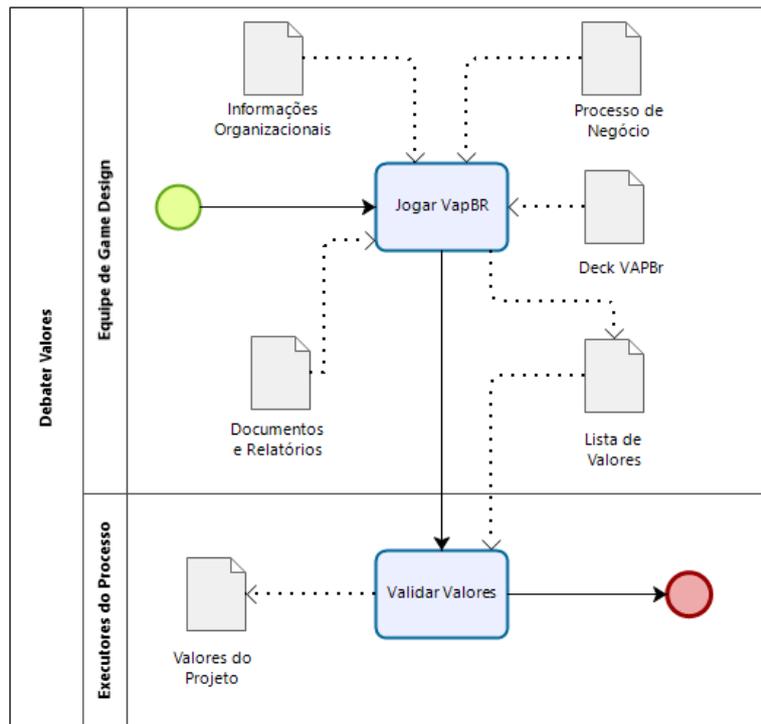


Figura 15 – Subprocesso “Debater Valores” em PYPwV (Do próprio)

Os 19 valores são acompanhados de uma breve descrição dos mesmos (a mesma utilizada na pesquisa de opinião), que objetivam minimizar a possibilidade de múltiplas interpretações. Na Figura 16, é possível conhecer o design de oito cartas do *deck*, a título de exemplificação.



Figura 16 – Layout de algumas cartas de VAPBr, v2 (Do próprio)

Após o encerramento da partida de VAPBr, os valores levantados pelos jogadores devem ser validados pelo(s) executor(es) do processo, que podem concordar com a lista; sugerir ou retirar novos valores; e até recusar a lista na íntegra. Após essa validação, os valores do projeto serão então conhecidos e servirão como *input* para o subprocesso seguinte, “Projetar Valores”, em PYPwV.

5.4 Avaliação do Subprocesso “Debater Valores”

Com o objetivo de se avaliar o subprocesso, foi realizado um estudo de caso, que consistiu em duas etapas: (1) jogar o VAPBr com alunos da disciplina de Jogos Digitais do curso de Bacharelado em Sistemas de Informação (BSI) da UNIRIO, onde os participantes puderam escolher valores para construção de um jogo; (2) a lista foi levada ao gestor do processo de negócio que serviu de inspiração para o estudo. Sendo assim, ao mesmo tempo estavam sendo validados: o *deck* de cartas; e o primeiro subprocesso de PYPwV, “Debater Valores”.

O processo que serviu como *case* para o estudo foi o de descoberta de pessoas desaparecidas pela Polícia Civil do Rio de Janeiro. O modelo do processo (Figura 17), em BPMN, foi criado por CLASSE *et al.* (2017) após diversas reuniões com a Delegacia de Descoberta de Paradeiros (DDPA), para compreender as etapas, regras e particularidades do processo. O modelo serviu de base para a criação do jogo "Desaparecidos"²⁰.

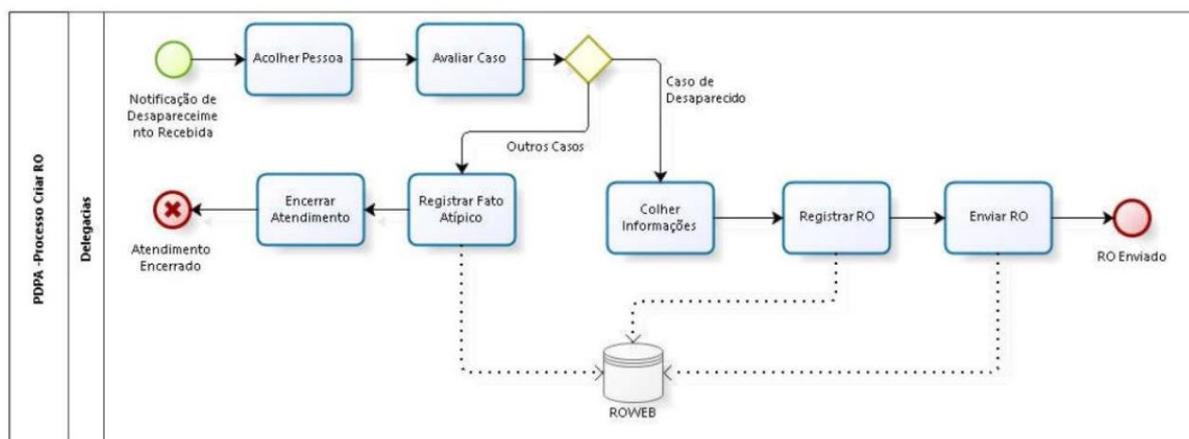


Figura 17 - Processo de Criação de Ocorrências (CLASSE, 2017)

De acordo com CLASSE *et al.* (2017), a proposta pensada no *game* foi a de colocar o jogador na posição do policial ouvinte, que deve executar corretamente o processo de registro de ocorrências (RO), permitindo que ele vivencie o processo e que compreenda as

²⁰ Desaparecidos: <http://tadeuclasse.com.br/games/desaparecidos/>

informações e regras necessárias para que a descoberta de paradeiros possa ser realizada. Para isso, foi escolhido um caso de desaparecimento infantil para ser a base narrativa do jogo, no qual uma criança some ao se deslocar sozinha para a escola e passa a ser procurado pela mãe.

O jogo “Desaparecidos” não foi pensado com valores de forma sistematizada. Para entender um pouco mais do processo de criação do jogo, foi realizada uma entrevista com TC, desenvolvedor do jogo, em outubro de 2019, cerca de três meses antes de sua entrada como orientador dessa pesquisa. A entrevista, como já visto na seção 3.4, foi organizada de forma semi-estruturada. A transcrição da mesma se encontra no Apêndice K.

De acordo com TC, *“a partir do momento que a gente começou a estudar o processo de pessoas desaparecidas, nós vimos, não vou te dizer no momento ‘valores’, mas eu acho que algum sentimento, que deveria estar no jogo”*, afirmou. De acordo com ele, a escolha do contexto de desaparecimento infantil para o jogo foi a empatia que o tema proporciona: *“as pessoas se engajam mais, ‘pô, é uma criança sumida, vamos procurar’, gera uma manifestação popular em si”*.

O desaparecimento de algum ente ou pessoa querida é uma situação que pode acontecer com qualquer pessoa, independente de contexto e da classe social (TEIXEIRA, 2009). *“Eu também queria passar igualdade (...) o cidadão tem de ser atendido da melhor maneira possível, independente se ele é rico, se ele pobre, se ele é negro, se ele é branco. O problema social de ‘Desaparecidos’ não é um problema que tem cor, é um problema que acontece em qualquer família, qualquer idade, qualquer classe social. Igualdade e o valor de respeito são os dois principais que o ‘Desaparecidos’ se pauta”*, concluiu. No Estado do Rio de Janeiro, onde cerca de 400 pessoas desaparecem todo o mês, a população dita vulnerável é onde há maior incidência de casos²¹: o perfil é de 52% de negros e pardos, 38,53% entre 18 e 29 anos, 13,62% entre 12 e 17 anos, baixa renda e baixa instrução. A média diária é de 10 pessoas na capital e 14 na Baixada Fluminense.

Meses após a entrevista, TC foi apresentado ao VAPBr e convidado a escolher os valores de acordo com as cartas. Cabe lembrar que até este momento, o jogo era composto de 19 cartas mais cinco coringas. Foi solicitado então que TC elencasse seis valores do processo de registro de ocorrências, pois seria o mesmo exercício que seria realizado com a turma de BSI. TC, então, listou: **“Igualdade”**, **“Privacidade”**, **“Transparência”**,

²¹ Secretaria de Des. Social e Direitos Humanos do Estado do Rio de Janeiro: <http://www.rj.gov.br/>

“Eficiência”, “Simplicidade”, “Comprometimento” e “Cidadania”, sendo os dois últimos valores não existentes nas cartas e, portanto, acrescidos com o uso de coringas.

É possível observar que ele optou por não encerrar a lista no sexto valor, deixando sete ao final. TC justificou desta forma a criação de “Cidadania”: *“Todo cidadão tem direitos e deveres. Um desses direitos é o acesso a serviços fundamentais prestados pelo Estado. Neste caso, todo cidadão tem o direito ao acesso dos serviços de segurança pública”*. Na entrevista, ele destacou, como visto mais acima, o valor “Respeito”: *“Respeito, dignidade das pessoas, direito ao acesso ou ao serviço (...) nós começamos a perceber que coisas assim tinham que estar no jogo baseado nesse processo”*, explicou. É possível observar certa semelhança entre “Respeito” e “Cidadania” nas suas justificativas. Além disso, a justificativa é próxima ao valor de “Dignidade”, que já estava nas cartas do jogo, com a seguinte descrição curta: “Reconhecimento de ser tratado com respeito”. Para “Comprometimento”, seu entendimento foi o seguinte: *“O investigador deve estar comprometido com os casos de desaparecimento, caso contrário, as pessoas desaparecidas poderão não mais ser identificadas”*.

Submetida à mesma dinâmica, RA, também orientadora desta pesquisa, criou o valor “Comprometimento”, com justificativa semelhante: *“O profissional que cuida da segurança e integridade de vidas humanas precisa estar comprometido com o trabalho, bem como o cidadão precisa perceber que este comprometimento existe”*. A orientadora não teve acesso às respostas de TC antes da dinâmica e, assim como ele, extrapolou na escolha, chegando a sete valores. Além de “Comprometimento”, ela utilizou outros dois coringas para criar “Confiança” e “Empatia”. Empatia, aliás, foi uma palavra bastante proferida por TC durante sua entrevista, que como já dito, foi realizada antes do uso das cartas. Das 19 cartas com valores do VAPBr, RA escolheu ainda: “Igualdade”, “Eficiência”, “Segurança” e “Dignidade”. Os dois primeiros foram escolhidos também por TC. Até as justificativas foram próximas. No caso de Igualdade, ele justificou: *“Atendimento igualitário ao cidadão solicitante do serviço independentemente de sua raça, sexo, crença, religião, etc”*. Enquanto, RA: *“O que está em questão no processo é a vida humana, então, é preciso tratar a todos com igualdade”*.

Peço licença para escrever este parágrafo na primeira pessoa do singular e listar meus valores baseados em VAPBr, caso eu precisasse desenvolver um jogo baseado nesse processo de registro de desaparecidos: “Simplicidade”, “Impessoalidade”, “Transparência”, “Segurança”, “Eficiência” e “Dignidade”. Minhas seis escolhas foram anteriores às dinâmicas com RA, TC e a turma de BSI. Destes, os que mais destaque são os dois primeiros.

Já apresentei, há algumas páginas, os dados de baixa escolaridade do cidadão brasileiro, ou seja, entendo que o jogo tem que ser simples, objetivo, assim como o atendimento ao cidadão que busca esse serviço no mundo real. Com relação à “Impessoalidade”, meu entendimento é próximo ao de “Igualdade”, destacado por meus orientadores. A meu ver, trata-se de demonstrar imparcialidade na defesa do interesse público, impedindo discriminações e privilégios a quem quer que seja.

Portanto, nós três chegamos a 12 valores distintos, sendo que “Igualdade” foi escolhido duas vezes, assim como “Transparência”; “Simplicidade”; “Comprometimento”; “Segurança”; e “Dignidade”. “Eficiência” foi escolhido três vezes. Lembro que minha escolha de “Impessoalidade” teve justificativa bem próxima à de “Igualdade” e destaco que TC criou “Cidadania” quando talvez bastasse utilizar a carta “Dignidade”.

5.4.1 Objetivo e Definição do Estudo de Caso

Os objetivos da avaliação, apresentados de acordo com o paradigma GQM (*Goal Question Metric*) (BASILI, 1992), são: **analisar o VAPBr**, com o **propósito** de avaliar a dinâmica de funcionamento do jogo, em relação: (1) a clareza/objetividade das cartas e regras; (2) o tempo de duração; (3) a possibilidade de diversão; e (4) sua utilidade **no que diz respeito** à descoberta de valores para um projeto de jogo digital **do ponto de vista** de game designers/desenvolvedores no **contexto** de jogos baseados em processos de serviços públicos.

Os 14 participantes foram selecionados por conveniência, sendo estudantes, como já dito anteriormente, do curso de BSI da UNIRIO. Um aspecto importante a se destacar é que o estudo foi realizado durante uma aula da disciplina “Jogos Digitais” do curso de verão da universidade, ou seja, eram alunos de uma disciplina optativa, o que já demonstra uma predisposição maior com o tema. Soma-se a isso que os alunos participaram do experimento em pleno mês de janeiro, quando as temperaturas costumam ser bastante elevadas no Rio de Janeiro. Cabe ressaltar também que todos os participantes usaram questionários, onde poderiam se manifestar de forma anônima e não receberam qualquer tipo de recompensa para participar. O estudo foi planejado para ser executado em sete fases (F1 a F7), conforme dados na tabela 10.

Tabela 10 - Fases do Estudo

Fase	Dur (min)	Descrição da Atividade	Tipo
F1	10	Explicação sobre o estudo	Expositivo
F2	10	Explicação sobre valores e o processo de descoberta de paradesiros	Expositivo
F3	10	Aplicação do primeiro questionário	Individual**
F4	5	Explicação sobre as regras de VAPBr	Expositivo
F5	50	Dinâmica VAPBr	Grupos*
F6	15	Aplicação do segundo questionário	Individual**
F7	20	Considerações Finais	Plenária*

* Gravação (Registro de áudio)

** Preenchimento do Questionário (Análise de resultados)

As perguntas dos questionários (F3 e F6) encontram-se nos Apêndice D e E. Todas as fases em formato de plenária (parte de F5 e F7) tiveram áudio gravados, para que as falas pudessem ser melhor analisadas. A transcrição está no Apêndice L.

5.4.2 Execução do Estudo de Caso

O estudo foi realizado em 30 de janeiro de 2020. Por volta de 18h30, os 14 participantes foram apresentados à proposta do estudo (F1), à uma breve explicação sobre o que são valores e ao processo de descoberta de paradesiros (F2). Após essas atividades, os alunos responderam a um primeiro questionário (F3), a fim de identificarmos suas variáveis demográficas (idade, gênero, se eram *game designers* e há quanto tempo) e suas opiniões a respeito do tema desta pesquisa: **1 - É importante abordar valores em jogos?; 2 - É possível transmitir valores por meio de jogos?; 3 - Jogos baseados em serviços públicos podem aproximar governo e cidadão?.**

O questionário (Figura 18), gerado pelo *Google Forms*, recebeu 12 respostas. Dois alunos optaram por não responder.



Figura 18 - Questionário realizado pelo *Google Forms* (Do próprio)

Na sequência, os alunos foram apresentados ao VAPBr e suas regras (F4). FLANAGAN *et al.* (2005) afirmam que o *GaG* pode ser usado de inúmeras maneiras, mas o ideal é que os participantes sejam divididos em grupos de quatro a oito pessoas e que contemplem os mais diferentes perfis de pessoas envolvidas com o projeto (desenvolvedores, *designers*, clientes, etc). Por isso, foi proposto que o VAPBr tivesse a seguinte dinâmica, com inspiração nas regras originais do *GaG*:

Rodada 1: 20 minutos

- Criar times de três a cinco pessoas. Foram criados três, sendo dois com cinco e um com quatro.
- Embaralhar as cartas e distribuir a mesma quantidade de cartas para cada time. No caso, cada grupo ficou com oito cartas.
- Cada time deve discutir até 15 minutos sobre **QUAIS OS VALORES MAIS RELEVANTES ACREDITAM QUE DEVAM IR PARA O JOGO?**. Se o time tiver cartas coringas, pode sugerir novos valores ou descartar.
- Ao final, cada time deverá descartar pelo menos metade de suas cartas. No caso, quatro.

Rodada 2: 20 minutos

- Cada time discute, por até 10 minutos, quais valores aprovados na fase imediatamente anterior **PARECEM MAIS ADEQUADOS AO JOGO?**. O time pode escolher até metade dos valores disponíveis.
- Ao final, os valores que não forem votados são imediatamente descartados. E os que forem votados por todos os grupos são imediatamente aprovados.
- Um novo debate de até 10 minutos entre todos os jogadores deve decidir se os valores que não foram unanimidade entre os times, caso existam, devem ser aprovados para o projeto ou não. O objetivo é chegar a uma lista com seis valores.

Cabem duas observações para os jogadores de VAPBr: (1) Dependendo da necessidade, as rodadas podem ter duração maior ou menor; (2) Também fica a critério dos jogadores a decisão sobre a criação de rodadas intermediárias, para que haja a possibilidade de aprofundamento nas discussões.

Durante cerca de uma hora, a dinâmica (F5) foi então realizada com os grupos, extrapolando um pouco o tempo previsto. Os alunos tiveram em mãos: as cartas; o modelo do processo de registro de ocorrências; e uma página contendo uma descrição estendida e exemplos de aplicação desses valores em jogos (Apêndice C), para o caso de dúvidas. A fase da plenária (F7) foi invertida com a de preenchimento do segundo formulário (F6), pois uma tempestade caiu na cidade do Rio de Janeiro durante o evento, fazendo com que a internet, necessária para o acesso ao *Google Forms*, ficasse indisponível por alguns minutos.

5.4.3 Detalhamento do Estudo

Na primeira rodada de VAPBr, cada grupo recebeu oito cartas. O Grupo A, o único com quatro pessoas, recebeu um coringa. O Grupo B, três coringas. O quinto coringa ficou com o Grupo C. À exceção do grupo A, que utilizou apenas cinco minutos para chegar à uma conclusão de quais valores deveriam continuar no jogo, os demais utilizaram os 15 minutos disponíveis.

Houve um problema no entendimento das regras do jogo. O Grupo B usou dois coringas para sugerir “**Eficiência**” e “**Transparência**”, que são cartas que já existem e estavam com o grupo A. “Eficiência”, inclusive, foi reprovado pelo Grupo A, que aprovou “Transparência”. Ao final da rodada, tivemos o seguinte resultado (em negrito estão as cartas coringas):

- **Grupo A:** CARTAS APROVADAS: Participação Social - Legalidade - Transparência - **Acessibilidade**; REPROVADAS: Liberdade - Criatividade - Eficiência - Equidade de Gênero.
- **Grupo B:** CARTAS APROVADAS: Simplicidade - Segurança - **Eficiência** - **Transparência**; REPROVADAS: Privacidade - Justiça - Igualdade - **Coringa**
- **Grupo C:** CARTAS APROVADAS: Inovação - Dignidade - Cooperação/Compartilhamento - **Honestidade**; REPROVADAS: Democracia - Inclusão - Diversidade - Impessoalidade.

Uma nova rodada de discussões entre os grupos começou. De acordo com FLANAGAN et al. (2005), o ideal é que os grupos sejam misturados, a fim de que as pessoas possam interagir sempre com pessoas diferentes nas fases preliminares. Porém, em vez de obrigatória, essa decisão foi levada à turma, que preferiu continuar nos seus respectivos grupos. Sendo assim, foi solicitado aos participantes que escolhessem até 4 valores da lista de 11 valores aprovados na primeira fase: **“Participação Social”**; **“Legalidade”**; **“Cooperação/Compartilhamento”**; **“Transparência”**; **“Acessibilidade”**; **“Honestidade”**; **“Simplicidade”**; **“Segurança”**; **“Eficiência”**; **“Inovação”**; **“Dignidade”**.

Os grupos se reuniram por 10 minutos e foi solicitado apenas que evitassem votar em seus próprios valores, já que não houve uma reorganização das pessoas. O Grupo A votou em **“Participação Social”**; **“Legalidade”**; **“Acessibilidade”** e **“Simplicidade”**. O Grupo B escolheu **“Segurança”**; **“Eficiência”**; **“Transparência”** e **“Cooperação/Compartilhamento”**. Por fim, o grupo C decidiu votar em apenas 3: **“Transparência”**, **“Cooperação/Compartilhamento”** e **“Acessibilidade”**.

Sendo assim, **“Transparência”**, **“Cooperação/Compartilhamento”** e **“Acessibilidade”** obtiveram dois votos cada e, por decisão da turma, foram aprovados para a lista final mesmo sem unanimidade. As cartas **“Inovação”**, **“Dignidade”** e **“Honestidade”** não tiveram votos e, por isso, foram descartadas. A turma decidiu que cada grupo escolheria um valor dos 5 que restaram para se chegar à lista de seis valores. **“Legalidade”** e **“Simplicidade”** então foram descartados. Assim, os grupos A, B e C escolheram, respectivamente, **“Participação Social”**, **“Eficiência”** e **“Segurança”** para completar a lista.

Após essa rodada, a título de curiosidade, foi realizado uma comparação dos valores da turma com os valores levantados pelo TC. A decisão pela comparação com os valores do TC se deve ao fato de ele ter desenvolvido o **“Desaparecidos”**. Apenas **“Transparência”** e **“Eficiência”** foram elencadas pela turma e pelo TC. Analisando os valores levantados pela

turma, ele descartaria “Participação Social” e “Segurança”: *“Você é um investigador que está no processo de descoberta de parapeiros ou criação do registro de ocorrência. Que participação social você tem nesse processo que a polícia civil presta dentro da delegacia?, questionou TC à turma. Sobre “Segurança”, destacou: “Eu não penso o valor de segurança. A não ser que você esteja considerando segurança como privacidade de dados, aí já é privacidade”.* TC ainda afirmou que achou interessante a escolha da turma por “Acessibilidade”: *“Na época, eu não pensei acessibilidade porque eu pensava que estava toda dentro de igualdade. Você deixando o serviço acessível no valor de igualdade, você já está na acessibilidade. Mas eu concordo que são coisas diferentes”.*

Com os valores levantados pela turma e pelo TC, seguimos para a segunda etapa da “Descoberta de Valores” em PYPwV: a validação com o investigador da Polícia Civil, HA, responsável pela execução do processo na Delegacia de Descoberta de Parapeiros (DDPA). O investigador também foi submetido à uma dinâmica com as cartas, tendo que escolher em até 15 minutos 6 valores, sem ter acesso às escolhas dos demais participantes do estudo. Assim como aos alunos, lhe foram disponibilizados: as cartas; o modelo do processo de registro de ocorrências; e uma página contendo uma descrição estendida e exemplos de aplicação desses valores em jogos (Apêndice C), para o caso de dúvidas.

Desta forma, ele escolheu: **“Democracia”, “Dignidade”, “Legalidade”, “Igualdade”, “Impessoalidade”, “Cooperação/Compartilhamento”**. Destes, apenas “Igualdade” também foi escolhido por TC, enquanto “Cooperação/Compartilhamento” foi semelhante à escolha dos alunos. Apresentado, então, à lista da turma e à do TC, o investigador não aceitou nenhuma sugestão da turma, mas incluiu um sétimo valor, **“Comprometimento”**, que foi um dos coringas do TC. Na tabela 11, é possível encontrar um resumo da trajetória dos valores das cartas de VAPBr ao longo da dinâmica com a turma; a comparação com os valores de TC; e a escolha final do investigador.

Dos 19 valores originais de VAPBr, apenas seis foram descartados por todos os participantes: “Justiça”, “Equidade de Gênero”, “Inclusão”, “Diversidade”, “Criatividade” e “Liberdade”. Apesar de não ter escolhido “Criatividade”, o investigador destacou: *“É uma boa carta, porque a gente tem que ter criatividade até na hora de você tirar dados das pessoas. (...) porque tem pessoas que não querem falar, então você tem que ser criativo para criar alguma coisa para trazer ela para dentro da nossa rotina”.* A carta de “Eficiência”, bastante debatida, foi descartada pelo investigador, com a seguinte justificativa: *“No caso da eficiência, o pessoal espera que nós tenhamos. Eu não escolhi, porque ela depende de muitos fatores, inclusive de como são passadas as informações para nós”.*

Tabela 11 - Trajetória de uso das cartas de VAPBr

VALOR (CARTAS)	RODADA 1 (12)	RODADA 2 (11)	TURMA (6)	RA (7)	TC (7)	HA (7)
Transparência (Publicidade)	A, B	B, C	X		X	
Legalidade	A	A				X
Segurança	B	B	X	X		
Eficiência	B	B	X	X	X	
Simplicidade	B	A			X	
Igualdade				X	X	X
Privacidade					X	
Democracia						X
Dignidade	C			X		X
Impessoalidade						X
Cooperação/ Compartilha- mento	C	B, C	X			X
Inovação	C					
Participação Social	A	A	X			
Coringa 1 Turma	Acessibilidade (A)	A, C	X			
Coringa 2 Turma	Honestidade (C)					
Coringa 1 TC / RA				Comprometimento	X	X
Coringa 2 TC					Cidadania	
Coringa 2 RA				Confiança		
Coringa 3 RA				Empatia		

O investigador destacou a importância de dois valores: “Legalidade” e “Cooperação/compartilhamento”. “*Nós temos que andar sempre numa linha. Para a esquerda, você está prevaricando, você não está fazendo o seu trabalho, ou, para a direita, você está excedendo o seu trabalho, você pode cair num abuso de autoridade, em um excesso de poder*”, declarou sobre o primeiro. Já sobre o segundo, comparou com “Participação Social”: “*A participação social eu botei meio que dentro da cooperação, pois é importante a sociedade participar*”. Como já dito, o investigador gostou da sugestão de TC: “*O comprometimento é aquilo (...) realmente se pegar um policial que estiver meio do avesso no dia, aí a investigação não vai dar andamento*”.

Foi possível perceber que os valores, mesmo com a descrição estendida oferecida como suporte, trazem inúmeras possibilidades de interpretação e, também, de equivalência entre alguns. A transcrição da dinâmica com o investigador está no Apêndice J.

5.4.4 Resultados do Estudo, segundo TAM

Para analisar os resultados obtidos com o segundo questionário (F6), foi utilizado o método *Technology Acceptance Model* (TAM). Este método foi escolhido devido a ser um modelo específico para usuários de sistemas de informação (PIKKARAINEN *et al.* 2004) e um dos mais os mais usados para averiguar a aceitação de determinada tecnologia, pelos indivíduos, estudando a influência de fatores humanos na sua adoção (DAVIS 1986; DILLON e MORRIS, 1996). Segundo DAVIS (1989), a avaliação é determinada por três variáveis: facilidade de uso percebida (PEOU – *Perceived Ease of Use*), utilidade percebida (PU – *Perceived Usefulness*) e atitude para utilizar (ATU – *Attitude Toward Using*).

Na tabela 12, são apresentadas as frequências absolutas, estatísticas descritivas e a correlação de cada um dos itens apresentados no questionário baseado no modelo TAM (Apêndice F), obtidas por meio do *software R Statistics*. Além disso, na tabela foram separados os resultados das variáveis PEOU, PU e ATU, permitindo observar a percepção dos participantes sobre o VAPBr na pesquisa.

A coluna *Score* apresenta a frequência relativa de cada item calculada a partir do peso dos itens da escala Likert, dividido pela quantidade de respostas. Portanto, como a escala Likert usada vai de 1 até 5, do pior para o melhor resultado, considerou-se como indicação positiva respostas em itens com *score* superior a 3 pontos. Caso ocorresse pontuação igual ou inferior a 3 pontos, os itens deveriam ser revistos, pois representariam opiniões neutras ou negativas dos usuários. Entretanto, isto não aconteceu.

Tabela 12 - Estatística descritiva, correlação e confiabilidade do questionário TAM ²².

COD	Tot.	% ITENS LIKERT					MODA	SCORE	DESVIO	α	TOTAL
		P1	P2	P3	P4	P5					
PEOU1	12	0,0	16,7	16,7	58,3	8,3	4	3,58	0,900	0,712	0,233
PEOU2	12	0,0	0,0	0,0	58,3	41,7	4	4,42	0,515		0,605
PEOU3	12	0,0	0,0	16,7	66,7	16,7	4	4,00	0,603		0,590
PEOU4	12	0,0	16,7	25,0	33,3	25,0	4	3,67	1,073		0,664
PEOU5	12	8,3	8,3	0,0	41,7	41,7	4	4,00	1,279		0,434
PEOU6	12	0,0	8,3	16,7	66,7	8,3	4	3,75	0,754		0,525
PEOU7	12	0,0	8,3	16,7	41,7	33,3	4	4,00	0,953		0,669
PEOU8	12	0,0	0,0	8,3	66,7	25,0	4	4,17	0,577		0,783
PEOU9	12	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	4	4,50	0,522		0,695
Média PEOU								4,01			
PU1	12	0,0	0,0	16,7	25,0	58,3	5	4,42	0,793	0,538	0,383
PU2	12	0,0	0,0	8,3	25,0	66,7	5	4,58	0,669		0,826
PU3	12	0,0	0,0	25,0	25,0	50,0	5	4,25	0,866		0,363
PU4	12	0,0	0,0	0,0	50,0	50,0	4	4,50	0,522		0,463
PU5	12	0,0	8,3	8,3	16,7	66,7	5	4,42	0,996		0,349
Média PU								4,43			
ATU1	12	0,0	0,0	66,7	16,7	16,7	3	3,50	0,798	0,792	0,731
ATU2	12	0,0	0,0	16,7	41,7	41,7	4	4,25	0,754		0,654
ATU3	12	0,0	8,3	33,3	33,3	25,0	3	3,75	0,965		0,715
ATU4	12	0,0	0,0	16,7	25,0	58,3	5	4,42	0,793		0,678
Média ATU								3,98			
TOTAL								4,108		0,846	

²² Dados obtidos por meio do software R Statistics, versão 3.6.1. <https://www.r-project.org/>

A correlação item-total significa a correlação individual de cada item do questionário com a pontuação total, calculada através do coeficiente de Pearson. Segundo GASPARIN *et al.* (2010), este dado é importante pois fornece uma estimativa de validade do item em relação ao questionário como todo, tendo como parâmetros os coeficientes: **$\geq 0,5$ grande correlação; $>0,3$ correlação média; $>0,1$ pequena correlação e $< 0,1$ sem correlação.** Dito isto, observou-se que praticamente todos os itens de utilidade percebida PU1 (“O jogo VAPBr é útil para definir valores para um projeto de jogo no seu contexto.”), PU3 (“O jogo VAPBr é dinâmico”), PU4 (“O VAPBr permitiu envolvimento dos jogadores, evitando que apenas uma minoria se colocasse.”), PU5 (“Aprovo a lista de valores levantados ao final da partida.”), possuem uma correlação média ($< 0,3$ e $< 0,1$), indicando que a forma como os itens possuem correlação no questionário, porém podem ser aperfeiçoados. Somente PU2 (“O VAPBr tornou a discussão para levantamento de valores eficiente”) apresentou grande correlação: 0,82. Na facilidade de uso, PEOU1 (“O jogo VAPBr possui uma duração adequada”) teve a menor pontuação da tabela: 0,23, sendo o item de menor correlação no questionário, ou seja, o mais dispensável.

Já o Alpha de CRONBACH (1951) é um instrumento que estima a confiabilidade de uma escala e sua consistência, tendo como parâmetros: **$< 0,65$ não desejável; $< 0,7$ minimamente aceitável; $< 0,8$ respeitável; $< 0,9$ muito bom; e $> 0,9$ possibilidade de redundância de itens** (GASPARIN *et al.*, 2010). De acordo com DA HORA (2010), o coeficiente foi apresentado em 1951 como uma forma de estimar a confiabilidade de um questionário aplicado em uma pesquisa. O Alpha mede a correlação entre as respostas através da análise do perfil das respostas dadas pelos respondentes. Portanto, neste estudo de caso, os itens com resultado entre 0,7 e 0,9 são considerados confiáveis. A facilidade de uso (PEOU) do VAPBr foi de 0,712 (minimamente aceitável), enquanto a atitude para utilização (ATU) deu 0,792 (minimamente aceitável e próximo a respeitável). Somente a percepção da utilidade do VAPBr não foi positiva, já que o α foi de apenas 0,538, ou seja, não desejável. Entretanto, o α geral deu 0,846 (respeitável), muito próximo de confiabilidade muito boa.

De forma geral, os dados estatísticos indicam que os participantes, através do modelo TAM, perceberam que o artefato é fácil de ser usado (PEOU score = 4,01), útil para o que ele se propõe a fazer (PU score = 4,43), e que os mesmos possuem um sentimento com tendência positiva quanto ao seu uso (ATU score = 3,98).

5.4.5 Resultados da Pesquisa

Como já explicado anteriormente, foram aplicadas duas pesquisas de opinião com a turma de BSI. Uma durante a fase F3 e a outra, em F6. Ambas eram iniciadas com perguntas demográficas, onde identificamos que foram 11 respondentes do gênero masculino e apenas um do feminino. Também havia a possibilidade dos participantes se identificarem com outros gêneros ou simplesmente não responderem, mas ninguém assinalou essas opções. Com relação à idade, sete respondentes disseram possuir 21 anos e os demais possuem 22, 27, 28 e 35. Apenas um respondente afirmou ser *game designer*.

Quatro questões foram realizadas durante as duas oportunidades, com o objetivo de se investigar se o VAPBr teve poder de influenciar a opinião dos alunos. Para cada afirmação, o participante poderia escolher “Sim” (azul), “Talvez” (vermelho) ou Não (amarelo). A primeira, “É importante abordar valores em jogos” capturou a transição de 2 pessoas de “talvez” para “sim” (Figura 19).

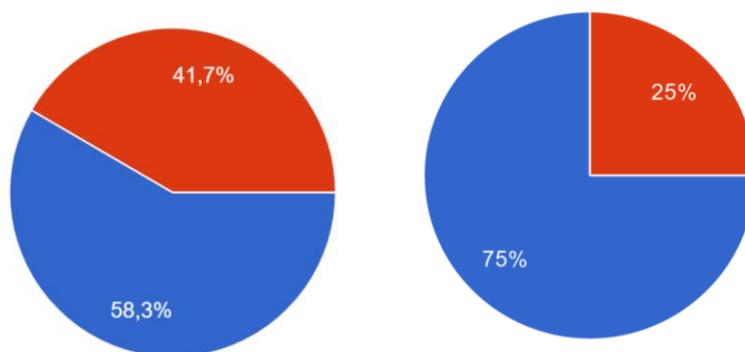


Figura 19 - Concordância com a afirmação “É importante abordar valores em jogos”. Antes e depois. (Do próprio)

A segunda, “É possível transmitir valores por meio de jogos”, registrou 100% de respostas “Sim” nas duas oportunidades. Já a terceira, “Jogos baseados em serviços públicos podem aproximar governo e cidadão” (Figura 20), obteve maior concentração de respondentes na opção “Talvez” (66,7%) inicialmente e, em F6, esse percentual caiu para 41,7%.

Por fim, a última afirmação, “É importante o *game designer* pensar em como embutir valores em jogos com propósito” (Figura 21), capturou a migração de 1 pessoa do “talvez” para o “sim”, que obteve 100% ao final do estudo de caso. Cabe frisar que essas afirmações são o “coração” deste trabalho. Antes de mais nada, esses estudantes de jogos são cidadãos.

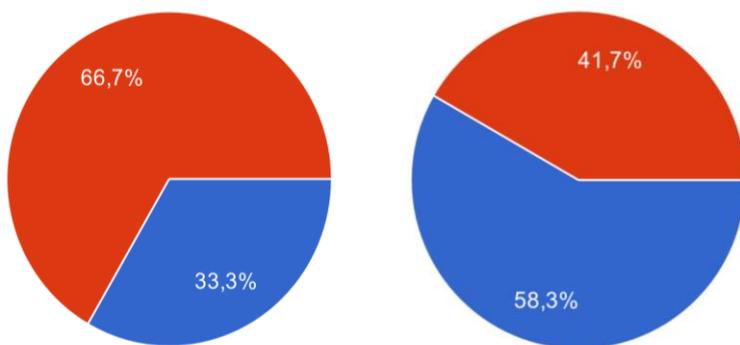


Figura 20 - Concordância com a afirmação “Jogos baseados em serviços públicos podem aproximar governo e cidadão”. Antes e depois. (Do próprio)

Mesmo não tendo relação direta com o uso do *deck*, foi importante saber qual a reação dos alunos ao serem expostos ao tema da pesquisa. Foi bastante positivo constatar que a turma considera possível e importante abordar valores em jogos; que acreditam na capacidade dos *games* terem o “poder” de aproximar os cidadãos do governo; e que concordam que *game designers* podem pensar em como embutir esses valores em jogos.

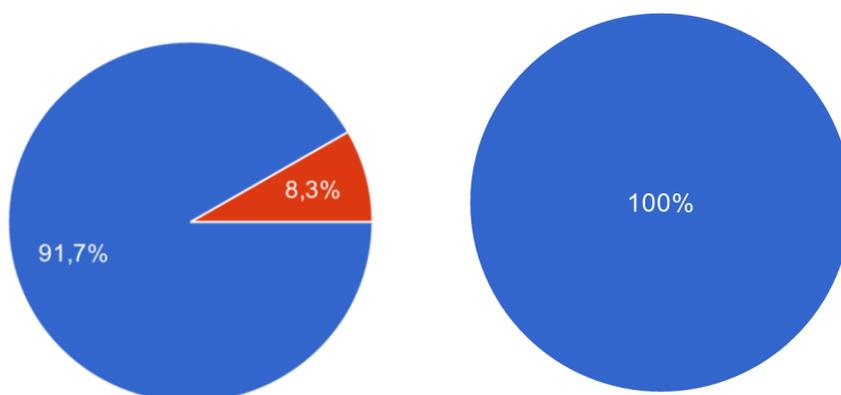


Figura 21 - Concordância com a afirmação “É importante o *designer* pensar em como embutir valores em jogos com propósito”. Antes e depois. (Do próprio)

No formulário aplicado ao final da dinâmica, após as perguntas demográficas e de opinião sobre o tema da pesquisa, os alunos foram submetidos a dois blocos de perguntas. No primeiro, como já visto, havia 10 afirmações sobre a “Facilidade de uso percebida” e no segundo, 9 afirmações referentes à “Utilidade percebida” e “Atitude para utilizar”, onde os participantes deveriam manifestar seu grau de concordância com cada uma, considerando: 1=Discordo totalmente | 2=Discordo | 3=Não Sei | 4=Concordo | 5=Concordo totalmente. Em caso de respostas 1 ou 2, era possível justificar a escolha.

A primeira questão, PEOU1 (“O jogo VAPBr possui uma duração adequada”), como já dito, foi o item de menor correlação no questionário. Porém, cabe destacar que os respondentes mostraram-se simpáticos à duração do jogo (Figura 22), já que 66,6% assinalaram 4 ou 5. Um participante observou: *“Dependendo da quantidade de pessoas, pode ficar muito lento e demorado”*.

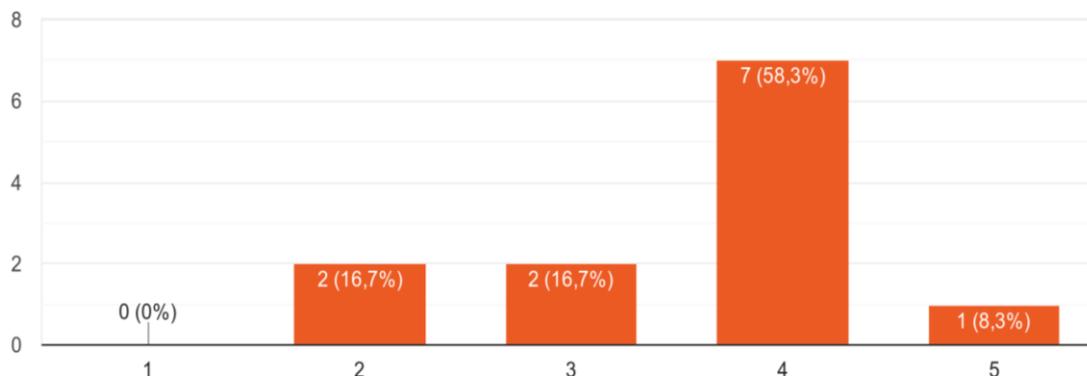


Figura 22 - Concordância com a afirmação “O jogo VAPBr possui uma duração adequada” (Do próprio)

Ainda na “Facilidade de Uso”, 100% respondentes concordaram com a afirmação “O jogo VAPBr possui regras objetivas” (PEOU2). Na avaliação das cartas, foi possível observar que a concordância com seu formato foi diminuindo. Em PEOU3, (“Os Valores presentes nas cartas de VAPBr são suficientes para o jogo”), 83,3% assinalaram 4 ou 5. Em PEOU4 (“A descrição dos Valores presentes nas cartas de VAPBr foram suficientes para o concluir o jogo”), a concordância já caiu para 58,3% (Figura 23). No questionário, um participante afirmou: *“na discussão final, me pareceu que várias escolhas foram feitas em confusão, cada pessoa acha que uma carta queria dizer uma coisa”*.

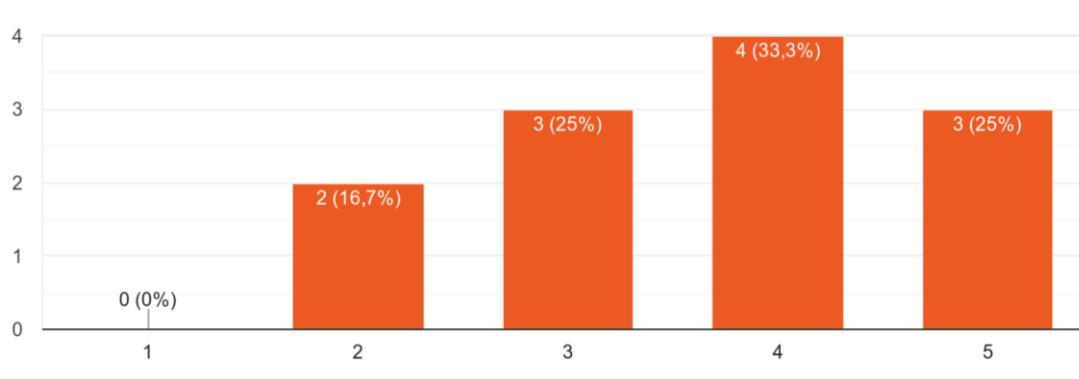


Figura 23 - Concordância com a afirmação “A descrição dos Valores presentes nas cartas de VAPBr foram suficientes para o concluir o jogo” (Do próprio)

Em PEOU5 (“Foi necessário recorrer à descrição estendida na planilha para entender um pouco mais sobre os valores do VAPBr”), 83,3% assinalaram 4 ou 5 (Figura 24). Um pouco menos, 75%, assinalaram que além da descrição estendida, foi necessário recorrer aos exemplos das planilhas (PEOU6). De posse desses resultados, foi decidido que as cartas receberiam um “*upgrade*” ao final do ciclo, com a descrição sendo incorporada. Por questões de espaço, os exemplos não seriam acrescentados. Cabe ressaltar que a escolha pela descrição foi devido à constatação numérica de sua necessidade ter sido superior à dos exemplos, para a conclusão do jogo no estudo de caso. Em contraponto, um aluno escreveu no formulário: “*A maior parte já é bem clara por si só e não depende de descrição*”. Por fim, em PEOU9 (“No geral, acho que o VAPBr é fácil de ser usado”), 100% dos alunos marcaram 4 ou 5.

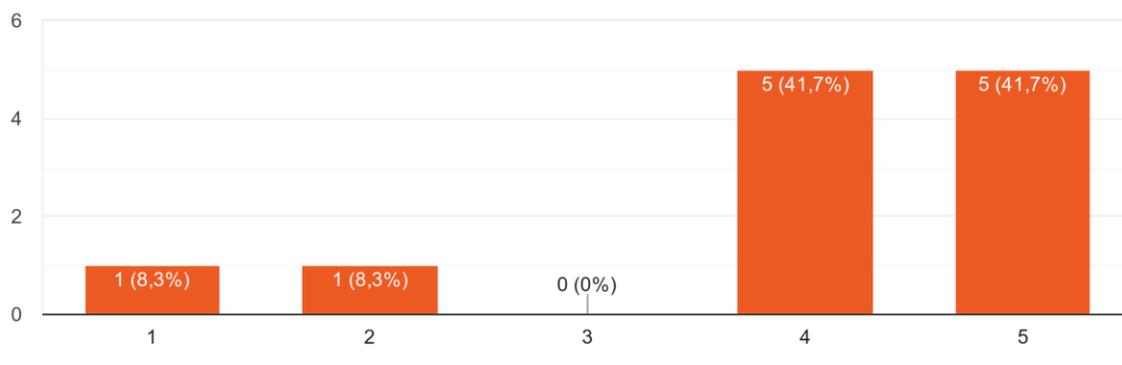


Figura 24 - Concordância com a afirmação “Foi necessário recorrer à descrição na planilha para entender um pouco mais sobre os valores do VAPBr” (Do próprio)

Nas questões de “Utilidade percebida”, mesmo com correlação média e baixa confiabilidade no coeficiente *Alpha de Cronbach*, foi possível observar que os respondentes concordaram com as afirmações “O jogo VAPBr é útil para definir valores para um projeto de jogo no seu contexto” (PU1), 83,3%; “O VAPBr tornou a discussão para levantamento de valores eficiente” (PU2), 91,7%; “O jogo VAPBr é dinâmico” (PU3), 75%; e “O VAPBr permitiu envolvimento dos jogadores, evitando que apenas uma minoria se colocasse” (PU4), 100%. Em todas essas afirmações, ninguém assinalou 1 ou 2. Porém, na afirmação PU5 (“Aprovo a lista de valores levantados ao final da partida”), que teve 83,3% de concordância, houve um participante que discordou (8,3%). Ou seja, mesmo havendo diversas rodadas e a possibilidade de todos se colocarem (como visto em PU4), ainda houve discordância com a lista de valores ao final (Figura 25). Há duas conclusões a se tirar daí: a primeira é bastante óbvia de que dificilmente haverá um consenso em um trabalho em grupo. A segunda é que a dinâmica foi realizada com 12 pessoas e é possível inferir que 83,3% de concordância com

o trabalho realizado por tanta gente e com um conceito tão abstrato como “valores” é um resultado bastante positivo.

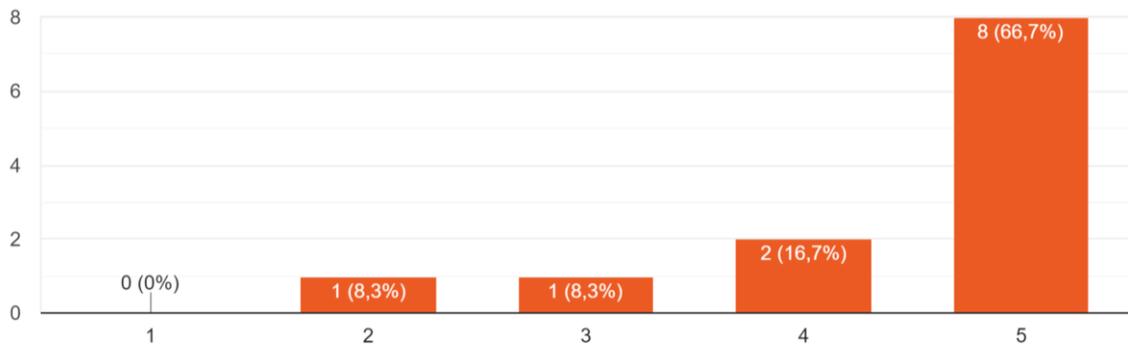


Figura 25 - Concordância com a afirmação “Aprovo a lista de valores levantados ao final da partida” (Do próprio)

As últimas perguntas, referentes à “atitude para utilização”, trouxeram alguns *insights*. A afirmação ATU2 (“Pretendo discutir sempre que possível valores em meus projetos de jogos com propósito”), por exemplo, revelou concordância de 83,3%, mesmo índice de ATU5 (“Recomendo a utilização do VAPBr”), com leve vantagem para respostas 5 em ATU5 (58,3% X 41,7%). Porém, quando se refere à utilização propriamente dita do VAPBr para a discussão dos valores, a concordância cai. O primeiro indício é a afirmação “O jogo VAPBr é divertido”, com apenas 58,3% de concordância. O propósito, cabe lembrar, não é ser divertido, é ser útil para a discussão. Porém, quanto mais divertido o jogo conseguir ser sem fugir do seu real propósito, mais simpático ao uso do *deck* um *designer* será. As respostas em ATU1 (“Pretendo usar o VAPBr em meus projetos de jogos com propósito, caso a discussão sobre valores seja levantada”) reforçam essa percepção: 66,7% assinalaram 3 (“Não sei”) e 33,3% concordaram (Figura 26).

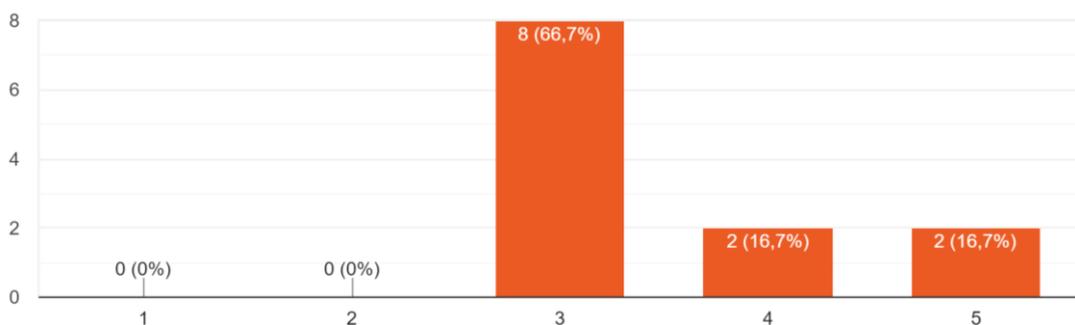


Figura 26 - Concordância com a afirmação “Pretendo usar o VAPBr em meus projetos de jogos com propósito, caso a discussão sobre valores seja levantada” (Do próprio)

Os participantes foram incumbidos de dar uma nota de 1 a 10 para o “VAPBr” ao final do questionário. O resultado foi bastante positivo, com média de 8,42, sendo que a nota mais baixa foi 7, escolhida por 2 pessoas, e a maior parte das respostas se concentrou em 9 (Figura 27). Nos comentários gerais, os participantes destacaram: *“O jogo engloba valores bem amplos, o que pode ser bem difícil de escrever em apenas uma carta, mas há uma dinâmica muito boa para tomada de decisões e instigar a argumentação de cada valor. Ajudou muito para a decisão em equipe e deixou o grupo mais preparado para justificar o porquê de suas decisões”*, afirmou um aluno, que avaliou com nota 9.

Outro, que também atribuiu nota 9, afirmou: *“É uma abordagem interessante de mindstorm que traz um bom envolvimento entre as pessoas e levantar valores que fazem sentido ao contexto do jogo. Foi bem dinâmico e atraiu bem a atenção entre os envolvidos”*. Um participante, que assinalou nota 7, discordou em parte: *“Acho que o jogo funciona muito como um fomentador de discussões para levantamento de valores a serem abordados. No entanto, não sei se ele se faz mais eficiente do que um brainstorm, por exemplo”*. E concluiu: *“Só me pergunto se valores não podem se tornar subjetivos de alguma forma, já que algumas pessoas prezam valores mais fundamentalistas que não condizem com outros valores como pluralidade, equidade, igualdade”*.

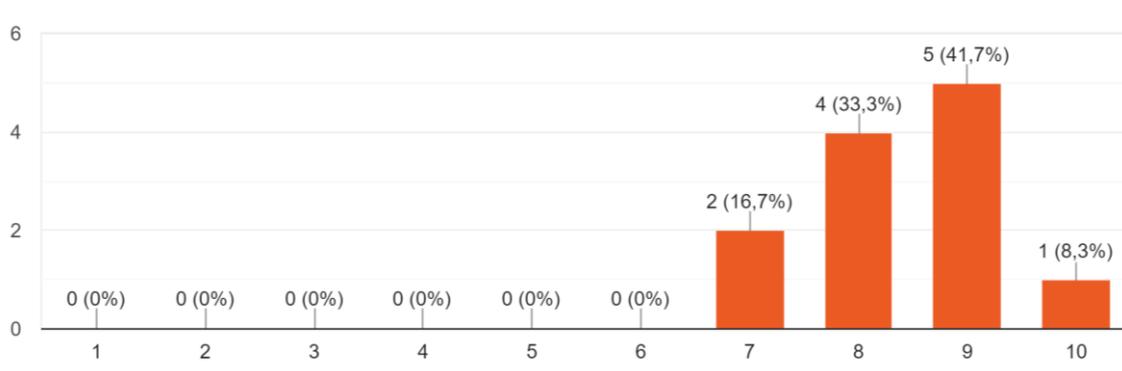


Figura 27 - “Qual a Nota Geral que você dá para o jogo VAPBr?” (Do próprio)

As perguntas do formulário 2 também foram feitas ao investigador, em formato de entrevista. Para ele, o VAPBr é útil, tem duração adequada e regras objetivas. Porém, seu uso não é fácil e as descrições estendidas são necessárias. *“Tem valores que são bem próximos, então a gente tem que ter uma leitura um pouco mais extensa para você saber se realmente aquilo se encaixa no teu pensamento”*, afirmou. De qualquer forma, ele recomendaria o uso para a confecção de um jogo com propósito, para o momento de se refletir sobre os valores que o mesmo precisa apresentar.

5.5 Comunicação de Resultados

O trabalho abaixo foi publicado como comunicação de resultados deste ciclo de pesquisa:

- JANSSEN, Fabrício; ARAUJO, Renata; CLASSE, Tadeu; PIMENTEL, Mariano. “VAPBr - *Values At Play Brasil*”. Site do [Ciberdem](#), 2020.

5.6 Conclusão do Ciclo

Após a conclusão de todas as etapas vistas neste capítulo, foi necessário pensar em uma evolução do VAPBr, que mesmo tendo boa avaliação, necessitou de algumas mudanças como: incluir as descrições estendidas no rodapé das cartas; incluir os valores “**Acessibilidade**” e “**Comprometimento**”; e alterar as cores das cartas, criando uma uniformidade entre elas. Diversos valores apareceram com o uso dos coringas, porém a escolha desses dois valores teve motivos especiais. Com relação à “Acessibilidade”, ele já havia aparecido na pesquisa de opinião no capítulo 4 e mais uma vez apareceu durante a dinâmica das turmas. O valor “Comprometimento” foi criado por TC, por RA e referendado pelo investigador. Os demais valores criados como “Cidadania” e “Empatia” também possuem sua importância, é claro, mas não entrarão no *deck*, pelo menos não nessa versão.

Sendo assim, o jogo sobe de 19 para 21 valores fixos. Em vez de 24, foi decidido que o jogo subiria de 24 para 25 cartas, pois ambos os números são possíveis de inúmeras divisões, para que a dinâmica de VAPBr mantenha um equilíbrio na distribuição das cartas pelos grupos quando estes forem formados. Com 25 cartas, o jogo passa a ter quatro coringas, em vez de cinco, mas nada impede que o jogo seja realizado com 24 cartas (sendo três coringas), 21 cartas (sem coringas) ou, ainda, sejam impressos quantos coringas forem necessários. O VAPBr, lembro mais uma vez, possui regras flexíveis, assim com o GaG, sua inspiração.

O GaG, como já visto, possui quatro tipos de cartas: Valores, Jogos, Verbos e Desafios. Cada um desses tipos é representado por uma cor distinta. A segunda versão do VAPBr foi desenhada com diversas cores. Por isso, para que o recurso possa evoluir com cartas de outros tipos, as cores de valores foram padronizadas no amarelo, escolhido para compor a combinação verde-e-amarelo da bandeira do Brasil, que também são as cores do CIBERDEM. A Figura 28 apresenta o novo layout de algumas das cartas de VAPBr, com nova cor, padrão uniformizado e a descrição estendida no rodapé. O *deck* completo encontra-se no Apêndice B.



Figura 28 - Layout de algumas cartas de VAPBr, após o Ciclo II (Do próprio)

Após o detalhamento, investigação e avaliação do primeiro subprocesso do método, e, por consequência, do *deck* de cartas VAPBr, o PYPwV ganhou novos elementos, conforme Figura 29. Nela, é possível enxergar as entradas do subprocesso “Debater Valores” e sua representação como macroprocesso.

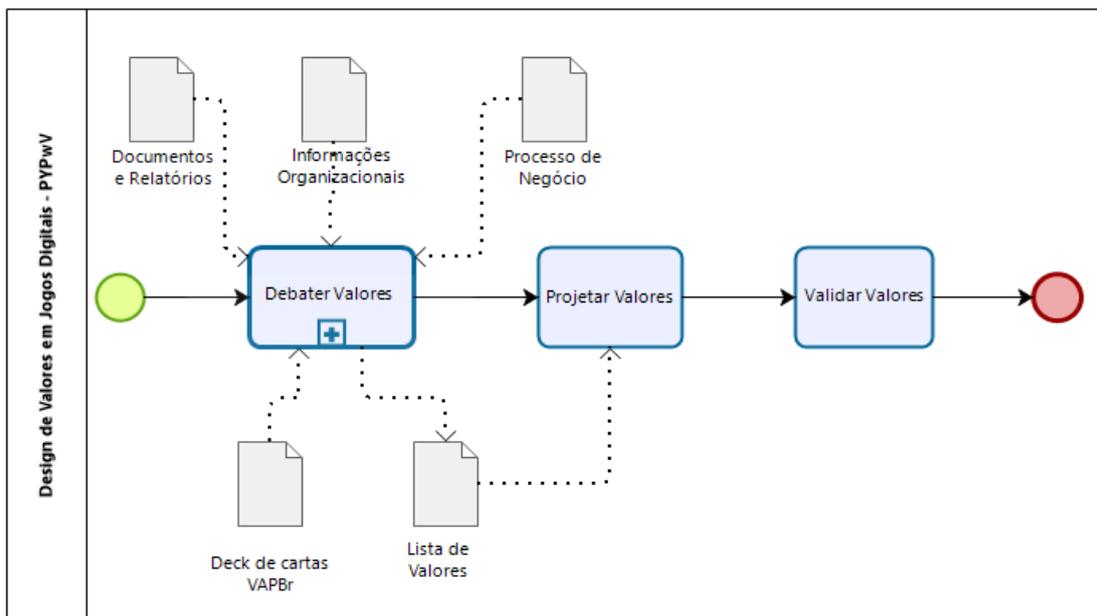


Figura 29 - PYPwV após o Ciclo II (Do próprio)

6. CICLO III - PROJETAR VALORES NO JOGO

No capítulo anterior, o subprocesso “**Debater Valores**”, que inicia o PYPwV, foi apresentado e avaliado. O *deck* VAPBr foi criado e estudado no contexto do processo de descoberta de pessoas desaparecidas, que gerou uma lista de valores. Estes valores são utilizados no segundo subprocesso do PYPwV: “**Projetar Valores**”, que está sendo detalhado e avaliado neste capítulo.

Como forma de projetar os valores, são incorporadas ao PYPwV técnicas de narrativas populares no subprocesso “Projetar Valores”, que é investigado, realizando-se um *survey* e entrevistas com *designers*, para que estes tentem definir elementos básicos para a narrativa de um jogo (como conflito e personagens) baseando-se no contexto e utilizando os valores levantados no segundo ciclo. Além disto, neste ciclo (Figura 30), é realizada uma avaliação geral do método PYPwV, por meio de seu *book*.

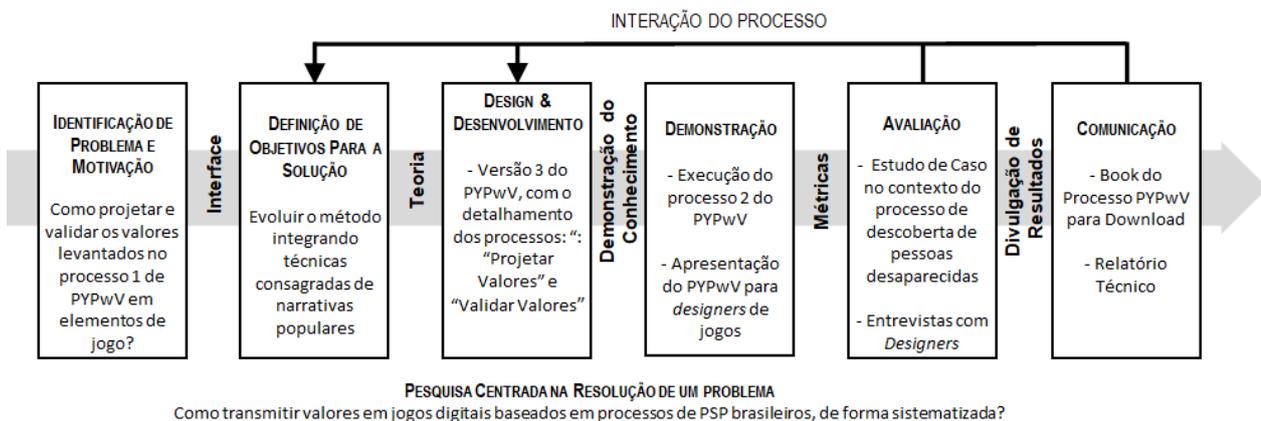


Figura 30 – Design do Ciclo III da Pesquisa em DSRM (Do próprio)

6.1 Aplicando o Subprocesso “Projetar Valores” no PYP

De acordo com CLASSE *et al.* (2018), na tarefa “Projetar o jogo” do PYP, existem as seguintes etapas, dentre outras: “personagens” e “narrativa”. É interessante destacar essas duas, pois são as mais importantes na hora de se abordar os valores. A narrativa, como visto, é a combinação de diversos componentes como **narrador, conflito, ação dramática,**

personagens, tempo e espaço (FIELD, 2001). É uma sequência de fatos (ação dramática) em que os personagens buscam solucionar conflitos, em um determinado espaço à medida que o tempo passa (COMPARATO, 2009). É uma perfeita metáfora para cidadãos que convivem em sociedade em uma determinada localidade (cidades, países etc.) à medida que o tempo evolui. Como são humanos, os valores naturalmente devem ser projetados em personagens. E personagens precisam de uma boa narrativa para existirem (COMPARATO, 2009). Além disto, pessoas gostam de histórias e o uso de narrativas ajudam a conquistá-las (PALLOTTINI, 2012). Por isso, decidiu-se buscar a transmissão desses valores nos jogos por meio de técnicas de narrativas, especialmente as populares, pois cabe recordar que o brasileiro possui baixa escolaridade²³ e é consumidor voraz de produtos que usam bastante estas técnicas, como as telenovelas²⁴. Porém, claro, poderiam ser escolhidos outros caminhos para essa investigação.

O subprocesso **“Projetar Valores”** (Figura 31) é uma atividade complementar à etapa **“Projeto de Jogo”**. O objetivo desta fase no PYP é discutir, projetar e documentar uma especificação de jogo digital de modo que os elementos do processo de negócio sejam balanceados com aspectos lúdicos do jogo digital, completando o documento de design de jogos, o *Game Design Document* (GDD).

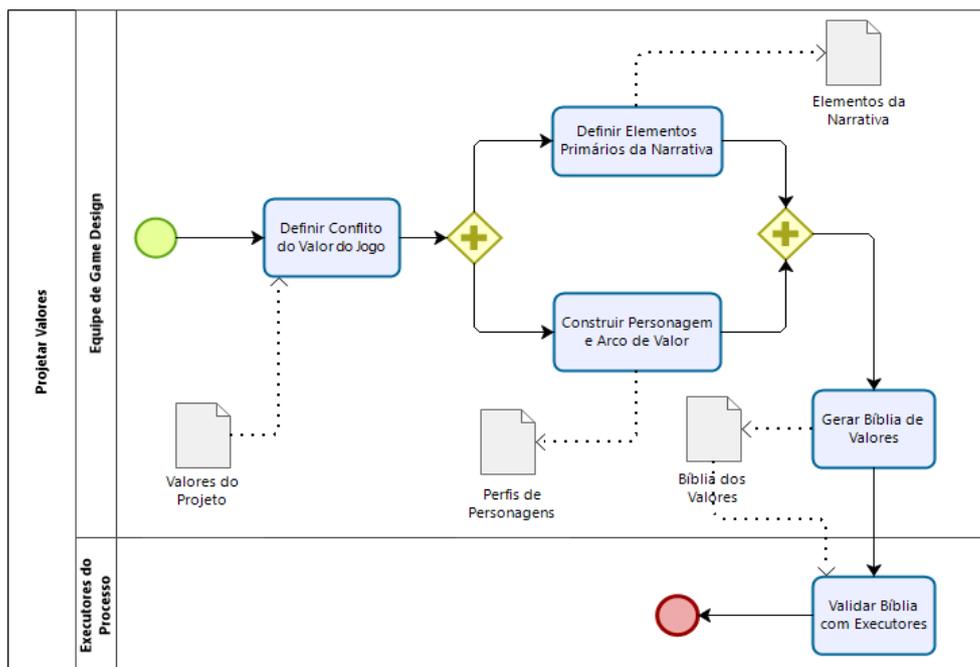


Figura 31 – Subprocesso “Projetar Valores” (Do próprio)

²³ Agência IBGE: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/>

²⁴ Ibope. <https://www.kantariibopemedia.com>

De volta ao PYPwV, após o levantamento dos valores na etapa anterior, os *designers* têm como desafio projetá-los no jogo. Para ajudá-los nessa missão, o subprocesso “Projetar Valores” surge com a missão de integrar valores aos elementos de narrativa, cujo produto é um guia (a Bíblia dos Valores) de como os valores são pensados na história que está sendo contada no jogo. Trata-se de um documento que será integrado ao GDD.

Bíblia é o nome que se dá para um documento muito importante para a produção de uma história. Ele basicamente compreende todas as "verdades" com as quais o trabalho e todos que a compram "concordam" (COMPARATO, 2009). Ela é usada tanto na venda do trabalho (nesse caso, o jogo), quanto no decorrer dele, para que o time criativo não se perca.

Para auxiliar esta etapa, foram propostos dois formulários disponíveis nos Apêndices G (Ficha de Construção dos Elementos da Narrativa) e H (Ficha de Construção da Personagem). A reunião destes documentos irá gerar a “Bíblia dos valores”.

6.2 Demonstração do Artefato: Executando o Subprocesso “Projetar Valores”

A primeira etapa consiste na definição do conflito (*logline*) do jogo. Como visto na seção 2.5.4, a *logline* é um breve resumo, que visa despertar o interesse na essência da história. É escrita em até uma linha e contém um resumo da história, com começo, meio e fim. O conflito é o primeiro campo da “Ficha de Construção dos Elementos da Narrativa” (Apêndice G).

Todos os valores aprovados e validados em “Debater Valores” devem constar no projeto. Porém, o ideal é escolher qual(is) norteará(ão) a narrativa do jogo. Uma narrativa com muitos valores tendo o mesmo peso pode deixar o jogo confuso. Por isso, é recomendável escolher um ou dois e deixar os demais valores para serem trabalhados em outros elementos como cenários, personagens etc.

FIELD (2001) e COMPARATO (2009) convergem que o processo de construção da narrativa costuma transitar com duas ações paralelas: a construção dos personagens e a estrutura narrativa. Sendo assim, em “Projetar Valores”, pode-se caminhar por duas direções: iniciando pela narrativa propriamente dita (caminho superior) ou pela construção dos personagens (caminho inferior).

Supondo que o time tenha decidido continuar trabalhando nos elementos primários da narrativa do jogo antes de trabalhar a construção dos personagens, o passo seguinte é o preenchimento da “Ficha de Construção dos Elementos da Narrativa”. Os elementos “Narrador”, “Tempo” e “Espaço” são de múltipla escolha e são praticamente autoexplicativos. Já a **Ação Dramática (ou sinopse)** consiste em expandir o conflito de uma

frase para um documento de até uma página, dividindo a narrativa nos três atos de FIELD (2001).

Um personagem bem construído é fundamental para o funcionamento de uma história e de sua narrativa. O que esse personagem quer? Quais seus defeitos, qualidades, objetivos? Como ele é (fisicamente, socialmente e psicologicamente)? Qual o valor dele? O(s) valor(es) do personagem deve(m) constar na lista de valores do projeto. Assim como a narrativa, o personagem deve ter pelo menos um valor.

Além disso, as escolhas feitas pelo personagem não são ações vazias. Elas devem também provocar mudanças em sua personalidade ao longo da história. A narrativa é mais eficiente quando o personagem que começou a história é transformado pelas suas ações. Como o valor do personagem poderá ser alterado ao longo do jogo (arco)? O **arco** do valor do personagem pode ser descrito como o que acontece com os valores dele no decorrer da história. A etapa “Construir Personagem e seu Arco de Valor” consiste no preenchimento da Ficha de Construção do Personagem, disponível no Apêndice H. Deve-se preencher **um formulário para cada personagem** do jogo.

6.2.1 Geração de Bíblia e Validação com Executores

Esta etapa consiste na criação de um documento único, a “Bíblia dos Valores”, que é usada como um material de apresentação e venda do projeto. A Bíblia tem formato livre: pode ser uma apresentação em formato PPT ou um PDF, por exemplo. O importante é que contenha: a *logline*; os valores que serão trabalhados (e como se desenrolam na narrativa); os personagens; e os elementos primários da narrativa. Pode ser incrementada com ilustrações dos personagens, *storyboards*, protótipos etc.

A validação pode ser realizada durante uma reunião de apresentação do projeto. A equipe, nesta oportunidade, apresenta e coleta as impressões dos executores do processo. Ou a bíblia pode ser enviada por meio digital ou impresso para aprovação. É importante que o tempo para imersão na Bíblia seja coerente. A aprovação de um bom planejamento de requisitos é fundamental para o sucesso do jogo e do bom relacionamento com o demandante.

6.3 Avaliação do Subprocesso “Projetar Valores”

Com o objetivo de se avaliar o subprocesso de PYPwV, “Projetar Valores”, foi realizado um *survey* (Figura 32), enviado a 40 *designers*, escolhidos por conveniência, por meio do *Google Forms*. Os objetivos da avaliação, apresentados de acordo com GQM (*Goal Question Metric*) (BASILI, 1992), são: **analisar** o subprocesso “Projetar Valores”, com o **propósito** de avaliar sua (1) facilidade de uso; (2) utilidade **no que diz respeito** à projeção de valores em um jogo digital **do ponto de vista** de *game designers*/desenvolvedores no **contexto** de jogos baseados em processos de serviços públicos.

Embutindo valores em jogos por meio de narrativas
*Obrigatório

Passo 1. Definir Conflito do Jogo

A primeira etapa consiste na definição do conflito (logline) do jogo baseado no Processo de Criação de Registro de Ocorrência para Pessoa Desaparecida na Polícia Civil. Deve-se escolher qual(is) dos valores aprovados para o projeto norteará(ão) a narrativa do jogo para só então descrever em até 200 caracteres um resumo da história, com começo, meio e fim.

Exemplo: Para o jogo Mario Bros, vamos supor que o valor seja: Liberdade. Sendo assim, uma possibilidade de conflito seria: "Dois encanadores italiano-americanos devem libertar uma princesa raptada por uma tartaruga"

LEGALIDADE, IGUALDADE, DEMOCRACIA, DIGNIDADE, IMPESSOALIDADE, COOPERAÇÃO, COMPROMETIMENTO
Estes são os valores escolhidos para o projeto. Reflita como eles podem ser projetados no jogo.

Passo 2. Definir Elementos Primários da Narrativa

Nesta tarefa, você deverá indicar o tipo de narrador, tempo e espaço (cenário) que você pensa para o seu jogo baseado no Processo de Criação de Registro de Ocorrência para Pessoa Desaparecida na Polícia Civil. Em seguida, você deve escrever em linhas gerais como seu jogo começa (ato I), como ele se desenrola (ato II) e como termina.

Exemplo: Em Mario Bros, o narrador é inexistente; o tempo é atemporal; e o espaço é fantástico.

Em linhas gerais, a ação dramática de Mario Bros pode ser descrita assim:

Ato I (início da história): Como vingança para tentar novamente dominar o Reino dos Cogumelos, Bowser sequestra a Princesa Peach e transforma os Toads em tijolos. Sendo assim, os encanadores Mario e Luigi recebem um chamado para salvar a princesa e aceitam a missão.

Ato II (meio da história): Mario e Luigi enfrentam os inúmeros desafios enviados por Bowser, até que chegam a seu castelo. Após uma difícil batalha, conseguem derrotá-lo.

Ato III (fim da história): A Princesa Peach retorna ao reino dos cogumelos, para alegria de seus súditos. Mário e Luigi retomam suas vidas como encanadores.

Qual o tipo de Narrador você imagina para seu jogo? *

- Onisciente (quando tem conhecimento completo de toda a narrativa e todos os aspectos de cada personagem e situação)
- Participante (quando participa da narrativa como um dos personagens)
- Ausente (quando não se mostra aparente)

Figura 32 – Avaliação do subprocesso “Projetar Valores” (Do próprio)

O formulário (Apêndice I) ficou disponível durante duas semanas em fevereiro de 2020 e recebeu cinco respostas. No *survey*, os participantes foram submetidos às mesmas perguntas demográficas aplicadas nos questionários do capítulo 5. E, logo em seguida, foram desafiados a cumprir três etapas do subprocesso: “**Definir Conflito do Valor do Jogo**”, “**Definir Elementos Primários da Narrativa**” e “**Construir Personagem e seu Arco de Valor**”. Para isso, foram apresentados os 7 valores aprovados pelo investigador no capítulo 5, para que os respondentes pensassem em linhas gerais como seria um jogo baseado no processo de registro de ocorrências de uma pessoa desaparecida. O modelo do processo também foi disponibilizado, assim como descrições curtas sobre o que significam “conflito”, “arco” ou termos supostamente não tão familiares a um *designer* de jogos.

Nas perguntas demográficas, identificou-se que os respondentes possuem idades entre 20 e 41 anos, são do sexo masculino e que apenas um é *game designer* há mais de 5 anos. Foram colocadas à prova mais uma vez as quatro afirmações que são os pilares deste trabalho, onde o participante poderia escolher dentre “Sim”, “Talvez” ou “Não”, de acordo com sua concordância quanto à afirmação. A primeira, “É importante abordar valores em jogos” registrou quatro respostas “Sim” e um “Talvez”. A segunda, “É possível transmitir valores por meio de jogos”, registrou cinco respostas “Sim”. Já a terceira, “Jogos baseados em serviços públicos podem aproximar governo e cidadão” obteve três respostas “Sim” e duas “talvez”. Por fim, a última afirmação, “É importante o *game designer* pensar em como embutir valores em jogos com propósito” obteve todas as cinco respostas “Sim”.

Adentrando no exercício proposto, foi perguntado aos respondentes: “De 1 a 5, o quanto você conhece termos técnicos de construção de narrativas, como "conflito", "perfil de personagem" e ‘ação dramática’?”. Apenas um respondeu 5. Os demais responderam 2 e 3 (uma pessoa cada), e 4 (duas pessoas).

Apresentados aos valores aprovados no Ciclo II, os respondentes poderiam escolher de 1 a 7 que seriam utilizados para nortear a narrativa do jogo. O valor mais escolhido foi “Cooperação/Compartilhamento”, assinalado por todos (Figura 33), enquanto “Democracia” não foi escolhido por ninguém.

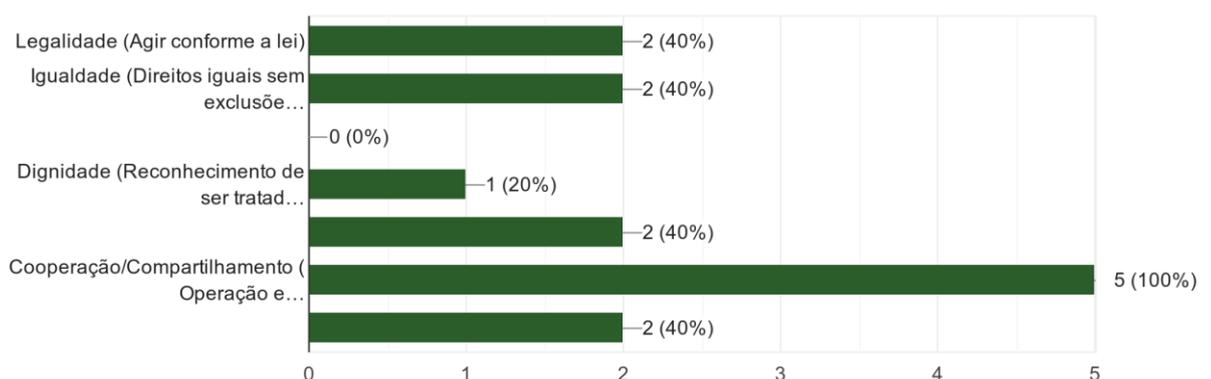


Figura 33 – Respostas à questão “Destes valores, escolha pelo menos um para representar o jogo que você está imaginando” (Do próprio)

Na sequência, os respondentes foram desafiados a escreverem em até 200 caracteres o conflito que imaginavam para o jogo, com base no(s) valor(es) indicados anteriormente. A *logline* do jogo Mario Bros antecedeu a pergunta, como exemplo: “Dois encanadores italiano-americanos devem libertar uma princesa raptada por uma tartaruga”. O participante GX, com mais idade e experiência como *game designer*, criou o seguinte

conflito: *“Uma dupla de policiais de diferentes trajetórias socioeconômicas e gêneros precisa agir em cooperação, dentro da legalidade, para atender com dignidade pessoas em busca de atenção aos seus problemas com parentes e amigos desaparecidos”*. Ele havia escolhido “Legalidade”, “Igualdade”, “Dignidade” e “Cooperação/Compartilhamento” como valores da narrativa. Cabe destacar que o respondente afirmou que domina os termos técnicos de construção de narrativas.

Após definir o conflito, os respondentes eram convocados à definir os elementos primários da narrativa: **tempo, narrador e espaço**, por meio de perguntas de múltipla escolha. Entre “datado” e “atemporal”, todos os respondentes escolheram “datado” como tempo para o jogo no qual estavam pensando. Com relação ao narrador, a maioria se concentrou em “participante” (três), enquanto um escolheu “ausente” e o último, “onisciente”. Por fim, referente ao espaço, um escolheu o “Fantástico”, enquanto “Geoficção” e “Realista” empataram em dois votos.

Ainda com relação aos elementos primários, os participantes deveriam descrever a **ação dramática** do jogo: *“Com o conflito definido, o trabalho passa a ser expandi-lo para até 1 página, contendo os 3 atos da ação dramática. Basicamente, a estrutura de 3 atos consiste em dividir sua história em início, meio e fim. Descreva os atos I (início) e III (fim) com até 1000 caracteres. O ato II (meio) pode conter até 2000. Na descrição de cada ato, explique como os valores são afetados pela evolução da narrativa.”*. Optou-se por não tornar obrigatório o desdobramento da *logline* em 3 atos, para não desestimular o preenchimento do formulário. Mesmo assim, apenas um não preencheu os campos.

GX desenvolveu seus atos da seguinte forma: *“Dois policiais em conflito opinativo constante (mas respeitoso) devem se revezar para atender o público que chega em sua chefatura. Conforme quem atende, pistas diferentes podem ser reveladas pelos cidadãos”*, respondeu com relação ao Ato I. Para o seguinte, propôs: *“Entre casos que variam de banais a complexos, um em especial chama atenção da dupla: o desaparecimento de ‘Democracia’ (uma atriz famosa, mas recentemente reclusa por questões pessoais). A dupla se divide em embate por diferentes estratégias e táticas, mas sempre complementares. Cabe ao jogador acompanhar o caso provendo decisões significativas que vão aproximar ou distanciar os investigadores da conclusão”*. E encerrou: *“Somente fazendo uso adequado dos valores, havendo no jogo oportunidade de agir fora da legalidade e desconsiderando igualdade (por exemplo, colocando casos mais ‘quentes’ na frente de casos mais ‘frios’, os policiais finalmente conseguem resgatar ‘Democracia’, cativa pela ação do Capital (o vilão de muitas faces que aparece durante o jogo)”*.

Percebeu-se que a ação dramática seguiu a lógica da *logline*, porém o principal conflito do jogo, no caso, o resgate da personagem “Democracia” não consta na *logline*, o que pode ser considerado um erro. O mesmo vale para o vilão ‘Capital’. De acordo com COMPARATO (2009), “as melhores *loglines* descrevem com precisão a tensão psicológica implícita dos personagens principais, assim como a situação que enfrentam e que riscos correm”. Sendo assim, uma forma alternativa de se reescrever a *logline* e de forma mais correta neste exercício é: “*Uma dupla de policiais precisa agir em cooperação, para resgatar uma atriz famosa sequestrada por um vilão de muitas faces*”. Também não foi possível identificar a correlação da ação dramática com os demais elementos, pois não houve justificativa para a escolha de um espaço de geoficção, um narrador onisciente ou o tempo datado. Nas respostas enviadas pelos demais participantes, também não foi possível identificar correlações. Sendo assim, a principal conclusão é que necessita-se de uma capacitação prévia dessas técnicas de narrativas.

Após a conclusão do segundo passo de “Projetar Valores”, foi solicitado que o participante preenchesse os campos da “Ficha de construção de Personagem”. Cabe lembrar que o preenchimento do formulário é necessário para cada personagem. Na proposta de GX, foi possível identificar quatro personagens: dois investigadores, a atriz raptada e o vilão. Porém, para este estudo, foi solicitado que os respondentes construíssem apenas o herói do jogo. Sendo assim, seguindo nas respostas enviadas pelo participante supracitado, tem-se que o principal investigador chama-se “Sapiens” e que ele não possui gênero. “*Esses elementos podem ser gerados aleatoriamente, caracterizando pluralidade*”, respondeu quanto às características físicas. Sobre suas características sociais, ele respondeu o seguinte: “*Sapiens formou-se com dificuldade/facilidade na academia e, devido ao incentivo/desincentivo de familiares, resolveu dedicar seus talentos a divisão de pessoas desaparecidas. Estudou em escola pública/particular, não se diz religioso, mas respeita todas as expressões religiosas. Gosta de samba. Gosta de motocicletas*”. Para as características psicológicas, descreveu: “*Incisivo(a) e atencioso(a) para descobrir detalhes que de outra forma passariam despercebidos. Lamenta o fato de não saber cozinhar*”. Sobre seu objetivo, foi sucinto: “*Descobrir a verdade*”. Com relação ao principal valor do personagem, escolheu “Cooperação/Compartilhamento”. Valor escolhido duas vezes como o mais importante do personagem principal (Figura 34). Outras escolhas foram: impessoalidade (um respondente) e comprometimento (dois respondentes).



Figura 34 – Resultado de “Qual o principal valor do personagem?” (Do próprio)

Logo após a caracterização do personagem, os participantes foram convidados à relacioná-lo com o andamento da narrativa: *“Descreva como o valor do personagem poderá ser alterado no decorrer do jogo (arco). o arco de personagem pode ser descrito como o que acontece com o personagem e seu valor no decorrer da história. deve ser detalhado em ações ao longo dos três atos”*. Analisando as respostas de GX, percebeu-se que ele apresentou certa dificuldade no preenchimento destes campos. Para o Ato I, decidiu: *“Há um índice que pode ser incrementado ou decrementado, conforme cada investigação. Assim a noção de cooperação, se incrementado, abre oportunidade de receber pistas adicionais sobre cada caso. Sem cooperação, não há descobertas”*. Sobre o Ato II, descreveu: *“Quando Democracia se mostra desaparecida, quanto maior cooperação em detrimento do sucesso individual, pistas adicionais sobre o caso são conferidas”*. E encerrou a jornada do herói da seguinte maneira: *“Sapiens descobre que cooperação é fundamental para vencer o Capital”*. Observou-se mais uma vez que se necessita de uma capacitação prévia das técnicas de narrativas, pois não há conexão dos detalhes do personagem com suas ações, pelo menos neste breve exercício, afinal qual impacto causa na história o fato de Sapiens gostar de samba, por exemplo?

Ao final do *survey*, os respondentes preencheram uma pesquisa de opinião, mais uma vez usando Likert, onde precisavam apresentar o grau de concordância com sete afirmações, sendo: 1=Discordo totalmente | 2=Discordo | 3=Não Sei | 4=Concordo | 5=Concordo totalmente.

Na primeira, “Foi fácil definir o conflito do jogo” (Figura 35), a maior parte dos respondentes concentrou-se na opção 4.

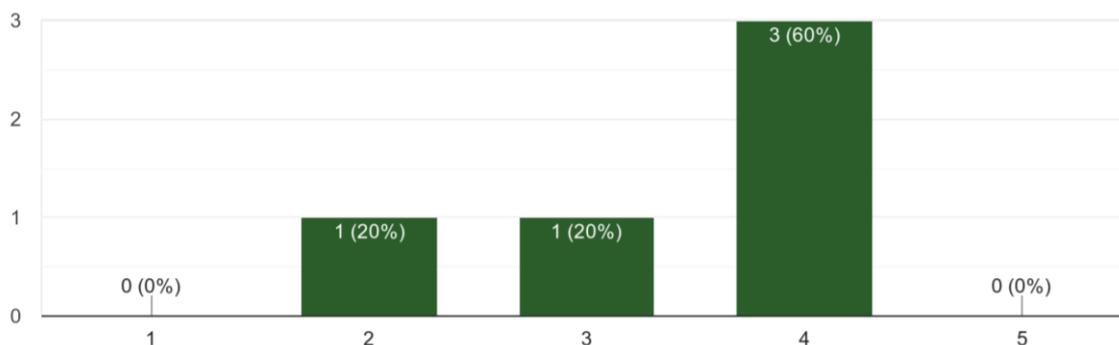


Figura 35 – Concordância com a afirmação “Foi fácil definir o conflito do jogo”

Na segunda, “O subprocesso ‘Projetar Valores’ ajudou a pensar o conflito do jogo”, todos os respondentes concordaram, dividindo-se entre as respostas 4 e 5 (Figura 36).

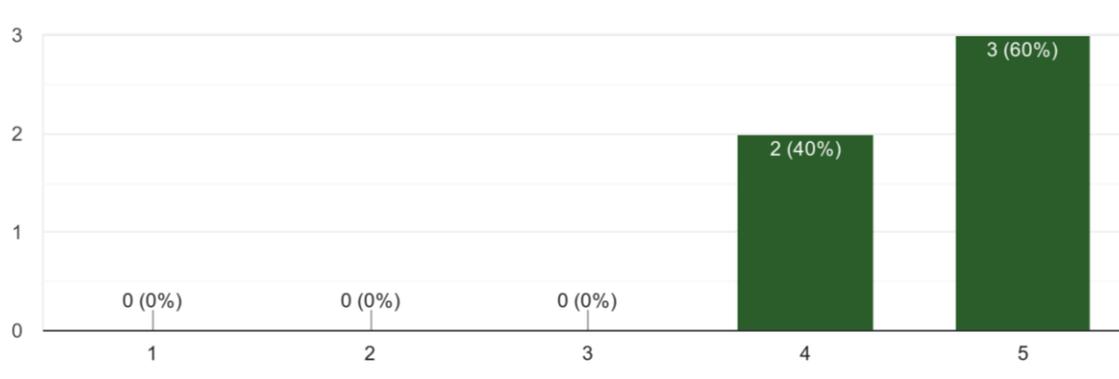


Figura 36 – Concordância com a afirmação “O subprocesso ajudou a pensar o conflito do jogo”

Na terceira, “Foi fácil definir os elementos primários (narrador, tempo, espaço e ação dramática) do jogo”, quase todos os respondentes concordaram, com apenas um respondendo “Não sei” (Figura 37).

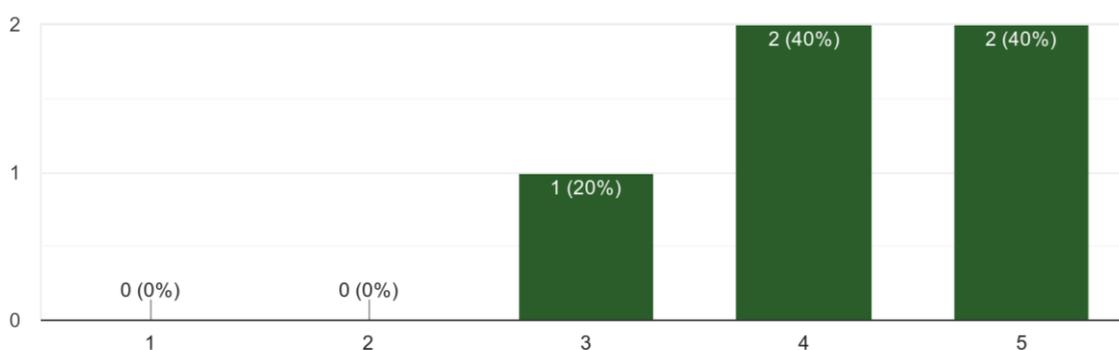


Figura 37 – Concordância com a afirmação “Foi fácil definir os elementos primários do jogo” (Do próprio)

Na quarta, “O subprocesso ajudou a pensar os elementos primários do jogo”, as respostas foram idênticas à da segunda pergunta (Figura 38).

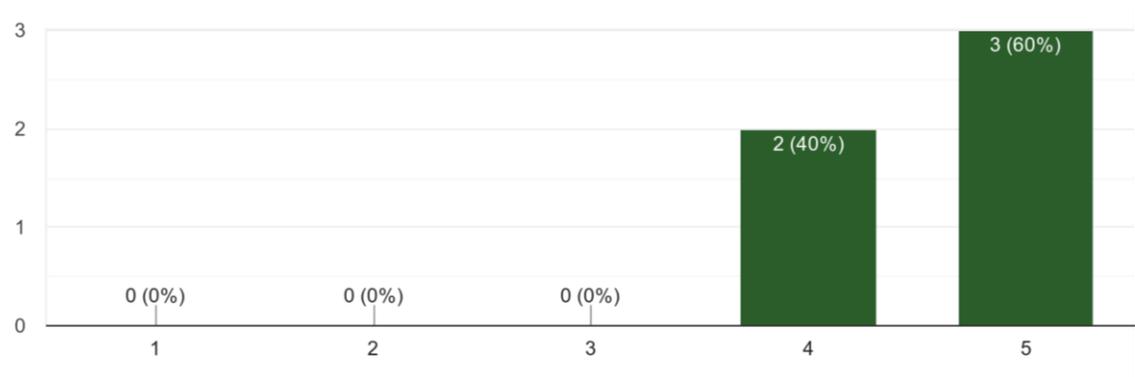


Figura 38 – Concordância com a afirmação “O subprocesso ajudou a pensar os elementos primários do jogo”

Na quinta, “Foi fácil descrever o personagem do jogo.”, não houve qualquer concordância (Figura 39).

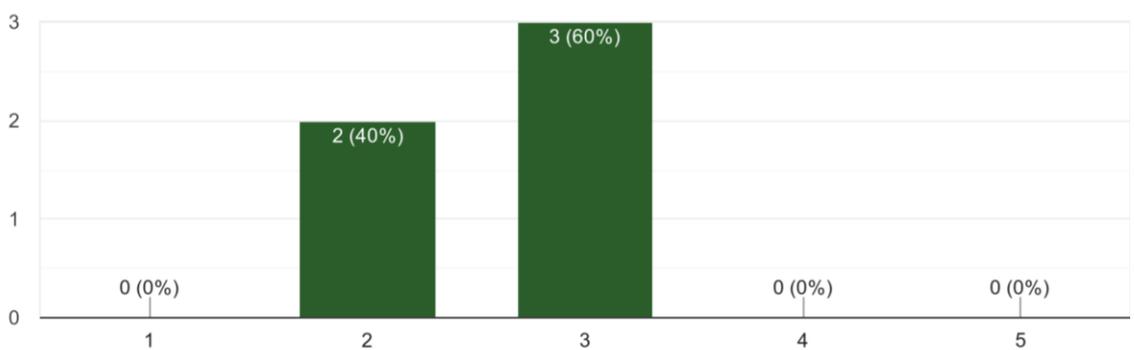


Figura 39 – Concordância com a afirmação “Foi fácil descrever o personagem do jogo” (Do próprio)

Na pergunta seguinte, “O subprocesso ajudou a pensar o personagem do jogo”, as manifestações positivas foram de 60% (Figura 40).

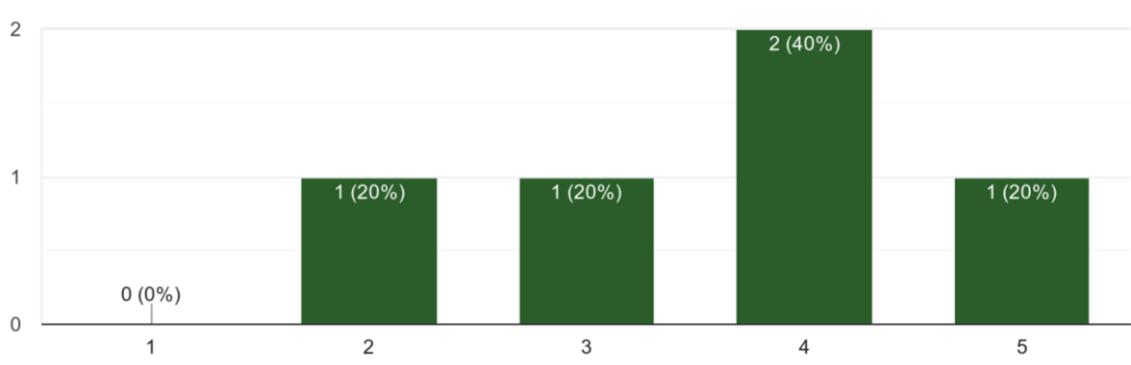


Figura 40 – Concordância com a afirmação “O subprocesso ajudou a pensar o personagem do jogo” (Do próprio)

Por fim, três respondentes acharam fácil executar o subprocesso, enquanto um respondeu que não e outro declarou que não sabia (Figura 41).

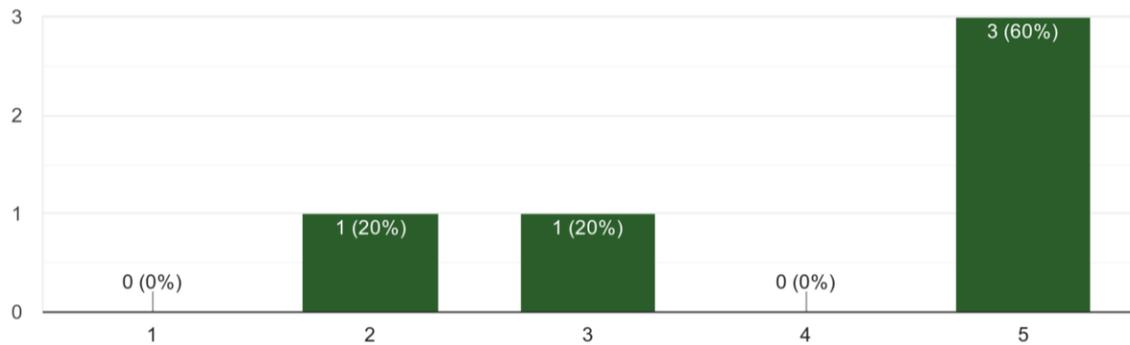


Figura 41 – Concordância com a afirmação “Foi fácil executar esse passo a passo” (Do próprio)

Os respondentes também puderam se manifestar, por meio de uma pergunta aberta, como "Projetar Valores" poderia ser melhorado. Um respondente declarou: *“Trabalhar com propostas distintas para o personagem principal, não ficando atrelado a ideia de um ‘personagem pronto’ com desenvolvimento na trama e sim com personificações do jogador”*. A resposta vai de encontro com a sugestão de GX sobre possibilitar a customização do personagem. Segundo outro respondente, *“acredito que já esteja excelente”*.

Na última pergunta do *survey*, “No geral, você acredita que seria mais fácil pensar em como projetar os valores no jogo com ou sem esse passo a passo?”, apesar das dificuldades e problemas apresentados, houve 100% de concordância (Figura 42).

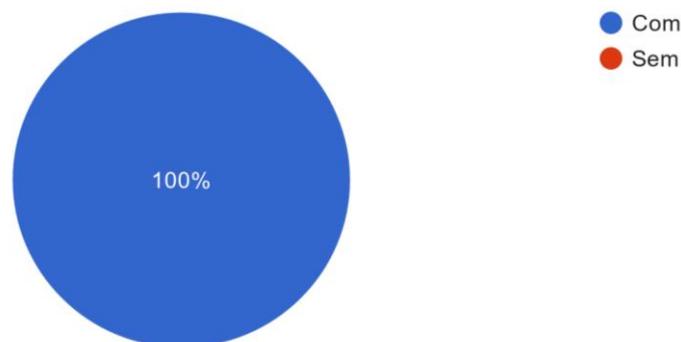


Figura 42 – Respostas de “No geral, você acredita que seria mais fácil pensar em como projetar os valores no jogo com ou sem esse passo a passo?” (Do próprio)

De toda forma, mesmo resultando em histórias com elementos desconectados entre si, o subprocesso foi bem avaliado e o exercício serviu como pré-teste, para se ter uma noção de como executar futuramente o subprocesso com uma equipe de *designers*, de preferência,

de forma presencial e com um treinamento adequado. Sendo assim, é possível afirmar que do ponto de vista da facilidade de uso e da utilidade, o subprocesso “Projetar Valores” foi aprovado pelos game *designers*/desenvolvedores que participaram desta avaliação.

6.4 Avaliação do Artefato PYPwV

Com o objetivo de se avaliar o PYPwV como um todo, foram realizadas duas entrevistas com *designers*, que receberam por e-mail o *book* (Apêndice P) com a descrição completa dos subprocessos e o passo-a-passo de como executá-los. Os objetivos da avaliação, apresentados de acordo com o paradigma GQM (*Goal Question Metric*) (BASILI, 1992), são: **analisar** o método PYPwV, com o **propósito** de avaliar seus (1) pontos fortes; (2) pontos fracos; (3) facilidade de uso; (4) viabilidade de uso; (5) utilidade **no que diz respeito** à integração de valores em um jogo digital **do ponto de vista** de *game designers*/desenvolvedores no **contexto** de jogos baseados em processos de serviços públicos. As análises foram agrupadas em cinco categorias sobre o método: pontos fortes, pontos fracos, sugestões de melhorias, viabilidade de uso e nota. As transcrições das entrevistas encontram-se nos Apêndices O e P.

6.4.1 Pontos Fortes

Os dois entrevistados avaliaram que a descoberta do valor é o principal ponto forte do PYPwV. De acordo com o entrevistado IK, *“o processo está bem documentado, usando um formalismo com a descrição dos processos de identificação dos atores, todos bem claro aqui no texto. (...) Se, por acaso, o processo conseguir de fato capturar os valores principais do processo de um serviço público e levar para dentro do jogo, há uma grande possibilidade de quem joga esse jogo internalizar esses valores e quando ele estiver em contato com o serviço propriamente dito no mundo real, ele conseguir fazer essa ponte entre valores. (...) Isso é sensacional, isso é muito bom. Caracteriza todo esse trabalho como a criação de um jogo sério, com possibilidades de ganho para a sociedade como um todo. (...) Isso tá tudo bem descrito, tanto na parte dessa captura desses elementos, quanto como avaliar isso depois. Isso é um grande ponto que, para mim, é o pilar principal”*.

O entrevistado GL concordou e foi além, ressaltando a escolha do uso das narrativas como meio de transmissão dos valores. *“Um dos grandes pontos a se pensar é a narrativa desse jogo. (...) Quando o processo conseguir agregar esses valores a essa narrativa, o que você vai ter como objetivo daquele jogo e o que você quer transmitir com os personagens, acho isso muito importante e engrandecedor (...) é o ponto mais forte que eu vejo no projeto.*

Eu acho a narrativa um dos fatores mais importantes porque ela acaba conseguindo sustentar os outros pilares do jogo, como a parte de tecnologia, a parte gráfica. (...) Os valores obviamente não vão estar sendo representados somente na narrativa, mas eu acredito que no PYPwV, a narrativa tem um grande peso na hora de você definir como vai ser aquele personagem, quais os valores que ele vai representar, se vai ter alguma mudança desses valores ao longo dos três atos”, concluiu.

6.4.2 Pontos Fracos

Como pontos fracos, foram levantadas: a ausência de uma ilustração das regras e das cartas de VAPBr no book; e a não participação dos usuários (cidadãos) na validação. Para GL, *“A questão do VAPBr eu não vejo como sendo um ponto fraco, mas acho que especificando mais, ele pode ser um facilitador para o desafio de você fazer o usuário entender os valores (...) Eu acho que talvez poderia incluir o usuário (...) eles poderiam estar mais envolvidos”*. IK concordou: *“No início, na descoberta de valores, você menciona que o usuário final faz parte da cultura descoberta de valores, mas ele não participa em momento nenhum no fluxo trabalho de vocês depois dessa etapa para verificação destes valores. Então, é claro que o próprio usuário tem conhecimento limitado, mas seria interessante se em algum momento ter uma fechamento desses valores ali (...) Como o processo de desenvolvimento de jogo, é um processo iterativo, precisa num determinado momento, principalmente depois da implementação, que você envolva o seu usuário final para que o jogo melhore”, frisou.*

6.4.3 Sugestões de melhorias

Os entrevistados apresentaram algumas sugestões para melhorar o método, como: ter uma exemplificação prática de cada etapa desses processos; trazer para a etapa de projetar o jogo, uma primeira versão do GDD, além da lista de valores; e projetar os valores por meio de outros elementos da narrativa, como trilhas sonoras e elementos gráficos. *“Eu acredito que vocês possam fazer a exemplificação em cima de um processo que vocês já trabalharam (...) então, como sugestão mais próxima, mais imediata, é fazer isto, para quem for aplicar o método já ter uma referência ali”, afirmou IK.*

Na opinião de GL, *“para definir o conflito do jogo e os elementos da narrativa, acho que será necessário construir os valores dos personagens do ato (...) então talvez eu colocasse uma primeira versão do GDD, para depois se obter a biblioteca de valores e com*

ela, fazer um segundo olhar em cima do seu GDD”. Sobre a projeção dos valores, sugeriu também: “Não usaria só a narrativa, mas também os elementos gráficos, elementos sonoros (...) não sei se é o foco do trabalho, mas eu acho que talvez poderia ser alguma coisa para versão futura, alguma coisa nesse ponto, pois aí nessa parte de verificar os valores entraria com as outras perguntas se o valor é percebido na interface do jogo, na trilha sonora...”

6.4.4 Viabilidade de Uso

Perguntados sobre a razoabilidade do uso deste método em instituições privadas, universidades e organizações pública, os dois entrevistados atestaram a utilidade do método. Para GL, *“o método é super razoável, no momento em que eu acho que vai ajudar o executor. Eu acho que seria até mais fácil para os executores de uma empresa privada, pois as empresas públicas tendem a ter uma burocratização maior de alguns processos. Porém, acho que esse procedimento engrandeceria muito a visão do executor naquele momento, mas também precisa gerar um suporte para esse executor”*.

IK compartilha da mesma visão. *“O método é diretamente aplicável em qualquer processo, desde um site informativo mais interativo na forma de um jogo, ou até mesmo em um jogo mais complexo. Ainda carece da parte de exemplos, mas tá bem definido e eu acredito que, do jeito que está, você pode pegar e aplicar dentro da sua instituição e ter resultado. Acredito que a equipe teria os resultados bem satisfatórios com a produção dos artefatos descritos no método e a utilização dos formulários ali contidos, também”*.

6.4.5 Nota e Justificativa

No final da entrevista, os participantes foram desafiados a atribuir uma nota de 1 a 10 ao método, considerando todas as etapas. Ambos atribuíram 8 e fizeram algumas considerações sobre o porquê da nota. *“Hoje eu daria uma nota 8. É um método muito bem descrito, muito bem informado. A nota 8 seria só porque eu teria alguma dificuldade, se eu tivesse uma equipe e fosse a primeira vez que fosse trabalhar com um caso desses, em aplicar sem ter um exemplo. Então, assim, acredito que do jeito que está hoje, se eu pegar os documentos e aplicar em várias equipes diferentes, vão acontecer interpretações diferentes em alguns pontos justamente pela falta de exemplo”*, destacou IK.

Para GL, o método peca na falta de aprofundamento do que é um valor. *“No meu ponto de vista, ficaria numa nota 8 exatamente por causa dessa questão que eu falei desse elo do executor entender o que é um valor. A minha única consideração forte é nesse ponto,*

diante de tudo que eu já falei para você acho que é uma nota razoável para o projeto. Aprimorando um pontinho ou outro, vai ficar redondinho para conseguir implementar efetivamente o projeto no processo de desenvolvimento”. GL ainda comentou sobre sua percepção quanto aos termos técnicos de fora do mundo de SI. “Eu acho que as questões de ato, o game designer já vai estar acostumado porque tem que saber um pouco também de técnicas de narrativa. Ele tem que saber de logline e da história que está contando, acho que vai ser fácil para entender”.

Ainda segundo ele, *“no meu ponto de vista, a narrativa é a base para a mecânica e para a tecnologia. Ela monta essa tríade que vai compor os nossos jogos. Quando você tem um processo, esse processo é proposto a ser criado um jogo em cima dele, uma narrativa, um documento que vai citar os valores desse desenvolvimento eu acho muito importante, muito válido. Acho que vai facilitar a vida do game designer, do desenvolvedor, do artista que estiver trabalhando naquele processo, mas o impacto maior vai ser o resultado para o jogador”, afirmou frisando que o método facilita o trabalho do artista. “O documento e o projeto como um todo, a biblioteca de valores, vem como um norteador. Não vai limitar o artista, vai é ajudar a dar uma visão para ele em como trabalhar o restante (...) Não acho que o método deixa o artista totalmente livre para criar o que ele quiser, mas também eu acho que não é um limitador que vai dar um bloqueio criativo para esse artista, seja ele gráfico, sonoro, de animação ou até o game designer”.*

6.5 Aplicando o PYPwV no PYP

O PYP contém três etapas de validação do jogo: com a equipe de *designers*; com os executores do processo; e, finalmente, com o público (CLASSE *et al.*, 2018). Nesta dissertação, focamos apenas nos *designers* e nos executores. Os *designers* devem assegurar que o jogo melhora com a integração firme dos valores e que eles não somem do jogo. Verificar que os valores estão incorporados no jogo pode ser facilitado por meio de reuniões regulares com parceiros de *design*, *playtesters*, educadores, parceiros externos e conselheiros da indústria (FLANAGAN *et al.*, 2005).

O subprocesso **“Verificar Valores”** (Figura 43) é uma atividade complementar às etapas **“Validação com Equipe de Design”** e **“Validação com Executores do Processo”** do PYP. A validação com a equipe de *design* e com os executores do processo no PYP consiste na avaliação do jogo em relação aos requisitos expressos no GDD. No PYPwV, como visto, o GDD recebe um *“upgrade”* com a Bíblia dos Valores, trazendo o detalhamento

de como os valores levantados para o jogo se integram a elementos como a narrativa e os personagens. A efetiva transmissão desses valores é que se busca investigar por meio dessas avaliações.

A pesquisa de verificação com *designers* pode ser conduzida de forma qualitativa, que é mais descritiva e exploratória (CHANDLER, 2012). Na hora de discutir, todos os envolvidos devem ter em mente as seguintes perguntas: Emitimos maiores entendimentos acerca do valor? Por quê? Como podemos melhorar? (FLANAGAN e NISSEMBAUM, 2014). No Apêndice J, há uma sugestão de perguntas para guiar a discussão e facilitar a emissão de um parecer ao final.

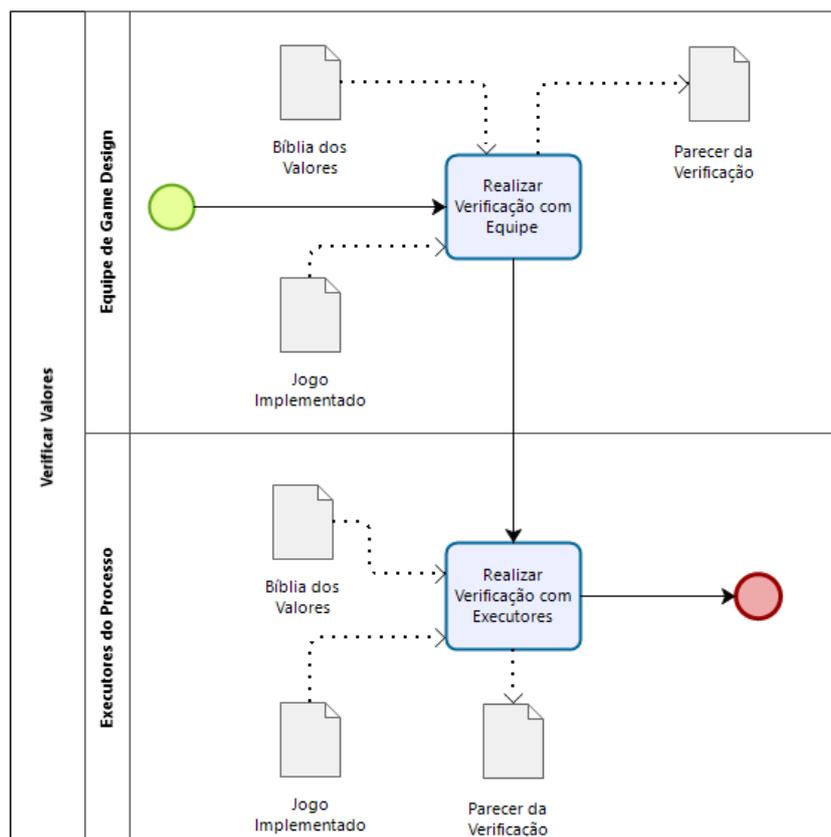


Figura 43 - Proposta de “Verificar Valores” em PYPwV (Do próprio)

Como visto no capítulo 4, o PYPwV pode ser integrado ao PYP. Na Figura 44, é apresentado o fluxo de PYP com as três etapas criadas em PYPwV. As novas etapas estão destacadas em caixa alta. Porém, cabe lembrar que as etapas são complementares às que já existiam anteriormente. A etapa do subprocesso “Debater Valores”, por exemplo, funciona como evolução de “Estudar Contexto do Processo” no PYP. Apenas para facilitar a visualização dessa integração, a etapa foi representada externamente, entre “Estudar

Contexto do Processo” e “Mapear Elementos”. O mesmo pode ser afirmado para o subprocesso “Projetar Valores”, que é uma evolução de “Projetar o Jogo”. Desta forma, foi representado entre “Projetar o Jogo” e “Desenvolver o Jogo”, apenas para deixar o entendimento mais claro.

Com relação ao subprocesso “Verificar Valores”, ele é dividido em duas raias no modelo abaixo. A sub-etapa de verificação com a equipe é chamada de “Verificar Valores com Equipe” e a sub-etapa de verificação com os executores, aparece na raia inferior com o nome de “Verificar Valores com Executores”.

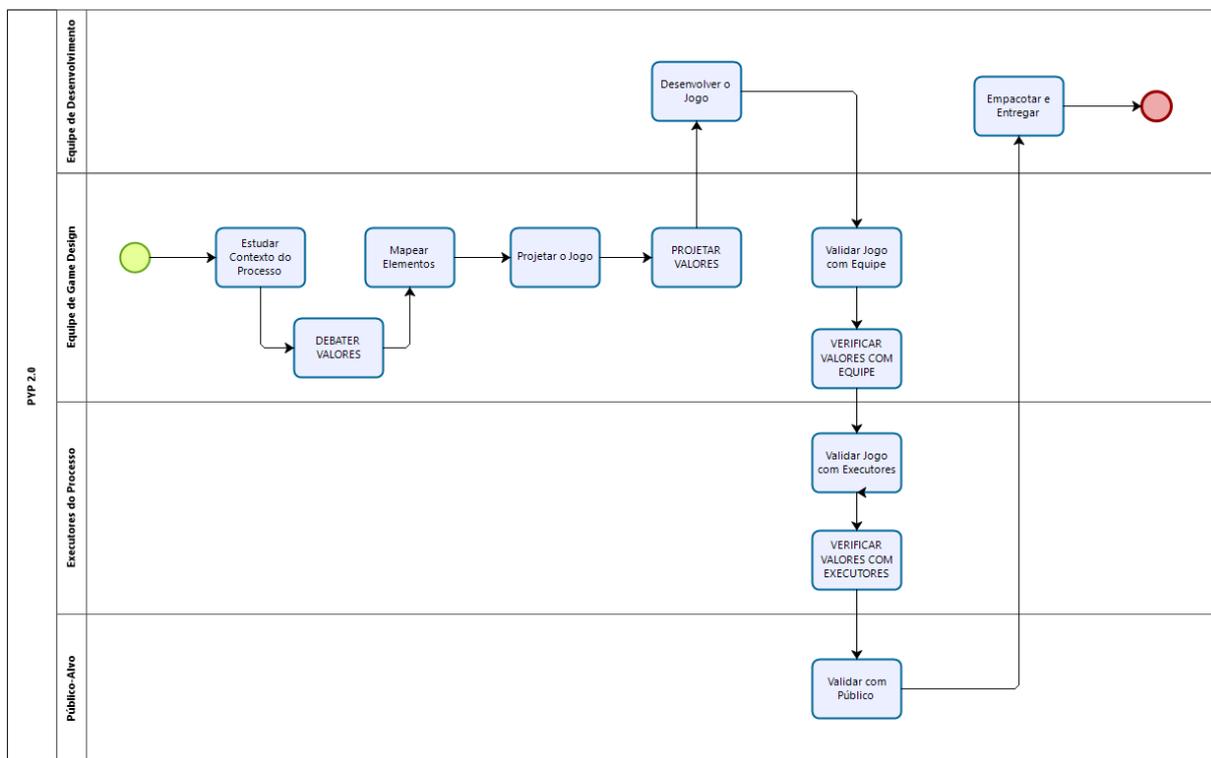


Figura 44 – PYP após integração com PYPwV (Do próprio)

Assim sendo, o PYP continua com suas oito etapas: (1) Estudar Contexto; (2) Mapear Elementos; (3) Projetar o Jogo; (4) Desenvolver o Jogo; (5) Validar Jogo com a Equipe; (6) Validar Jogo com Executores; (7) Validar Jogo com Público; (8) Empacotar e Entregar. Sendo que quatro delas são evoluídas com a discussão de valores: 1, 3, 5 e 6.

A validação do terceiro subprocesso de PYPwV, “Validar Valores”, não foi possível de ser realizada durante o período desta pesquisa. Esta etapa, inclusive, pode ser estendida à uma validação com o público também, em futuras evoluções do método.

6.6 Comunicação de Resultados

O *book* do processo foi publicado como comunicação de resultados deste ciclo:

- JANSSEN, Fabrício; ARAUJO, Renata; CLASSE, Tadeu; PIMENTEL, Mariano. “PYPwV - Design de Valores em Jogos Digitais Baseados em Processos de Serviços Públicos Brasileiros”. *RelaTe-DIA*, v. 13, n. 1, 2020. E site do [Ciberdem](#), 2020.

6.7 Conclusão do Ciclo

Neste ciclo de pesquisa, o objetivo principal foi o de evoluir o método PYPwV, especificando detalhes de sua etapa intermediária, “Projetar Valores”. Após o detalhamento, investigação e avaliação do segundo subprocesso do método, o PYPwV ganhou uma nova versão, conforme Figura 45.

Embora as demonstrações e as duas atividades de validação realizadas nesta etapa forneçam indícios de que este objetivo foi cumprido, existem limitações que podem ser encaradas como oportunidades de pesquisa e melhorias do método. A principal delas é a necessidade de aprofundamento da execução do *book*, levando o subprocesso de projeção dos valores para um estudo de caso mais detalhado e com mais pessoas.

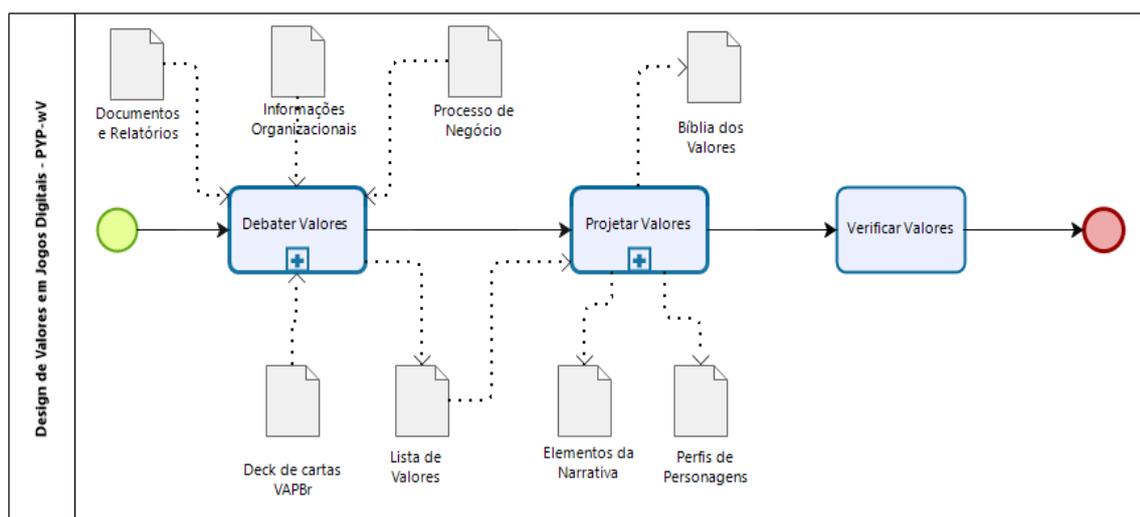


Figura 45 - PYPwV após o Ciclo III (Do próprio)

As seguintes críticas levantadas pelos entrevistados e participantes das atividades realizadas neste capítulo foram: a ausência de uma ilustração das regras e das cartas de VAPBr no *book*; a falta de exemplos de preenchimento das fichas de construção dos personagens e dos elementos da narrativa; e a não participação dos usuários (cidadãos) na validação.

Decidiu-se que: quanto à primeira sugestão, o VAPBr será disponibilizado de forma individual e como apêndice do *book*; quanto à segunda, uma bíblia preenchida também fará parte do *book*; já a terceira entrará como sugestão de trabalhos futuros. Também foi sugerido por diversos respondentes que a criação das dimensões físicas dos personagens seja mais flexível, ou seja, que possam ser customizadas pelos jogadores. A sugestão também está sendo incorporada ao PYPwV.

7. CONCLUSÃO

Nesta dissertação, foi realizada uma pesquisa a partir do **problema** “Como projetar valores humanos em jogos digitais baseados em processos de prestação de serviços públicos brasileiros, de forma sistematizada?”, partindo da premissa de que o uso destes jogos vêm sendo pesquisados e identificados como eficazes na promoção do diálogo entre cidadãos e instituições públicas. Contudo, foi visto que a aproximação desses atores não é simples, ainda mais considerando a realidade de baixa escolaridade do povo brasileiro.

Como forma de auxiliar os *designers* de jogos a superarem este problema, foi proposto um artefato chamado de ***Play your Process- With Values (PYPwV)***, composto de três subprocessos que se baseiam na metodologia americana *Values at Play (VAP)*, ou Valores em Jogo. O método PYPwV foi pensado para ser utilizado de forma independente ou incrementar o ***Play Your Process (PYP)***²⁵. O artefato demonstrou capacidade de permitir descobrir e projetar valores em jogos baseados em processos de prestação de serviços públicos, bem como demonstrou sua utilidade para *game designers*.

Ao longo deste trabalho, foram destrinchados os ciclos de execução da pesquisa, que são requisitos obrigatórios em pesquisas de *Design Science Research (DSR)*. Cada ciclo buscou avaliar e melhorar um subprocesso do método, definindo conceitos e instrumentos com base em conjecturas teóricas e requisitos de design. No primeiro deles, “Debater Valores”, foi gerado um outro recurso, o *Values at Play Brasil (VAPBr)*, um *deck* inspirado na abordagem metodológica VAP (*Values at play*) e que está disponível para download de forma gratuita na página do CIBERDEM.

Sobre a **conjectura** de que “*designers* de jogos não integram valores de forma consciente e sistematizada nos jogos”, essa pesquisa contribui para minimizar esse problema, através da definição do artefato. O *design* de jogos é uma atividade interativa que requer que a equipe tome muitas decisões no caminho do conceito até a finalização. Essas decisões

²⁵ PYP. <http://www.seer.unirio.br/index.php/monografiasppgi/article/view/8334/7088>

frequentemente envolvem muitas partes com interesses próprios e priorizar valores é uma maneira de unir esses grupos (FLANAGAN, NISSEMBAUM, 2014). O jogo deve ser fácil de usar e livre de *bugs*, mas também deve trabalhar na promoção dos valores das sociedades e culturas que os circundam incluindo: liberdade, comunidade, inclusão, igualdade, privacidade, segurança, criatividade, confiança e autonomia pessoal.

As **Questões/Hipóteses para Avaliação do Artefato** eram: (1) o PYPwV é útil para descoberta de valores? e (2) os valores conseguem ser projetados por meio de narrativas no processo de *design*? Por meio dos estudos de caso e das entrevistas realizadas, é possível concluir que ambas as questões foram respondidas positivamente. No capítulo 5, quando investigou-se somente o recurso VAPBr, ele foi avaliado com nota 8,42, numa escala de 1 a 10, pelos participantes que, através do modelo TAM, perceberam que o artefato é fácil de ser usado, útil para a descoberta de valores e que os mesmos possuem um sentimento com tendência positiva quanto ao seu uso. Já no capítulo 6, a segunda questão apresentou bons indícios de validade. Tanto os cinco respondentes do *survey* quanto os dois entrevistados afirmaram que o subprocesso “Projetar Valores” facilita a organização do pensamento do designer na hora de embutir os valores em elementos narrativos.

Já as **Questões/Hipóteses para Avaliação das Conjecturas** eram: (1) os valores foram integrados de forma consciente e sistematizada? (2) o uso de técnicas de narrativas simplificou ou dificultou o trabalho dos *designers*? Assim como na avaliação do artefato por meio dos estudos de caso e das entrevistas realizadas, é possível afirmar que (1) sim e que (2) facilitou. Ao longo dos capítulos 4, 5 e 6, foi possível acompanhar todo o processo de levantamento dos valores que originaram o VAPBr, que foi utilizado por uma turma de 14 alunos, de onde saíram seis valores submetidos à aprovação de um gestor de processo que serviu de base para o estudo, no caso, o de pessoas desaparecidas. Na sequência, os valores foram apresentados à cinco designers, que pensaram em como embuti-los em um jogo por meio de elementos de narrativa como *storyline* e personagens e esse estudo se mostrou relativamente bem sucedido.

7.1 Contribuições Científicas

Acredita-se que esta pesquisa tem o potencial de contribuir para os desafios de pesquisa na área de “Metodologias e tecnologias para participação popular”, propostos pela comunidade de SI pela Sociedade Brasileira de Computação (SBC) para o decênio 2016-2026 (BOSCARIOLI *et al*, 2017), já que seu principal achado teórico é a confirmação de que “valores em jogos têm potencial para melhorar o diálogo entre cidadão e governo”.

Como a DSR preconiza a resolução de um problema de forma prática ao mesmo tempo que se gera um novo conhecimento científico, é necessário afirmar que a pesquisa contribui também para as áreas científicas de “ciberdemocracia e “jogos digitais” e, talvez, a mais importante contribuição seja a de trazer para a comunidade de SI uma temática não tão comum à área, como valores e as técnicas de narrativas populares usadas no cinema e na TV brasileira. Além destas pretensões, é possível destacar as publicações que foram realizadas ao longo deste mestrado.

Abaixo, estão listadas as que se relacionam diretamente aos capítulos 3 e 4:

- JANSSEN, Fabrício; ARAUJO, Renata; PIMENTEL, Mariano. “Narrativas Populares para Transmissão de Valores em Jogos Sérios Baseados em Processos de Serviços Públicos para Cidadãos Brasileiros”. In: Anais Estendidos do XV Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação (SBSI). SBC, 2019. p. 37-40.
- JANSSEN, Fabrício; ARAUJO, Renata; PIMENTEL, Mariano. “Valores em Jogos Baseados em Processos de Prestação de Serviços Públicos para Cidadãos Brasileiros”. SBGAMES. 2019.

E aqui estão outras publicações, que contém relação temática com a dissertação, mas não são extratos dos capítulos:

- JANSSEN, Fabrício; ANTONIO, Nadja; XAVIER, Bruno; ARAUJO, Renata; FORNAZIN, Marcelo. “Jogo PBF Prosperópolis: Design de valores em um jogo digital sobre o programa 'Bolsa Família’”. In: ABCIBER XI - SIMPÓSIO NACIONAL DA ABCIBER 2018, Juiz de Fora. Games, Gamificação, Entretenimento e Cognição, 2018.
- JANSSEN, Fabrício; XAVIER, Bruno; SERVA, Vinicius; SANTOS, Rodrigo P. “Investigando a Elaboração de Narrativas em Jogos Sérios”. SBGAMES. 2019.
- JANSSEN, Fabricio; ARAUJO, Renata; BAIÃO, Fernanda. “Uma proposta de Ontologia de gêneros e narrativas em jogos digitais para a *Game Ontology Project*” (GOP). *RelaTe-DIA*, v. 12, n. 1, 2019.

7.2 Contribuições para a Indústria

Acredita-se que as empresas possam utilizar o processo para aprimorar as narrativas (quando necessárias) de seus jogos e serem “sensibilizadas” com a importância de se passar valores positivos aos jogadores. As organizações públicas também podem absorver o método

para a criação de jogos sérios voltados ao cidadão. Por fim, a sociedade será beneficiada por meio dos jogos criados tanto pelos órgãos públicos quanto pelas empresas de jogos.

Uma empresa governamental mostrou-se interessada no tema. Uma adaptação de um artigo derivado dessa pesquisa foi publicado na seção [Tema Insights](#), do Serpro²⁶ (Serviço Federal de Processamento de Dados), em 30/1/2020, com divulgação nas mídias sociais da empresa (*Twitter, Facebook e LinkedIn*). A Tema Insights é versão web da Revista Tema, criada em 1975²⁷. Até o dia 21/2/2020, o texto já havia sido acessado 639 vezes, por 546 IP's únicos.

É possível destacar os produtos publicados ao longo deste mestrado. Abaixo, estão listadas as que se relacionam diretamente aos capítulos 5 e 6:

- JANSSEN, Fabrício; ARAUJO, Renata; CLASSE, Tadeu; PIMENTEL, Mariano. “VAPBr - Values At Play Brasil”. Site do [Ciberdem](#), 2020.
- JANSSEN, Fabrício; ARAUJO, Renata; CLASSE, Tadeu; PIMENTEL, Mariano. “PYPwV - Design de Valores em Jogos Digitais Baseados em Processos de Serviços Públicos Brasileiros”. *RelaTe-DIA*, v. 13, n. 1, 2020. E site do [Ciberdem](#), 2020.

7.3 Limitações da Pesquisa e Trabalhos Futuros

Para investigar o subprocesso “Validar Valores”, é necessário que se tenha um jogo pronto. Como não foi desenvolvido nenhum, a partir do método PYPwV, esta é a principal limitação deste trabalho. A validação do terceiro subprocesso de PYPwV, “Validar Valores”, fica como sugestão de trabalhos futuros. Também para trabalhos futuros, a sugestão é avançar buscando: o desenvolvimento de um jogo por meio do método completo do PYPwV; uma investigação mais profunda na etapa de construção de narrativa com os valores; além, claro, de uma avaliação de um jogo criado com uso desses recursos por cidadãos.

É possível também seguir por outra direção. Evoluir o VAPBr com cartas dos três outros tipos do *GaG* (Jogos, Verbos e Desafios). Também é possível utilizar somente o VAPBr para criar um jogo. Cabe lembrar que ele pode ser utilizado de forma independente do PYPwV para a discussão dos valores. O investigador HA até sugeriu uma outra forma de uso do *deck*: “*Temos a academia de polícia, onde a gente precisa treinar as pessoas no*

²⁶ Serpro (Serviço Federal de Processamento de Dados): <http://www.serpro.gov.br>

²⁷ Revista Tema: <https://www.serpro.gov.br/tema>

atendimento. Você pode usar isso (VAPBr), entendeu? Porque às vezes o cara tem uma visão distorcida de uma coisa, então você pode passar para ele. Sempre botando os docentes e os alunos para debaterem. Você poderia usar isso tranquilamente em uma sala de aula na academia de polícia”, declarou durante a entrevista.

Ademais, esta pesquisa apresentou o PYPwV dentro de um contexto de valores baseados em documentos brasileiros, como a Constituição Federal de 1988. Poderia ser renomeado como PYPwV-Br, inclusive. Porém, para que o nome do método não seja ainda maior, optou-se por PYPwV. Sendo assim, uma outra possibilidade de trabalho futuro é aplicar o método adaptando a valores de outras nações.

E ainda como mais uma sugestão: automatizar o PYPwV, integrando-o à ferramenta ProModGD (CLASSE *et al.*, 2018), que apresenta como característica principal a organização de um projeto de jogo baseado em processo de negócio.

Independente da forma como se pretenda usar, esperamos apenas que os produtos gerados por essa pesquisa sejam úteis na missão de se pensar em valores em jogos. O *book* do processo PYPwV, assim como o VAPBr (cartas e regras), estão disponíveis para *download* na página do CIBERDEM.

Finalmente, acredita-se que os resultados desta pesquisa serão muito importantes para auxiliar na ampliação do conhecimento dos cidadãos com relação aos serviços públicos, por meio de formas mais lúdicas e adaptadas à realidade educacional e de consumo do país.

REFERÊNCIAS

- AMELIO, Camila. “A indústria e o mercado de jogos digitais no Brasil”. SBGAMES. Foz do Iguaçu, 2018.
- ARAUJO, R. M., CAPPELLI, C., DIIRR, B., ENGIEL, P., & TAVARES, R. L.. Democracia Eletrônica. Sistemas Colaborativos, 1. 2011.
- ARAUJO, R.M. “Sistemas de Informação para a Ciberdemocracia”. 2019. Em publicação.
- ARISTOTELES. “Poética” (trad. Eudoro de Souza). Lisboa: Calouste Gulbenkian. 1992.
- BARTHES, Roland. “A aventura semiológica”. Tradução: Maria de S. Cruz. Lisboa: Edições 70. 1987
- BASIL, V. “*Software Modeling and Measurement: The Goal/Question/Metric paradigm*”, 1992.
- BATES, Bob. “*Game Design: the art & business of creating games*”. Prima Tech. 2001
- BAYAZIT, N. “*Investigating Design: A Review of Forty Years of Design Research, Massachusetts Institute of Technology*”. *Design Issues*, v. 20, n. 1. 2004.
- BELMAN, Jonathan; NISSENBAUM, Helen; FLANAGAN, Mary. “*Grow-A-Game: A Tool for Values Conscious Design and Analysis of Digital Games*”. 2011.
- BOSCARIOLI, C; ARAUJO, R.M.; MACIEL, R.S. “I GranDSI-BR: Grandes Desafios de Pesquisa em Sistemas de Informação no Brasil (2016-2026)” - Relatório Técnico. Comissão Especial de Sistemas de Informação (CE-SI) da Sociedade Brasileira de Computação (SBC). 2017.
- CAETANO, Bárbara; OLIVEIRA, Guilherme; DE PAULA, Melise; SOUZA, J; SOUZA, Juno. “Democracia digital: uma análise sobre recursos e aceitação”. In: Anais do XII Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação. SBC, 2016.
- ÇAĞDAŞ, V.; STUBKJÆR, E. “*Design research for cadastral systems. Computers, Environment and Urban Systems*”, v. 35, p. 77-87, 2011. <http://dx.doi.org/10.1016/j.compenvurbsys.2010.07.003>
- CAMPBELL, Joseph. “*The hero's journey: Joseph Campbell on his life and work*” New World Library, 1949.
- CAPOTE, Gart. "BPM para Todos." Bookess. 2012
- CGI.BR, “Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Setor Público Brasileiro”. 2018.

- CGI.BR, “Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2018”. 2019.
- CHANDLER, Heather M. “Manual de produção de jogos digitais”. Bookman Editora, 2ª edição. 2012.
- CHATTERJEE, Samir. “*Design Research in Information Systems: Theory and Practice*” (*Integrated Series in Information Systems*). New York, Dordrecht, Heidelberg, London: Springer, 2010.
- CLASSE, Tadeu; ARAUJO, Renata; XEXEO, Geraldo. “Desaparecidos RJ—Um Jogo Digital para o Entendimento de Processos de Prestação de Serviços Públicos”. XVI Simpósio Brasileiro de Jogos e Entretenimento Digital. SBGames. Curitiba, 2017.
- CLASSE, Tadeu; XEXEO, Geraldo; ARAUJO, Renata; SIQUEIRA, Sean. “*PYP – Play Your Process: Um Método de Design de Jogos Digitais Baseados em Processos de Negócio*”. *RelaTe-DIA*, 11(1). 2018.
- CLASSE, Tadeu; ARAUJO, Renata; XEXÉO, Geraldo. “*Process Model Game Design: Uma Ferramenta para Apoio a Sistematização de Design de Jogos Digitais Baseados em Processos de Negócio*” In: XVII Simpósio Brasileiro de Jogos e Entretenimento Digital. SBGames. Foz do Iguaçu, 2018.
- CLASSE, Tadeu; XEXEO, Geraldo; ARAUJO, Renata. “Jogos Digitais Baseados em Processos de Negócio”. SBGAMES. Rio de Janeiro, 2019.
- CLASSE, Tadeu;; XEXEO, Geraldo; ARAUJO, Renata; SIQUEIRA, Sean. “*The Play Your Process Method for Business Process-Based Digital Game Design*”. *International Journal of Serious Games*. 2019.
- COMPARATO, Doc. “Da criação ao roteiro: o mais completo guia da arte e técnica de escrever para televisão e cinema”. Rio de Janeiro: Rocco. 2009.
- CRONBACH, J. L. “*Coefficient alpha and the internal structure of tests*. V. 16. No. 3” *Psychometrika*. 1951.
- DA HORA, Henrique Rego Monteiro; MONTEIRO, Gina Torres Rego; ARICA, José. Confiabilidade em questionários para qualidade: um estudo com o Coeficiente Alfa de Cronbach. *Produto & Produção*, v. 11, n. 2. 2010.
- DAVIS, F. D. “*A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and results*”, In: (Doctoral dissertation), MIT Sloan School of Management. 1986.
- DAVIS, F. D. “*Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*”. *Mis. q*, Minneapolis. 1989.

DESPAIN, W. *"100 Principles of Game Design"*. Editora New Riders. 2012

DILLON, A.; MORRIS, M. *"User acceptance of new information technology: theories and models"*. ARIST, New York,. 1996.

DIIRR, B., ENGIEL, P., TAVARES, R., ARAUJO, R., CAPPELLI, C. "Soluções para ampliação da Democracia Eletrônica". 2010.

DIIRR, B.; ARAUJO, R.; CAPPELLI, C. *"Encouraging Society Participation Through Conversations About Public Service Processes"*.In:International Journal of Electronic Government Research (IJEGR), v. 10(2). 2014.

DUARTE, Jorge. "Entrevista em profundidade. Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação". São Paulo: Atlas. 2005.

ENGIEL, P.; ARAUJO, R.; CAPPELLI, C. *"Designing Public Service Process Models for Understandability"*. In: Electronic Journal of e-Government, v.12(1). 2014.

FERREIRA, André Ribeiro. "Gestão de processos; módulo 3". Brasília. 2014.

FIELD, Syd. "Manual do roteiro: os fundamentos do texto cinematográfico". Rio de Janeiro: Objetiva. 2001.

FLANAGAN, Mary; NISSENBAUM, Helen; HOWE, Daniel. *"Embodying Values in Technology: Theory and Practice"* New York University. 2005.

FLANAGAN, Mary; NISSENBAUM, Helen. *"Values at play: Valores em jogos digitais"*. MIT Press, 2014.

FULLERTON, Tracy; SWAIN, Christopher; HOFFMAN, Steven. *"Game Design Workshop – Designing, Prototyping and Playtesting Games"*. San Francisco: CMP Books. 2004.

GASPARIN, M.; ISABELA, H.M.; CRISTINE, S.C. *"Psychometric properties of the international outcome inventory for hearing AIDS."*. In: Brazilian journal of otorhinolaryngology, v 76.1, pp. 85-90, 2010.

GOMES, W., "Transformações da política na era da comunicação de massa". São Paulo: Paulus. 2004.

GONÇALVES, André Luís. "Ciberdemocracia no Brasil: Análise dos Portais Públicos e-cidadania e e-democracia". 2017.

HESSEN, J. "Filosofia dos valores". Coimbra: Almedina. 2001.

HEVNER, Alan; MARCH, Salvatore; PARK, Jinsoo; RAM, Sudha. *"Design science in information systems research"*. MIS quarterly. 2004.

HEVNER, Alan. *"A Three Cycle View of Design Science Research"*. *Scandinavian Journal of Information Systems*, v. 19, n. 2, p.4, 2007.

- HOUAISS, Antônio; DE SALLES VILLAR, Mauro; DE MELLO FRANCO, Francisco Manoel. “Dicionário Houaiss da língua portuguesa”. 2003.
- HUNICKE, R; M. LEBLANC, M. e ZUBEK, R. “*MDA: A Formal Approach to Game Design and Game Research*”, In: *Proceedings of the AAAI Workshop on Challenges in Game AI*, v. 4, p. 5, 2004.
- JANSSEN, Fabrício; XAVIER, Bruno; SERVA, Vinicius; SANTOS, Rodrigo P. “Investigando a Elaboração de Narrativas em Jogos Sérios”. SBGAMES. 2019.
- JANSSEN, Fabrício; ARAUJO, Renata; PIMENTEL, Mariano. “Narrativas Populares para Transmissão de Valores em Jogos Sérios Baseados em Processos de Serviços Públicos para Cidadãos Brasileiros”. In: *Anais Estendidos do XV Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação*. SBC, 2019.
- JANSSEN, Fabrício; PIMENTEL, Mariano; ARAUJO, Renata. “Valores em Jogos Baseados em Processos de Prestação de Serviços Públicos para Cidadãos Brasileiros”. SBGAMES. 2019.
- KHEIRANDISH, Shadi; RAUTERBERG, Matthias. “*Human value based game design*”. In: *2018 2nd National and 1st International Digital Games Research Conference: Trends, Technologies, and Applications (DGRC)*. IEEE, 2018.
- KITCHENHAM, Barbara; CHARTERS, Stuart. “*Guidelines for performing systematic literature reviews in software engineering*”. 2007.
- LEVY, Pierre. “Cibercultura”; Ed. 34. São Paulo. 1999.
- LIMA, Rafael; LIMA Leonardo. "A Estrutura Narrativa Dos Jogos Eletrônicos." SBGAMES. 2015.
- MANZINI, Eduardo José. “A entrevista na pesquisa social”. Didática, 1990.
- MELLO, Celso Antônio Bandeira de. “Curso de direito administrativo”. 2012.
- MULCAHY, Rory; RUSSELL-BENNETT, Rebekah; RUNDLE-THIELE, Sharyn. “*Electronic games: can they create value for the moderate drinking brand?*”. *Journal of Social Marketing*. 2015.
- PALLOTTINI, Renata. “Dramaturgia de televisão”. 2. ed. São Paulo: Boitempo, 2012.
- PEFFERS, Ken *et al.* “A Design Science Research Methodology for Information Systems Research”. *Journal of Management Information Systems*, v. 24, n. 3. 2007.
- PEREIRA, Hebert P.M.; PEREIRA, Marcelo C.E.L.C. “Valores em pauta: o laddering para entender valores em jogos”. SBGAMES. 2019.

- PIKKARAINEN, T.; PIKKARAINEN, K.; KARJALUOTO, H.; PAHNILA, S. “*Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model. Internet Research, v. 14, n. 3*”. 2004.
- PIMENTEL, Mariano; FILIPPO, Denise; SANTORO, Flávia. “*Design Science Research: fazendo pesquisas científicas rigorosas atreladas ao desenvolvimento de artefatos computacionais projetados para a educação*”. 2018.
- PIMENTEL, Mariano; FILIPPO, Denise; SANTORO, Flávia. “*Design Science Research: pesquisa científica atrelada ao design de artefatos*”. Revista Educação a Distância e E-learning. Lisboa. 2020. Em publicação.
- PIRES, E. "Um método de análise de processos para aproximação cidadã: um estudo de caso em mediação de conflitos no Poder Judiciário ". Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, 2018.
- PROPP, Vladimir. “A morfologia dos contos de fadas”. 1928.
- RAFTOPOULOS, Marigo. “*Playful card-based tools for gamification design*”. In: *Proceedings of the annual meeting of the Australian special interest group for computer human interaction*. 2015.
- ROKEACH, Milton. “*The nature of human values*”. Free press, 1973.
- ROUSE, Richard “*Game design: theory & practice / by Richard Rouse III*”; 2nd ed., 2001.
- SELL, M. M.; ARAUJO, R. M. ; SILVA, MELLO, J. “Regra Clara: Aplicação para discussão de regras de negócio em processos de prestação de serviços públicos. In: Escola Regional de Sistemas de Informação”. Porto Alegre: SBC. 2015.
- SCHELL, Jesse. “*The Art of Game Design: A book of lenses*”. CRC press, 2008.
- SCHUYTEMA, Paul. “*Design de Games*”. São Paulo: Cengage Learning, 2017.
- SCHWARTZ, Shalom H.; BILSKY, Wolfgang. “*Toward a universal psychological structure of human values*”. *Journal of personality and social psychology*, v. 53, n. 3, p. 550, 1987.
- SHELDON, Lee. “Desenvolvimento de personagens e narrativas para games”. São Paulo: Cengage Learning, 2017.
- SILVA, S. P., “Graus de participação democrática no uso da Internet pelos governos das capitais brasileiras”. *Opinião Pública*, v. xi, n. 2. 2005.
- SIMON, Hebert A. “*The Sciences of the Artificial*. Cambridge”: MIT Press, 1996.
- TEIXEIRA, P.A.S. “Desaparecimento: o papel do policial como conscientizador da sociedade”. Rio de Janeiro, Instituto de Segurança Pública, 2009.
- TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. “Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. O positivismo; a fenomenologia; o marxismo”. 2015.

VON AHN, L., DABBISH, L., "Designing games with a purpose". In: *Communications of the ACM*. v. 51, n. 8 (Aug.), 2008.

WIERINGA, Roel J. "Design Science Methodology for Information Systems and Software Engineering". New York, Dordrecht, Heidelberg, London: Springer, 2014.

XEXEO, Geraldo. CLASSE, TC. et al. "O que são jogos – Uma introdução ao estudo do Ludes". 2017.

Apêndice A - Survey “Valores em Jogos Digitais baseados em Processos de Prestação de Serviços Públicos no Brasil”

Este questionário está sendo conduzido por Fabrício Janssen (UNIRIO), sob orientação de Renata Araujo (Mackenzie) e Mariano Pimentel (UNIRIO) e tem como objetivo um levantamento sobre quais valores positivos são mais interessantes de serem abordados em um jogo digital que seja baseado em um processo de prestação de serviço público, no Brasil.

* Pergunta Obrigatória

FORMAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO

Nível acadêmico (assinale seu maior título) *

- Ensino fundamental
- Ensino médio
- Ensino superior
- Especialização
- Mestrado
- Doutorado

Qual ou quais afirmações abaixo ajudaria você a se identificar? *

- Sou Cidadã(o) Brasileira (o)
- Sou Gestor(a) de Empresa/Órgão Público
- Sou Prestador(a) de Empresa/Órgão Público
- Sou Game Designer

Entender como um processo de Prestação de Serviço Público funciona pode ser uma tarefa bastante complexa para o Cidadão. Pesquisas anteriores nesse contexto levantaram que uma forma de promover esse entendimento é por meio de Jogos e que um dos aspectos importantes para a eficácia dos mesmos são os Valores que eles transmitem.

Q1 - Considere a lista de valores abaixo (coluna da esquerda). Para cada um deles, avalie o quanto você considera que este valor seja importante no contexto de processos de prestação de serviços públicos no Brasil. *

Escolha dentro da escala de 1 a 5, sendo o 1 "sem importância" e o 5, "muito importante".

1 (Sem importância) - 2 (Pouco importante) - 3 (Neutro)

4 (Importante) - 5 (Muito importante)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Privacidade (direito de controlar as informações públicas acerca de si)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Eficiência (atingir o resultado com um mínimo de perda de recursos)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Liberdade (garantia de poder de escolha)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Legalidade (agir conforme a lei)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Democracia ("governo do povo, pelo povo e para o povo")

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Transparência (permitir a verificação de ações e gastos)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Inovação (capacidade de gerar novidades)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Impessoalidade (não se refere a uma pessoa em particular, mas às pessoas em geral)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Segurança (condição de estar livre de perigos)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Dignidade (reconhecimento de ser tratado com respeito)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Simplicidade (ser claro e compreensível à maioria das pessoas)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Participação Social (permitir influência dos indivíduos na organização da sociedade)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Liberdade de Expressão (direito de manifestar livremente opiniões)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Igualdade (direitos iguais sem exclusões)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Humildade (não subestimar e nem supervalorizar a si mesmo)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Justiça (caráter do que é justo, imparcial)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Sustentabilidade (continuidade das economias, com preservação de recursos naturais)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Equidade de Gênero (igualdade entre gêneros)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Diversidade (respeito às diferenças)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Inclusão Social (fazer parte)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Cooperação (operação em conjunto para chegar a um bem comum)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Privacidade (direito de controlar as informações públicas acerca de si)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Eficiência (atingir o resultado com um mínimo de perda de recursos)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Liberdade (garantia de poder de escolha)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Legalidade (agir conforme a lei)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Democracia ("governo do povo, pelo povo e para o povo")

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Transparência (permitir a verificação de ações e gastos)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Inovação (capacidade de gerar novidades)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Impessoalidade (não se refere a uma pessoa em particular, mas às pessoas em geral)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Segurança (condição de estar livre de perigos)

Dignidade (reconhecimento de ser tratado com respeito)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Simplicidade (ser claro e compreensível à maioria das pessoas)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Participação Social (permitir influência dos indivíduos na organização da sociedade)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Liberdade de Expressão (direito de manifestar livremente opiniões)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Igualdade (direitos iguais sem exclusões)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Humildade (não subestimar e nem supervalorizar a si mesmo)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Justiça (caráter do que é justo, imparcial)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Sustentabilidade (continuidade das economias, com preservação de recursos naturais)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Equidade de Gênero (igualdade entre gêneros)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Diversidade (respeito às diferenças)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Inclusão Social (fazer parte)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Cooperação (operação em conjunto para chegar a um bem comum)

Q2 - Caso queira, escreva abaixo algum Valor que você considere muito importante e que não esteja na lista acima

Apêndice B - Cartas de VAPBr

No Brasil, diversas pesquisas têm surgido para facilitar o diálogo entre cidadãos e a administração pública. Algumas exploram o potencial de jogos para esta finalidade.

Neste contexto, o Grupo de Pesquisa e Inovação em Ciberdemocracia (CIBERDEM) produziu o *Play your Process (PYP)*, um método cujo objetivo é sistematizar o design de jogos a partir de modelos de processos de negócios. Após a proposta do método, o grupo observou que um dos aspectos importantes para a eficácia dos jogos construídos para este fim são os **valores** que eles transmitem. Foi assim que surgiu o *Values at Play Brasil (VAPBr)*, jogo inspirado na abordagem metodológica VAP (*Values at play*) e no *deck* de cartas *Grow-a-Game (GaG)*.

O VAPBr também foi criado no formato de um *deck* e tem como objetivo auxiliar o *designer* de jogos digitais (em particular, no contexto de serviços públicos brasileiros) a definir de forma lúdica e divertida (esperamos!) uma lista de **valores** a serem integrados nesses jogos.

COMO JOGAR?

O jogo é composto por 25 cartas, sendo 21 com **valores** fixos e mais 4 em branco (coringas), para preenchimento livre pelos jogadores. Os **valores** de VAPBr são acompanhados de descrições, que objetivam minimizar a possibilidade de múltiplas interpretações.

Basta imprimir as cartas e a caixinha e começar a usar!

Jogadores: Grupos de 3 a 5 pessoas.

- A) Equipe de Game Design: equipe de design do jogo digital;
- B) Equipe de Desenvolvimento: programadores, analistas, músicos, artistas, etc;
- C) Público Alvo: cidadãos e usuários do serviço;
- D) Executores do Processo: executores do processo, diretores, gestores.

A seguir é sugerida uma dinâmica para uma partida de VAPBr. Antes disso, porém, cabem duas observações: (1) Dependendo da necessidade, as rodadas podem ter duração maior ou menor; (2) Também fica a critério dos jogadores a decisão sobre a criação de rodadas intermediárias, para que haja a possibilidade de aprofundamento nas discussões.

Rodada 1: 20 minutos

- Criar times de 3 a 5 pessoas. O ideal é que cada um tenha uma variedade de representantes de cada papel (A, B, C ou D).
- Embaralhar as cartas (24 ou 25) e distribuir a mesma quantidade de cartas para cada time. Para distribuir 24 cartas, basta excluir um coringa.
- Cada time iniciará uma discussão de 20 minutos sobre quais valores acredita que devam ir para o jogo. Ao final, cada time deverá descartar pelo menos metade de suas cartas.

Rodada 2: 20 minutos

- Diminuir a quantidade de times, criando grupos maiores do que a rodada anterior e misturando ao máximo os jogadores.
- Cada novo time deve discutir por 10 minutos quais valores aprovados na fase imediatamente anterior devem ir para o jogo. O time pode escolher até metade dos valores disponíveis.
- Ao final, os valores que não forem votados serão imediatamente descartados. E os que forem votados por todos os grupos serão imediatamente aprovados.
- Um novo debate de até 10 minutos entre todos os jogadores decidirá se os valores que não foram unanimidade entre os times, caso existam, deverão ser aprovados para o projeto ou não.
- O gestor/executor do processo (papel D) deverá validar a lista final, com, no máximo, 6 valores.



TRANSPARÊNCIA

Permitir a verificação de ações e gastos

A Constituição Federal de 1988 garante ao cidadão o acesso aos dados públicos gerados e mantidos pelo governo. É direito de todo o cidadão ter acesso a, por exemplo, de onde vêm as receitas do Estado, como são gastos os impostos, entre outros dados. O dever de publicidade e transparência exige que as informações administrativas estejam à disposição do cidadão de forma rápida e simples.



LEGALIDADE

Agir conforme a lei

O princípio da legalidade é uma das bases da nossa Constituição, pois protege o cidadão de ações abusivas do Estado. O princípio da legalidade garante que somente as leis podem criar obrigações às pessoas, ou seja, o Estado só pode exigir que você faça ou deixe de fazer algo se essa exigência estiver escrita em uma lei.



SEGURANÇA

Condição de estar livre de perigos

A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da isenção de perigo para pessoas e patrimônio.



EFICIÊNCIA

Atingir o resultado com um mínimo de perda de recursos

É o que impõe à administração pública direta e indireta e a seus agentes a persecução do bem comum, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade, rimando pela adoção dos critérios legais e morais necessários para melhor utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitarem-se desperdícios e garantir-se maior rentabilidade social.



SIMPLICIDADE

Ser claro e compreensível à maioria das pessoas

Simplicidade é o estado ou qualidade de ser simples. Algo fácil de perceber ou explicar e que aparenta ser simples, em contraste a algo complicado



IGUALDADE

Direitos iguais sem exclusões

O princípio da igualdade prevê a igualdade de aptidões e de possibilidades virtuais dos cidadãos de gozar de tratamento isonômico pela lei. Por meio desse princípio são vedadas as diferenciações arbitrárias e absurdas, não justificáveis pelos valores da Constituição Federal, e tem por finalidade limitar a atuação do legislador, do intérprete ou autoridade pública e do particular



JUSTIÇA

Caráter do que é justo, imparcial

O acesso à justiça constitui não só o direito de pleitear perante o Estado uma solução para os conflitos, como também o direito a um processo justo, efetivo e de razoável duração. É necessário que, paralelamente a ela, haja o devido processo legal, isto é, um conjunto de outras garantias que limitarão o exercício do poder pelo juiz, e de oportunidades previstas em lei.



PRIVACIDADE

Direito de controlar as informações públicas acerca de si

O intuito do inciso X da CF88 é proteger a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo-lhes o direito à indenização por eventuais danos causados pela violação desses direitos. Enquanto "intimidade" diz respeito ao círculo de relações mais próximas de um indivíduo, tais como as relações mantidas com seus familiares, a "vida privada" refere-se à relação do indivíduo com a sociedade de uma forma geral.





EQUIDADE DE GÊNERO

Igualdade entre gêneros

Quando falamos de equidade de gênero estamos falando de justiça, de oportunidades iguais independentemente do gênero. O discurso de igualdade parte da ideia de que devemos tratar todos iguais, porém não somos iguais, a palavra acaba com o sentido de pluralidade e de diversidade.



INCLUSÃO

Fazer parte

A inclusão social é o conjunto de medidas, políticas ou ações que objetivam a participação igualitária de pessoas ou grupos excluídos na sociedade.



DIVERSIDADE

Respeito às diferenças

Vai além de igualdade e equidade de gênero. Diversidade significa variedade, pluralidade, diferença. É a reunião de tudo aquilo que apresenta múltiplos aspectos e que se diferenciam entre si, ex.: diversidade cultural, sexual, biológica, étnica, linguística, religiosa etc.



DEMOCRACIA

“Governo do povo, pelo povo e para o povo”

Democracia é um regime político em que todos os cidadãos elegíveis participam igualmente — diretamente ou através de representantes eleitos — na proposta, no desenvolvimento e na criação de leis. Ela abrange as condições sociais, econômicas e culturais que permitem o exercício livre e igual da autodeterminação política.



DIGNIDADE

Reconhecimento de ser tratado com respeito

Exemplos de direitos que constituem exigência e concretização da dignidade da pessoa humana: direitos da personalidade, direito à integridade físico-psíquica, direito geral de igualdade, direito à vida, às liberdades civis e políticas, aos direitos e garantias processuais, aos direitos sociais, econômicos e culturais



CRIATIVIDADE (LIBERDADE DE EXPRESSÃO)

Direito de manifestar livremente opiniões

É livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença.



IMPESSOALIDADE

Não se refere a uma pessoa em particular, mas às pessoas em geral

O termo impessoalidade tem como significado a proibição de tratamentos diferenciados e favorecimentos pessoais. O administrador público deve tratar todos de uma forma igualitária atingindo um único objetivo, o interesse público, não podendo atender a interesses privados de determinadas pessoas ou de alguns grupos econômicos



COOPERAÇÃO/COMPARTILHAMENTO

Operação em conjunto para chegar a um bem comum

A CF88 prevê cooperação entre os povos para o progresso da humanidade. Versa também sobre cooperação técnica e financeira entre a União e os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, tendo em vista o equilíbrio do desenvolvimento e do bem-estar nacional; em programas de educação pré-escolar e de ensino fundamental; além de serviços de atendimento à saúde da população.





INOVAÇÃO

—
Capacidade de gerar novidades

O Estado deve estimular a formação e o fortalecimento da inovação nas empresas, bem como nos demais entes, públicos ou privados, a constituição e a manutenção de parques e polos tecnológicos e de demais ambientes promotores da inovação, a atuação dos inventores independentes e a criação, absorção, difusão e transferência de tecnologia



LIBERDADE

—
Garantia de poder de escolha

Quanto às liberdades, elas permeiam a maioria dos incisos do artigo 5º, sendo protegidas, mais notoriamente, nos incisos IV (Livre Manifestação do Pensamento), VI (Liberdade Religiosa), XV (Liberdade de Locomoção) e XVII (Liberdade de Associação).



PARTICIPAÇÃO SOCIAL

—
Permitir influência dos indivíduos na organização da sociedade

É uma evolução da democracia. A CF88 garantiu a participação da sociedade na gestão de políticas e programas promovidos pelo Governo Federal - é o chamado controle social. No poder Executivo, a participação popular ocorre por meio dos conselhos e comitês gestores de políticas públicas (Conselhos de Assistência Social, de Saúde, de Educação). No poder Legislativo, os cidadãos podem participar por meio do voto. No poder Judiciário, a participação pode ocorrer por meio de um júri popular para julgar crimes.



ACESSIBILIDADE

—
Facilitar acessos a portadores de deficiência

Lei No 10.098/2000. É a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida



COMPROMETIMENTO

—
Ação ou efeito de comprometer-se

Um trabalhador que revela comprometimento cumpre as tarefas que lhe foram designadas.



SUGIRA um novo valor que não esteja no deck ou DESCARTE



SUGIRA um novo valor que não esteja no deck ou DESCARTE



SUGIRA um novo valor que não esteja no deck ou DESCARTE





SUGIRA um novo valor que não esteja no deck ou DESCARTE



CIBERDEM



No Brasil, diversas pesquisas têm surgido para facilitar o diálogo entre cidadãos e a administração pública. Algumas exploram o potencial de jogos para esta finalidade.

Neste contexto, o Grupo de Pesquisa e Inovação em Ciberdemocracia (CIBERDEM) produziu o *Play your Process (PYP)*, um método cujo objetivo é sistematizar o design de jogos a partir de modelos de processos de negócios. Após a proposta do método, o grupo observou que um dos aspectos importantes para a eficácia dos jogos construídos para este fim são os **valores** que eles transmitem. Foi assim que surgiu o *Values at Play Brasil (VAPBr)*, jogo inspirado na abordagem metodológica VAP (*Values at play*) e no deck de cartas *Grow-a-Game (GaG)*.

O VAPBr também foi criado no formato de um *deck* e tem como objetivo auxiliar o designer de jogos digitais (em particular, no contexto de serviços públicos brasileiros) a definir de forma lúdica e divertida (esperamos!) uma lista de **valores** a serem integrados nesses jogos.

VAPBr foi criado pelo aluno da UNIRIO, Fabrício Janssen, no contexto da sua pesquisa de mestrado "*PYP-VBr, Valores em Jogos baseados em processos de serviços públicos Brasileiros*".

Fabrício Janssen é analista do SERPRO e é integrante do CIBERDEM da Universidade Presbiteriana MACKENZIE. O grupo é coordenado pela Prof^a. D.Sc. Renata Araujo e conta ainda com os professores D.Sc. Tadeu Classe e D.Sc. Mariano Pimentel. Os três são orientadoras da pesquisa.

Renata Araujo é Bolsista de Produtividade em Desenvolvimento Tecnológico e Extensão Inovadora pelo CNPq, Brasil, sob o número 305060/2016-3.

Renata Araujo é Bolsista de Produtividade em Desenvolvimento Tecnológico e Extensão Inovadora pelo CNPq, Brasil, sob o número 305060/2016-3.

Versão 1: 2018-2020, Ciberdem (<https://ciberdem.mack.com.br/>)

Autor do projeto: Fabrício Janssen (fabriciojanssen@gmail.com)

Orientadores: Renata Araujo, Tadeu Classe e Mariano Pimentel.

Design Gráfico: Hebert Hoffmann.



Como Jogar?

O jogo é composto por 25 cartas, sendo 21 com **valores** fixos e mais 4 em branco (coringas), para preenchimento livre pelos jogadores. Os **valores** de VAPBr são acompanhados de descrições, que objetivam minimizar a possibilidade de múltiplas interpretações.

Jogadores: Grupos de 3 a 5 pessoas, que podem assumir 4 papéis:

(A) Equipe de Game Design: equipe de design do jogo digital;

(B) Equipe de Desenvolvimento: programadores, analistas, músicos, artistas, etc;

(C) Público Alvo: cidadãos e usuários do serviço;

(D) Executores do Processo: executores do processo, diretores, gestores.

A seguir é sugerida uma dinâmica para uma partida de VAPBr. Antes disso, porém, cabem duas observações:

(1) Dependendo da necessidade, as rodadas podem ter duração maior ou menor; **(2)** Também fica a critério dos jogadores a decisão sobre a criação de rodadas interdiárias, para que haja a possibilidade de aprofundamento nas discussões.

Rodada 1: 20 minutos

- Criar times de 3 a 5 pessoas. O ideal é que cada um tenha uma variedade de representantes de cada papel (A, B, C ou D).

- Embaralhar as cartas (24 ou 25) e distribuir a mesma quantidade de cartas para cada time. Para distribuir 24 cartas, basta excluir um coringa.

- Cada time iniciará uma discussão de 20 minutos sobre quais valores acredita que devam ir para o jogo. Ao final, cada time deverá descartar pelo menos metade de suas cartas.

Rodada 2: 20 minutos

- Diminuir a quantidade de times, criando grupos maiores do que a rodada anterior e misturando ao máximo os jogadores.

- Cada novo time deve discutir por 10 minutos quais valores aprovados na fase imediatamente anterior devem ir para o jogo. O time pode escolher até metade dos valores disponíveis.

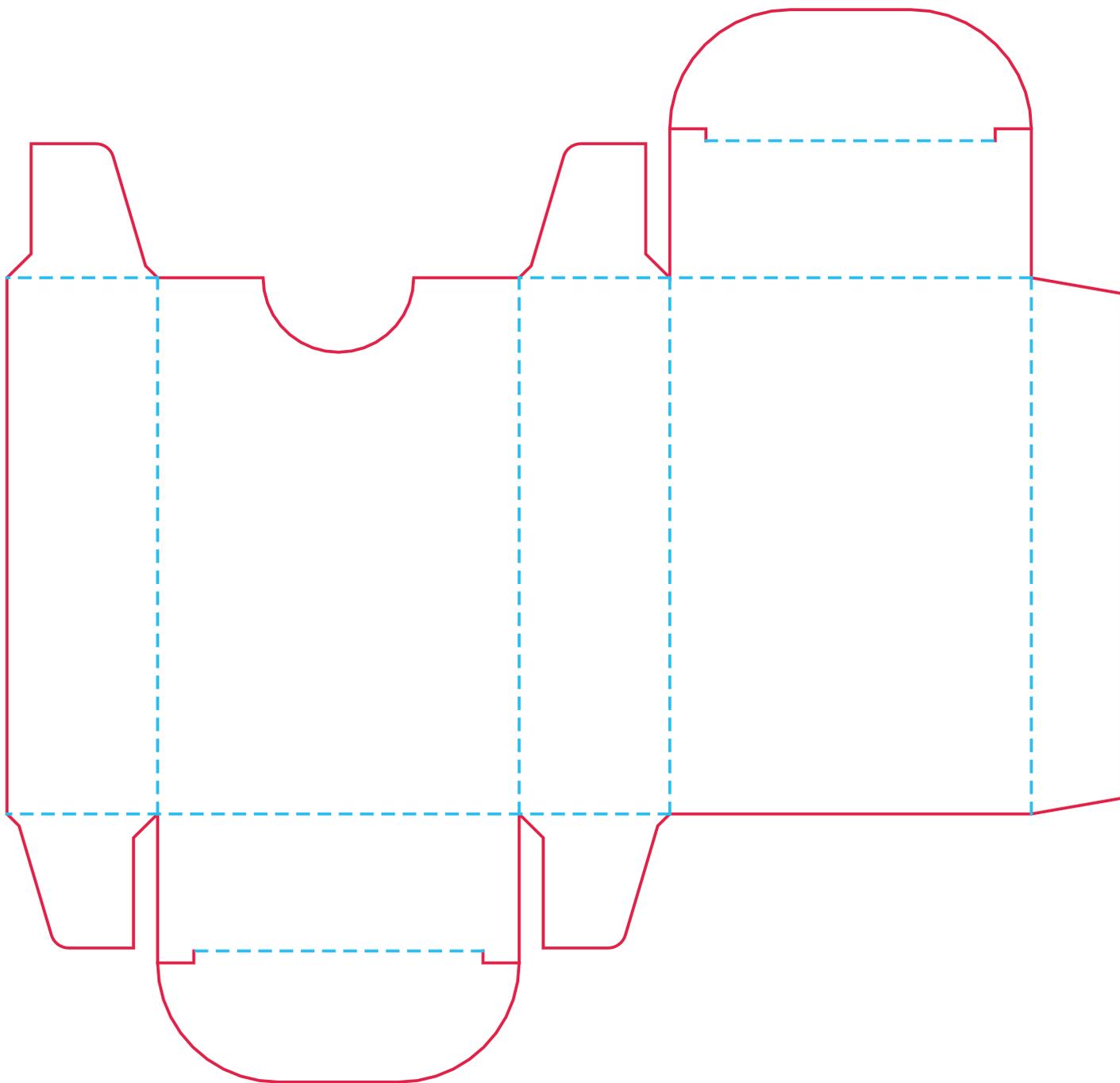
- Ao final, os valores que não forem votados serão imediatamente descartados. E os que forem votados por todos os grupos serão imediatamente aprovados.

- Um novo debate de até 10 minutos entre todos os jogadores decidirá se os valores que não foram unanimidade entre os times, caso existam, deverão ser aprovados para o projeto ou não.

- O gestor/executor do processo (papel D) deverá validar a lista final, com, no máximo, 6 valores.



Caixa
60 x 25 x 90 (mm)





Apêndice C - Descrição Estendida das Cartas de VAPBr

Durante a etapa de descoberta e validação dos valores no ciclo II da pesquisa (Capítulo 5), foi oferecida uma folha A4 contendo uma descrição estendida dos 19 valores de VAPBr e com exemplos de aplicação dos mesmos em jogos aleatórios. O objetivo era ajudar a dirimir dúvidas quanto aos valores e inspirar a aplicação dos mesmos no contexto do estudo de caso. Abaixo, encontram-se esses textos:

ESCOLHA A CARTA QUANDO VOCÊ CONCORDAR QUE O VALOR EXPRESSO NELA É FUNDAMENTAL NESSE PROJETO DE JOGO. À DIREITA HÁ UMA EXPLICAÇÃO MAIS COMPLETA SOBRE O CONTEXTO DE CADA UM DESSES VALORES		EXEMPLOS
Transparência (Publicidade)	A Constituição Federal de 1988 garante ao cidadão o acesso aos dados públicos gerados e mantidos pelo governo. É direito de todo o cidadão ter acesso a, por exemplo, de onde vêm as receitas do Estado, como são gastos os impostos, entre outros dados. O dever de publicidade e transparência exige que as informações administrativas estejam à disposição do cidadão de forma rápida e simples.	Um personagem é informado em um posto de saúde municipal que não há o medicamento que precisa usar, pois não houve repasse do governo federal. Não satisfeito, resolve pesquisar no Portal da Transparência se houve ou não
Legalidade	O princípio da legalidade é uma das bases da nossa Constituição, pois protege o cidadão de ações abusivas do Estado. O princípio da legalidade garante que somente as leis podem criar obrigações às pessoas, ou seja, o Estado só pode exigir que você faça ou deixe de fazer algo se essa exigência estiver escrita em uma lei.	Um policial da Blitz da Lei-Seca tenta obrigar um motorista a fazer o teste do bafômetro, mesmo que a lei deixe claro que o motorista não é obrigado
Segurança	A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da isenção de perigo para pessoas e patrimônio.	Durante um sequestro, um policial deve proteger os reféns e garantir até o limite da lei que o sequestrador sairá vivo para ser julgado pela Justiça
Eficiência	É o que impõe à administração pública direta e indireta e a seus agentes a persecução do bem comum, por meio do exercício de suas competências de forma imparcial, neutra, transparente, participativa, eficaz, sem burocracia e sempre em busca da qualidade, rimando	Todos os personagens que representam o Estado devem ser os mais rápidos possíveis na resolução dos problemas, sem pular as

	pela adoção dos critérios legais e morais necessários para melhor utilização possível dos recursos públicos, de maneira a evitarem-se desperdícios e garantir-se maior rentabilidade social.	etapas previstas
Simplicidade	Simplicidade é o estado ou qualidade de ser simples. Algo fácil de perceber ou explicar e que aparenta ser simples, em contraste a algo complicado	Diálogos escritos com linguagem cidadã (coloquial)
Justiça	O acesso à justiça constitui não só o direito de pleitear perante o Estado uma solução para os conflitos, como também o direito a um processo justo, efetivo e de razoável duração. É necessário que, paralelamente a ela, haja o devido processo legal, isto é, um conjunto de outras garantias que limitarão o exercício do poder pelo juiz, e de oportunidades previstas em lei.	Um personagem é um juiz que julga sem provas ou de forma displicente um caso
Privacidade	O intuito do inciso X da CF 88 é proteger a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, garantindo-lhes o direito à indenização por eventuais danos causados pela violação desses direitos. Enquanto “intimidade” diz respeito ao círculo de relações mais próximas de um indivíduo, tais como as relações mantidas com seus familiares, a “vida privada” refere-se à relação do indivíduo com a sociedade de uma forma geral.	Um personagem vaza conversas íntimas com outro personagem (pornografia de revanche).
Igualdade	O princípio da igualdade prevê a igualdade de aptidões e de possibilidades virtuais dos cidadãos de gozar de tratamento isonômico pela lei. Por meio desse princípio são vedadas as diferenciações arbitrárias e absurdas, não justificáveis pelos valores da Constituição Federal, e tem por finalidade limitar a atuação do legislador, do intérprete ou autoridade pública e do particular	Personagens de diferentes classes sociais devem ser tratados da mesma forma, sem pré-julgamentos pelos personagens que representam o Estado
Equidade de Gênero	Quando falamos de equidade de gênero estamos falando de justiça, de oportunidades iguais independentemente do gênero. O discurso de igualdade parte da ideia de que devemos tratar todos iguais, porém não somos iguais, a palavra acaba com o sentido de pluralidade e de diversidade.	Personagens masculinos ou femininos apresentam mesmas oportunidades e poderes
Diversidade	Vai além de igualdade e equidade de gênero. Diversidade significa variedade, pluralidade, diferença. É a reunião de tudo aquilo que apresenta múltiplos aspectos e que se diferenciam entre si, ex.: diversidade cultural, sexual, biológica, étnica, linguística, religiosa etc.	Se há mais de um personagem no jogo, pensar em criar personagens com características físicas e sociais distintas, respeitando o contexto e as necessidades da narrativa

Inclusão	A inclusão social é o conjunto de medidas, políticas ou ações que objetivam a participação igualitária de pessoas ou grupos excluídos na sociedade.	Alunos que estão fazendo um vestibular são apresentados à forma de distribuição das cotas para negros, índios e outros grupos + vulneráveis
Democracia	Democracia é um regime político em que todos os cidadãos elegíveis participam igualmente — diretamente ou através de representantes eleitos — na proposta, no desenvolvimento e na criação de leis. Ela abrange as condições sociais, econômicas e culturais que permitem o exercício livre e igual da autodeterminação política.	Um personagem-governante com viés autoritário resolve perseguir artistas que possuam pensamentos divergentes do seu
Participação Social	É uma evolução da democracia. A CF 88 garantiu a participação da sociedade na gestão de políticas e programas promovidos pelo Governo Federal - é o chamado controle social. No poder Executivo, a participação popular ocorre por meio dos conselhos e comitês gestores de políticas públicas (Conselhos de Assistência Social, de Saúde, de Educação). No poder Legislativo, os cidadãos podem participar por meio do voto. No poder Judiciário, a participação pode ocorrer por meio de um júri popular para julgar crimes.	Personagens se organizam em grupos para resolver um problema como uma rua sem asfalto
Dignidade	Exemplos de direitos que constituem exigência e concretização da dignidade da pessoa humana: direitos da personalidade, direito à integridade físico-psíquica, direito geral de igualdade, direito à vida, às liberdades civis e políticas, aos direitos e garantias processuais, aos direitos sociais, econômicos e culturais	Um personagem desesperado por ter passado por uma situação humilhante (como um estupro) precisa ser acolhido pelo agente público
Cooperação/ Compartilhamento	A CF 88 prevê cooperação entre os povos para o progresso da humanidade. Versa também sobre cooperação técnica e financeira entre a União e os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, tendo em vista o equilíbrio do desenvolvimento e do bem-estar nacional; em programas de educação pré-escolar e de ensino fundamental; além de serviços de atendimento à saúde da população	Personagens de grupos políticos rivais se unem para inaugurar uma clínica da família próxima a uma região de população mais empobrecida
Criatividade (Liberdade de Expressão)	É livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença.	Um jornalista estrangeiro é deportado do país por publicar reportagens que contrariem um ministro de Estado

Impessoalidade	O termo impessoalidade tem como significado a proibição de tratamentos diferenciados e favorecimentos pessoais. O administrador público deve tratar todos de uma forma igualitária atingindo um único objetivo, o interesse público, não podendo atender a interesses privados de determinadas pessoas ou de alguns grupos econômicos	Um personagem que represente um agente público que trabalha na comunicação social do poder executivo passa pelo dilema de contratar ou não com dinheiro público a empresa de um parente que fornece determinado serviço
Inovação	O Estado deve estimular a formação e o fortalecimento da inovação nas empresas, bem como nos demais entes, públicos ou privados, a constituição e a manutenção de parques e polos tecnológicos e de demais ambientes promotores da inovação, a atuação dos inventores independentes e a criação, absorção, difusão e transferência de tecnologia	Um personagem participa de um concurso de inventores e ganha uma bolsa de estudos financiada pelo Estado
Liberdade	Quanto às liberdades, elas permeiam a maioria dos incisos do artigo 5º, sendo protegidas, mais notoriamente, nos incisos IV (Livre Manifestação do Pensamento), VI (Liberdade Religiosa), XV (Liberdade de Locomoção) e XVII (Liberdade de Associação).	Um personagem é destrutado/discriminado por outro por estar usando vestes muçulmanas

Após a conclusão do Ciclo II, foi decidido que os valores “Acessibilidade” e “Comprometimento” seriam incorporados ao VAPBr. Seguem as descrições estendidas e exemplos de aplicação deles:

Acessibilidade	Lei No 10.098/2000. É a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida	Um cenário do jogo fica no alto de uma escadaria, mas há uma rampa de acesso para um personagem cadeirante
Comprometimento	Ação de comprometer-se. Um trabalhador que revela comprometimento cumpre as tarefas que lhe foram designadas.	Um investigador de polícia no jogo mostra-se comprometido com o caso em que trabalha, analisando todas as informações que coletou e sem desviar seu foco para outras atividades

Apêndice D – Survey “Avaliação do Jogo VAPBr - PARTE 1”

Este questionário faz parte do estudo de caso de avaliação do jogo VAPBr e está sendo conduzido por Fabrício Janssen (UNIRIO), sob orientação de Renata Araujo (Mackenzie) e Tadeu Classe (UNIRIO).

O estudo de caso tem como objetivo: analisar o VAPBr, com o propósito de avaliar a dinâmica de funcionamento do jogo, em relação: (1) a clareza/objetividade das cartas e regras; (2) o tempo de duração; (3) a possibilidade de diversão; e (4) sua utilidade no que diz respeito à descoberta de valores para um projeto de jogo digital do ponto de vista de game designers/desenvolvedores/cidadãos no contexto de jogos baseados em processos de serviços públicos.

* Pergunta Obrigatória

Qual seu nome ou ID? *

IE1 - Qual sua idade? *

IE2 - Qual seu gênero? *

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não dizer
- Outro:

IE3 - É importante abordar valores em jogos. *

- Sim
- Talvez
- Não

IE4 - É possível transmitir valores por meio de jogos. *

- Sim
- Talvez
- Não

IE5 - Jogos baseados em serviços públicos podem aproximar governo e cidadão. *

- Sim
- Talvez
- Não

IE6 - É importante o game designer pensar em como embutir valores em jogos com propósito? *

- Sim
- Talvez
- Não

IE7 - Você é game designer? Há quanto tempo? *

- Não.
- Sim. Há menos de 1 ano
- Sim. Entre 1 e 5 anos.
- Sim. Há mais de 5 anos.

Apêndice E – Survey “Avaliação do Jogo VAPBr - PARTE 2”

Este questionário faz parte do estudo de caso de avaliação do jogo VAPBr e está sendo conduzido por Fabrício Janssen (UNIRIO), sob orientação de Renata Araujo (Mackenzie) e Tadeu Classe (UNIRIO).

O estudo de caso tem como objetivo: analisar o VAPBr, com o propósito de avaliar a dinâmica de funcionamento do jogo, em relação: (1) a clareza/objetividade das cartas e regras; (2) o tempo de duração; (3) a possibilidade de diversão; e (4) sua utilidade no que diz respeito à descoberta de valores para um projeto de jogo digital do ponto de vista de game designers/desenvolvedores/cidadãos no contexto de jogos baseados em processos de serviços públicos.

* Pergunta Obrigatória

Qual seu nome ou ID? *

IE1 - Qual sua idade? *

IE2 - Qual seu gênero? *

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não dizer
- Outro:

IE3 - É importante abordar valores em jogos. *

- Sim
- Talvez
- Não

IE4 - É possível transmitir valores por meio de jogos. *

- Sim
- Talvez
- Não

IE5 - Jogos baseados em serviços públicos podem aproximar governo e cidadão. *

- Sim
- Talvez
- Não

IE6 - É importante o game designer pensar em como embutir valores em jogos com propósito? *

- Sim
- Talvez
- Não

Para cada afirmação abaixo informe seu grau de concordância, considerando:

1=Discordo totalmente | 2=Discordo | 3=Não Sei | 4=Concordo | 5=Concordo totalmente.

Em caso de respostas 1 ou 2, se possível justifique sua escolha.

Avaliação de VAPBr - Facilidade de uso percebida*

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | O jogo VAPBr possui uma duração adequada

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | O jogo VAPBr possui regras objetivas

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Os Valores presentes nas cartas de VAPBr são suficientes para o jogo

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Foi necessário recorrer à descrição estendida na planilha para entender um pouco mais sobre os valores do VAPBr

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Foi necessário recorrer aos exemplos na descrição estendida para pensar sobre os valores do VAPBr

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Não houve muitas dificuldades durante a partida de VAPBr

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Não cometi muitos erros e me envolvi adequadamente durante a partida

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | No geral, acho que o VAPBr é fácil de ser usado

Avaliação de VAPBr - Utilidade percebida e Atitude para utilizar*

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | O jogo VAPBr é útil para definir valores para um projeto de jogo no seu contexto

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | O VAPBr tornou a discussão para levantamento de valores eficiente

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | O jogo VAPBr é dinâmico

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | O VAPBr permitiu envolvimento dos jogadores, evitando que apenas uma minoria se colocasse

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Aprovo a lista de valores levantados ao final da partida

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Pretendo usar o VAPBr em meus projetos de jogos com propósito, caso a discussão sobre valores seja levantada

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Pretendo discutir sempre que possível valores em meus projetos de jogos com propósito

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | O jogo VAPBr é divertido

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Recomendo a utilização do VAPBr

Qual a Nota Geral que você dá para o jogo VAPBr? *

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10

Escreva abaixo comentários gerais sobre: o jogo, a dinâmica, a importância de se pensar valores, etc. *

Apêndice F – Itens do Questionário de Aceitação Tecnológica

Código - Afirmações (Perguntas TAM)	
PEOU1	O jogo VAPBr possui uma duração adequada
PEOU2	O jogo VAPBr possui regras objetivas
PEOU3	Os Valores presentes nas cartas de VAPBr são suficientes para o jogo
PEOU4	A descrição dos Valores presentes nas cartas de VAPBr foram suficientes para o concluir o jogo
PEOU5	Foi necessário recorrer à descrição estendida na planilha para entender um pouco mais sobre os valores do VAPBr
PEOU6	Foi necessário recorrer aos exemplos na descrição estendida para pensar sobre os valores do VAPBr
PEOU7	Não houve muitas dificuldades durante a partida de VAPBr
PEOU8	Não cometi muitos erros e me envolvi adequadamente durante a partida
PEOU9	No geral, acho que o VAPBr é fácil de ser usado
PU1	O jogo VAPBr é útil para definir valores para um projeto de jogo no seu contexto
PU2	O VAPBr tornou a discussão para levantamento de valores eficiente
PU3	O jogo VAPBr é dinâmico
PU4	O VAPBr permitiu envolvimento dos jogadores, evitando que apenas uma minoria se colocasse
PU5	Aprovo a lista de valores levantados ao final da partida
ATU1	Pretendo usar o VAPBr em meus projetos de jogos com propósito, caso a discussão sobre valores seja levantada
ATU2	Pretendo discutir sempre que possível valores em meus projetos de jogos com propósito
ATU3	O jogo VAPBr é divertido
ATU4	Recomendo a utilização do VAPBr

Apêndice G - Ficha de Construção dos Elementos da Narrativa

A equipe deve preencher os campos da ficha, conforme as descrições abaixo.

Os valores do projeto devem estar sempre em mente na hora do preenchimento.

Conflito (ou *logline*) - um resumo da história, com começo, meio e fim de até 1 frase.

CONFLITO:

Narrador - Escolher um dos 3 tipos: Onisciente (quando tem conhecimento completo de toda a narrativa e todos os aspectos de cada personagem e situação); Participante (quando participa da narrativa como um dos personagens); e Ausente (quando não se mostra aparente).

NARRADOR : () Onisciente () Participante () Ausente

Especifique: _____

Tempo - Escolher um dos 2 tipos: Pode ser datada ou atemporal.

TEMPO : () Atemporal () Datado.

Especifique: _____

Espaço - Escolher um dos 3 tipos: realista (quando a narrativa é ambientada na própria realidade); fantástico (outra realidade que não a do mundo material, caso da saga *Star Wars*); ou geoficção, um híbrido das duas anteriores (quando se cria um lugar fictício para ambientar a narrativa).

ESPAÇO : () Realista () Fantástico () Geoficção

Especifique: _____

Ação Dramática (Sinopse) - Com o conflito definido, o trabalho passa a ser expandi-lo para até 1 página, contendo os 3 atos da ação dramática. Basicamente, a **estrutura de 3 atos** consiste em dividir sua história em início, meio e fim.

Descreva os atos I (início) e III (fim) com até 1000 caracteres. O ato II (meio) pode conter até 2000.

Na descrição de cada ato, explique como os valores são afetados pela evolução da narrativa.

Apêndice H - Ficha de Construção de Personagem

A equipe deve preencher os campos da ficha, conforme as descrições abaixo, para cada personagem do jogo.

NOME DO PERSONAGEM	
ARQUÉTIPO DE PERSONAGEM (ver descrição na página seguinte) : () Herói () Mentor () Vilão () Camaleão () Coadjuvante () Afetivo () Guardião () Alívio	
QUAL O VALOR DO PERSONAGEM? Deve ser escolhido pelo menos um da “Lista de Valores”	
QUAL É O SEU OBJETIVO E COMO ELE SE RELACIONA COM OS VALORES? Descrever em até 300 caracteres.	
COMO É O PERSONAGEM? (FÍSICO) Descrever sexo, idade, altura e qualquer característica física que seja útil para a narrativa. Deve-se avaliar também se é possível o jogador customizar alguma dessas características.	
QUAL A BIOGRAFIA DO PERSONAGEM? (SOCIAL) Preencher informações sobre o passado, escolaridade, tradições locais, religiosas, culturais e qualquer característica social que seja útil para a narrativa	
DESCREVA AS CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS DO PERSONAGEM Descrever ambições, anseios, frustrações, percepções e qualquer característica psicológica que seja útil para a narrativa.	

DESCREVA COMO O VALOR DO PERSONAGEM PODERÁ SER ALTERADO NO DECORRER DO JOGO (ARCO):

O arco de personagem pode ser descrito como o que acontece com o personagem e seus valores no decorrer da história. Deve ser detalhado em ações ao longo dos 3 atos.

ATO 1

ATO 2

ATO 3

- Herói = Protagonista
- Mentor = Aquele que guia o herói
- Vilão = Antagoniza com o herói
- Camaleão = Deixa a dúvida se é aliado do herói ou do vilão da história
- Coadjuvante = É quem empurra o herói para avançar na história
- Afetivo = Par romântico do herói
- Guardião = Principal desafio que o herói deve enfrentar para alcançar seu objetivo
- Alívio = Cômico. Funciona como alívio quando a história está tensa demais

Apêndice I – Survey “Avaliação de ‘Projetar Valores’ - Embutindo valores em jogos por meio de narrativas

Este experimento faz parte do estudo de caso de avaliação do processo "Projetar Valores por meio da narrativa de um jogo" e está sendo conduzido por Fabrício Janssen (UNIRIO), sob orientação de Renata Araujo (Mackenzie) e Tadeu Classe (UNIRIO).

* Pergunta Obrigatória

Qual seu nome? *

Qual sua idade? *

Qual seu gênero? *

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não dizer
- Outro:

Você é game designer? Há quanto tempo? *

- Não.
- Sim. Há menos de 1 ano
- Sim. Entre 1 e 5 anos.
- Sim. Há mais de 5 anos.

Jogos baseados em serviços públicos podem aproximar governo e cidadão. *

- Sim
- Talvez
- Não

Você conhece termos técnicos de construção de narrativas, como "conflito", "perfil de personagem" e "ação dramática"? *

Absolutamente nada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Domino o assunto

É importante abordar valores em jogos. *

- Sim
- Talvez
- Não

É possível transmitir valores por meio de jogos. *

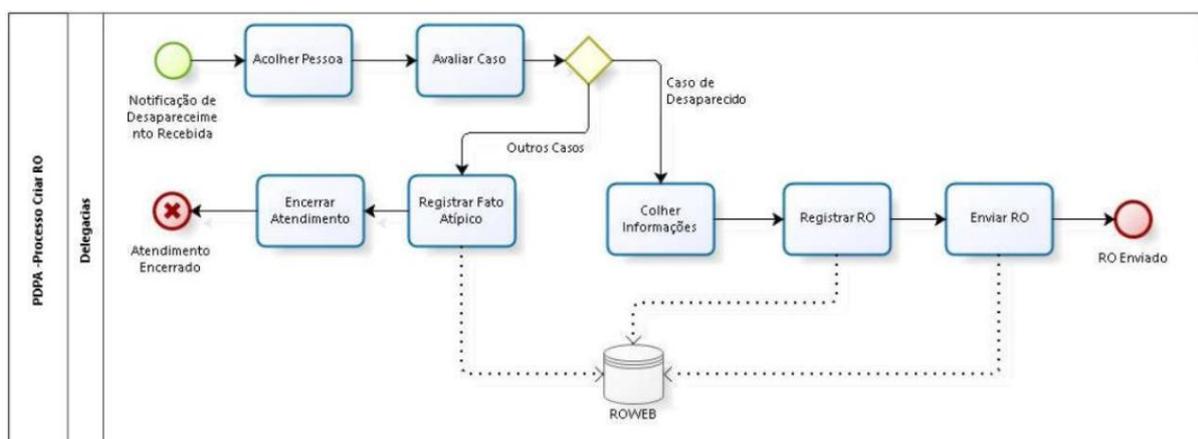
- Sim
- Talvez
- Não

É importante o game designer pensar em como embutir valores em jogos com propósito? *

- Sim
- Talvez
- Não

Desafio: Criar um jogo para o Processo de Criação de Registro de Ocorrência para Pessoa Desaparecida

Nas 3 etapas seguintes, você deverá pensar em como projetar pelo menos um dos 7 valores pré-definidos em elementos de narrativas para um jogo, que objetiva apresentar a um cidadão como funciona o processo de registro de ocorrências de uma pessoa desaparecida (modelo abaixo).



Processo de Criação de Registro de Ocorrência para Pessoa Desaparecida

Passo 1. Definir Conflito do Jogo

A primeira etapa consiste na definição do conflito (logline) do jogo baseado no Processo de Criação de Registro de Ocorrência para Pessoa Desaparecida na Polícia Civil. Deve-se escolher qual(is) dos valores aprovados para o projeto norteará(ão) a narrativa do jogo para só então descrever em até 200 caracteres um resumo da história, com começo, meio e fim.

Exemplo: Para o jogo Mario Bros, vamos supor que os valor seja: Liberdade. Sendo assim, uma possibilidade de conflito seria: “Dois encanadores italiano-americanos devem libertar uma princesa raptada por uma tartaruga”

LEGALIDADE, IGUALDADE, DEMOCRACIA, DIGNIDADE, IMPESSOALIDADE, COOPERAÇÃO, COMPROMETIMENTO

Estes são os valores escolhidos para o projeto. Reflita como eles podem ser projetados no jogo.

Destes valores, escolha pelo menos um para representar o jogo que você está imaginando *

- Legalidade (Agir conforme a lei)
- Igualdade (Direitos iguais sem exclusões)
- Democracia (“Governo do povo, pelo povo e para o povo”)
- Dignidade (Reconhecimento de ser tratado com respeito)
- Impessoalidade (Não se refere a uma pessoa em particular, mas às pessoas em geral)
- Cooperação/Compartilhamento (Operação em conjunto para chegar a um bem comum)
- Comprometimento (Ação ou efeito de comprometer-se)

Escreva em até 200 caracteres qual o conflito você pensaria para o jogo, com base no(s) valor(es) que você indicou na resposta anterior. *

Passo 2. Definir Elementos Primários da Narrativa

Nesta tarefa, você deverá indicar o tipo de narrador, tempo e espaço (cenário) que você pensa para o seu jogo baseado no Processo de Criação de Registro de Ocorrência para Pessoa Desaparecida na Polícia Civil. Em seguida, você deve escrever em linhas gerais como seu jogo começa (ato I), como ele se desenrola (ato II) e como termina.

Exemplo: Em Mario Bros, o narrador é inexistente; o tempo é atemporal; e o espaço é fantástico.

Qual o tipo de Narrador você imagina para seu jogo? *

- Onisciente (quando tem conhecimento completo de toda a narrativa e todos os aspectos de cada personagem e situação)
- Participante (quando participa da narrativa como um dos personagens)
- Ausente (quando não se mostra aparente)
- Outro:

Qual o tempo da sua narrativa? *

- Atemporal
- Datado

Qual o espaço da sua narrativa? *

- Realista (quando a narrativa é ambientada na própria realidade)
- Fantástico (outra realidade que não a do mundo material, caso da saga Star Wars)
- Geoficção, um híbrido das duas anteriores (quando se cria um lugar fictício para ambientar a narrativa)
- Outro:

Ação Dramática (Sinopse)

Com o conflito definido, o trabalho passa a ser expandi-lo para até 1 página, contendo os 3 atos da ação dramática. Basicamente, a estrutura de 3 atos consiste em dividir sua história em início, meio e fim. Em linhas gerais, a ação dramática de Mario Bros pode ser descrita assim:

Ato I (início da história): Como vingança para tentar novamente dominar o Reino dos Cogumelos, Bowser sequestra a Princesa Peach e transforma os Toads em tijolos. Sendo assim, os encanadores Mario e Luigi recebem um chamado para salvar a princesa e aceitam a missão.

Ato II (meio da história): Mario e Luigi enfrentam os inúmeros desafios enviados por Bowser, até que chegam a seu castelo. Após uma difícil batalha, conseguem derrotá-lo.

Ato III (fim da história): A Princesa Peach retorna ao reino dos cogumelos, para alegria de seus súditos. Mário e Luigi retomam suas vidas como encanadores.

Descreva os atos I (início) e III (fim) com até 1000 caracteres. O ato II (meio) pode conter até 2000. Na descrição de cada ato, explique como os valores são afetados pela evolução da narrativa. A descrição dos 3 atos não é obrigatória nesse experimento.

Ato I. Como começa a narrativa do seu jogo? (1000 caracteres) - Explique como os valores são afetados pela evolução da narrativa

Ato II. Como se desenrola o seu jogo? (2000 caracteres) - Explique como os valores são afetados pela evolução da narrativa

Ato III. Como a narrativa do seu jogo se conclui? (1000 caracteres) - Explique como os valores são afetados

Passo 3. Construção de Personagem

Nesse experimento, será solicitada apenas a construção do personagem protagonista do seu jogo baseado no Processo de Criação de Registro de Ocorrência para Pessoa Desaparecida na Polícia Civil. Preencha os seguintes os campos, conforme as descrições abaixo. Alguns campos não são obrigatórios, mas quanto mais campos você conseguir preencher, melhor.

Qual o nome do personagem? *

Qual o principal valor do personagem? *

- Legalidade (Agir conforme a lei)
- Igualdade (Direitos iguais sem exclusões)
- Democracia (“Governo do povo, pelo povo e para o povo”)
- Dignidade (Reconhecimento de ser tratado com respeito)
- Impessoalidade (Não se refere a uma pessoa em particular, mas às pessoas em geral)
- Cooperação/Compartilhamento (Operação em conjunto para chegar a um bem comum)
- Comprometimento (Ação ou efeito de comprometer-se)

Qual é o objetivo do personagem e como ele se relaciona com o seu valor? *

Quais são as características físicas do personagem? (Descrever sexo, idade, altura e qualquer característica física que seja útil para a narrativa)

Qual a biografia do personagem? (Preencher informações sobre o passado, escolaridade, tradições locais, religiosas, culturais e qualquer característica social que seja útil para a narrativa)

Quais as características psicológicas do personagem? (Descrever ambições, anseios, frustrações, percepções e qualquer característica psicológica que seja útil para a narrativa)

DESCREVA COMO O VALOR DO PERSONAGEM PODERÁ SER ALTERADO NO DECORRER DO JOGO (ARCO)O arco de personagem pode ser descrito como o que acontece com o personagem e seu valor no decorrer da história. Deve ser detalhado em ações ao longo dos 3 atos.

Ato I. Como começa o personagem no seu jogo? (1000 caracteres) - Explique como seu valor é afetado pela evolução da narrativa

Ato II. Como o desenrolar do jogo afeta o valor do seu personagem? (2000 caracteres)

Ato III. Como o personagem termina sua jornada? (1000 caracteres) - Explique como os valores são afetados

Pesquisa de Avaliação

Para cada afirmação abaixo informe seu grau de concordância, considerando:

1=Discordo totalmente | 2=Discordo | 3=Não Sei | 4=Concordo | 5=Concordo totalmente.

Em caso de respostas 1 ou 2, se possível justifique sua escolha.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Foi fácil definir o conflito do jogo. *

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | O processo "Projetar Valores" ajudou a pensar o conflito do jogo. *

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Foi fácil definir os elementos primários (narrador, tempo, espaço e ação dramática) do jogo *

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | O processo "Projetar Valores" ajudou a pensar os elementos primários do jogo. *

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Foi fácil descrever o personagem do jogo. *

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | O processo "Projetar Valores" ajudou a pensar o personagem do jogo. *

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Foi fácil executar esse passo a passo *

O que pode ser melhorado nesse passo a passo "Projetar Valores"?

Quais foram as principais facilidades e dificuldades que você encontrou?

No geral, você acredita que seria mais fácil pensar em como projetar os valores no jogo com ou sem esse passo a passo? *

- Com
- Sem

Apêndice J - Checklist de Verificação do Valor

Nome do Projeto/Jogo			
Versão do Jogo		Versão do GDD	
Valor Analisado			
Elemento (Narrativa ou Nome do Personagem)			
Nome do Avaliador			
Data de Avaliação			

Para cada um dos itens abaixo informe seu grau de concordância em relação à versão do jogo avaliada, o GDD avaliado e o valor considerando:

1=Discordo totalmente | 2=Discordo | 3=Não Sei | 4=Concordo | 5=Concordo
totalmente.

Se o valor analisado for de narrativa, preencha o bloco 1 de perguntas. Se for de personagem, preencha o bloco 2.

1. Valor de Narrativa

- 1.1. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. O valor proposto é claro.
- 1.2. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. O valor é percebido no jogo.
- 1.3. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. O valor é percebido/impactado por meio dos personagens do jogo.
- 1.4. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. O valor é percebido/impactado por meio do conflito do jogo.
- 1.5. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. Percebo que o valor se transforma ao longo do jogo (arco bem definido).
- 1.6. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. Pensar esse valor foi útil para o jogo.

2. Valor de Personagem

- 2.1. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. O valor proposto é claro.
- 2.2. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. O valor é percebido no jogo.
- 2.3. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. O valor é percebido/impactado por meio do conflito do jogo.
- 2.4. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. Percebo que o valor se transforma ao longo do jogo (arco bem definido).
- 2.5. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. Pensar esse valor foi útil para o personagem.
- 2.6. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. Pensar esse valor foi útil para o jogo.

Apêndice K - Transcrição Entrevista TC

Para entender um pouco mais do processo de criação do jogo “Desaparecidos”, foi realizada uma entrevista com TC, desenvolvedor do jogo, em outubro de 2019, por *Skype*. A entrevista foi gravada e o áudio possui cerca de 50 minutos. A transcrição, com poucos cortes, segue abaixo.

Legenda	Descrição
(-)	Comentários do transcritor
(00:00:00)	Marcação do tempo onde inicia uma fala
(inint) (00:00:00)	Trecho não compreendido com clareza
Hã	Interjeição que exprime que o interlocutor aguarda a continuidade da fala da outra pessoa
FJ	Fabrizio Janssen
TC	Desenvolvedor do “Desaparecidos”

FJ: Quando você modelou os jogos, você chegou a pensar nos valores ou a parte de valores foi uma coisa que foi acontecendo no jogo? Como é que você pensou, por exemplo, os valores para o jogo "Desaparecidos"?

TC: Bom, respondendo o primeiro. A gente queria construir jogos que se baseassem no processo, que a comunidade, o cidadão etc., conseguissem compreender aquele processo e refletir sobre ele. A questão dos valores começou a ficar evidente à medida que o jogo "Desaparecidos" foi sendo criado. Porque, por exemplo, quando a gente começou a pensar a ideia de criar jogos baseados em processos, a gente caiu no problema de que jogo ou que processo de negócio nós iríamos trabalhar para criar esses jogos. A partir de conversas, com levantamento de alguns processos, e conversas com a polícia civil do estado do Rio de Janeiro, nós vimos e levantamos vários tipos de processos e um que tocou a gente, e tocou

no sentido pessoal mesmo, foi o processo de pessoas desaparecidas. Então, a partir do momento que a gente começou a estudar o processo de pessoas desaparecidas, nós vimos, não vou te dizer no momento “valores”, mas eu acho que algum sentimento que deveria estar no jogo. Por exemplo, no início do processo de "Desaparecidos" como a gente não tinha algum conhecimento do processo de negócio, nós procuramos frequentar um grupo de estudos que tem no centro do Rio de Janeiro para compreender um pouco o contexto das pessoas desaparecidas. Ao conversar com a polícia, a gente começou a perceber algumas dessas demandas pessoais de sentimentos empregados na prestação do serviço. Por exemplo, respeito, até esse momento a gente não chamava de valores, mas respeito, dignidade das pessoas, direito ao acesso ou ao serviço, nós começamos a perceber que coisas assim tinham que estar no jogo baseado nesse processo. A medida que nós fomos colocando o processo de negócio dentro do jogo, surgiu também uma demanda de trazer a empatia para o jogador, porque nós pensamos o seguinte: se a gente não conseguir tocar a pessoa a prestar esse serviço, a querer aquele serviço, nós não conseguiríamos chamar a atenção dela para utilizar esse jogo. O apelo que a pessoa desaparecida tem, pelo menos na minha concepção, é a empatia. Tem de gerar empatia ao próximo, conseguir que ele consiga se engajar naquele propósito.

FJ: Então isso foi uma coisa que te tocou, mas poderia não tocar uma outra pessoa, ou seja, tem todo um valor pessoal envolvido nesse contexto. Você teve alguma história, alguma coisa, alguma história pessoal que tenha te levado a se sensibilizar, ou não?

TC: Eu acho que pessoal não, mas, pode ser, realmente, os valores que eu já trago comigo tenham influenciado. Essas reuniões de pessoas desaparecidas, na verdade, que eu cheguei a comentar, acontecem todo mês na Rua da Ajuda para discutir políticas públicas para o Rio de Janeiro. E as pessoas que frequentam essa reunião são pessoas interessadas de diversas áreas: polícia, psicólogo, mães e pais de pessoas desaparecidas, por exemplo, lá foi onde a gente conheceu a Jovita Belfort, que é a mãe do Vítor Belfort, que teve a filha já desaparecida há não sei, eu acho que quinze, ou dezoito anos, e até hoje não foi encontrada, e tal. Então conversando com essas pessoas, a gente começou também a ver os sentimentos que elas têm. Então realmente, esse processo de empatia que eu tive na criação do jogo pode ter vindo de conversas até mesmo com as pessoas que eu tive. Por exemplo, por que o que levou a gente a escolher, a escolha do contexto de desaparecimento infantil para o jogo "Desaparecidos"? Uma que, quando você fala em desaparecimento infantil você vê que as pessoas se engajam

mais, "pô, é uma criança sumida, vamos procurar". Gera uma manifestação popular em si. Isso foi escolha nossa também, colocar esse tema, mas existem outros temas de desaparecidos que também não queríamos abordar, por pensar que iria gerar um mal-estar social. Por exemplo, é corriqueiro que em uma situação de desaparecimento, a situação final do desaparecido é o óbito. Mas a gente não queria botar o óbito no jogo, que é, poxa, a gente vai gerar um mal estar em quem está jogando.

FJ: Quando você começou a desenhar o jogo, como que você chegou a fazer esse desenho dos personagens?

TC: Questão de personagem, então. Usei aquela questão padrão da pessoa que a gente vê no Jornal Nacional, por exemplo. Geralmente é a pessoa suburbana, e geralmente filho de alguém pobre que sai para trabalhar, teve que deixar o filho sozinho, ou o filho foi embora para a escola sozinho e nesse caminho de ir para a escola sozinho que acontece o processo, o ato de desaparecimento. Então essa foi a ideia para a geração dos personagens do "Desaparecidos". A questão do personagem principal, eu já pensei no policial. Geralmente é o policial meio que arrogante, que sabe de tudo, e que quer trabalhar... não escuta o caso direito, mas quer resolver o problema dos desaparecidos o mais rápido possível para dar conta, dar cabo do trabalho dele. Mas à medida que a gente foi conversando com o pessoal da delegacia, nós vimos que realmente, não era tanto essa questão de "olha, eu não sou o dono da verdade, eu quero ajudar a sociedade", mas muitas vezes eu preciso escutar. E esse ato de escutar do personagem, a gente tentou colocar um valor de respeito, o cara tentar ser o mais respeitoso, para ele conseguir extrair o máximo de informação possível. Porque se ele for arrogante, se ele for mal humorado com o cidadão, ele vai deixar a pessoa mais nervosa, ao invés de conseguir extrair informação. Isso a gente colocou no jogo. Tem opções, como o jogo é meio que RPG a gente deixa a critério do jogador escolher qual é a fala do personagem. E a gente coloca: fala neutra, uma fala mais soft, para acalmar a pessoa, e uma fala mais bruta, "pô, me passa a informação aí". A gente tentou colocar essas três opções para o cara tentar passar respeito, dependendo da simpatia ou não. Então mais ou menos foi isso a motivação da escolha do personagem.

FJ: Quais os valores que você acha que o seu jogo passou? Você está falando muito de respeito, então eu acredito que além de passar o processo como ele funciona, eu estou certo se eu afirmar que o principal valor que o "Desaparecidos" passa é respeito? Ou você queria destacar um outro ou vários outros?

TC: Então, eu queria destacar que surgiu com respeito, realmente, mas eu também queria passar igualdade. Que a igualdade independente da pessoa que aparece no "Desaparecidos", ele tem de ser atendido da melhor maneira possível, independente se ele é rico, se ele pobre, se ele é negro, se ele é branco. O problema social de "Desaparecidos" não é um problema que tem cor, é um problema que acontece em qualquer família, qualquer idade, qualquer classe social. Igualdade e o valor de respeito são os dois principais que o "Desaparecidos" se pauta.

FJ: Esses valores que você trouxe para o jogo, você foi analisando se eles estavam de fato ocorrendo ao longo do processo de criação? Você pensou "quero passar igualdade", "quero passar respeito", você avalia que passou o respeito, passou a igualdade... você chegou a verificar isso também lá no final, com o cidadão e o gestor do processo?

TC: Quando nós avaliamos com o público alvo, no caso o cidadão, tivemos uma questão que ele poderia marcar caixas e quais os valores que acho estavam sendo transparecidos no jogo. E a questão do respeito ficou claro para ele, respeito e a questão da empatia, isso ficou claro para o jogador. Já para o gestor de processo a gente não chegou a medir, realmente a única coisa que nós medimos com o gestor do processo é se as etapas e itens do processo que estavam sendo transparecidas para o jogo, estavam de acordo com o processo real. Os valores a gente não chegou a avaliar na época.

FJ: Entrando agora na narrativa, você já adiantou algumas coisas. Eu vou começar então a inverter aqui um pouquinho as perguntas, falar um pouco do personagem, já que você já abordou um pouco. Quando você pensou no personagem, você chegou a buscar técnicas de como que você ia construir? Ou você trouxe a sua cultura *gamer*?

TC: Então, quando eu construí o personagem do jogo simplesmente foi percepção, não é? Igual ao que eu te falei, foi o que eu vejo em jornal. A pessoa pobre, que precisa resolver o problema, e geralmente tem medo da polícia, porque a polícia é burocrática etc., mas não, quando eu construí eu não usei nenhuma técnica. Foi simplesmente o eu acho da dona Maria que perdeu o filho e que a dona Maria é uma diarista e o filho desapareceu porque ela tinha que trabalhar e teve que deixar o filho sozinho. Eu pensei realmente em mim, o que estava me tocando, não é? O que me tocava eu queria transparecer para o personagem. Então realmente, eu não tive uma técnica, não fiz um estudo social, não identifiquei problemas da polícia. Fui colocando o que me fazia sentir mal, o que me fazia sentir bem. Foi essa a

construção dos meus personagens.

FJ: Você se inspirou em algum jogo? Buscou técnicas de narrativa? Tipo... “como é que eu vou organizar isso aqui? Eu vou criar primeiro o objetivo, depois eu vou criar ali, digamos uma sinopse”, isso quando você estava passando ali pela fase do teu GDD... como que você pensou?

TC: Olha, quando eu comecei a criar a história para o "Desaparecidos" ela simplesmente foi tirada de instâncias do processo de negócio. E essas instâncias do processo de negócio foram interessantes na época porque a própria polícia civil deu essas instâncias para a gente. Por quê? O problema já vinha no processo de negócio, que era conseguir gerar um boletim de ocorrência para identificar pessoas desaparecidas. O objetivo do processo de negócio serviu para o objetivo da narrativa, que era, realmente, o objetivo de conseguir descobrir o paradeiro o mais rápido possível. Então, que eventos iniciais o processo de negócio tinha? Nos eventos intermediários da sequência temporal lógica que o processo de negócio tem, ele conseguiu gerar para a gente instâncias, exemplos de casos. E um caso de desaparecimento infantil foi apenas um dessas instâncias que ele conseguiu fazer. Então beleza, a gente já tinha um arcabouço, um esqueleto para uma história. A gente tinha um começo, que era a criança desaparecida, a gente tinha um meio, que era a questão das tarefas ali, que tinham que ser executadas da forma correta, usando as etapas e itens que o processo dava para a gente. E a gente tinha a conclusão já com o processo de negócio, que era gerar o boletim de ocorrência para identificar. Então, eu não usei técnica específica, mas a partir desse esqueleto da instância do processo de negócio eu comecei a colocar nomes. A questão do nome também eu peguei o nome mais comum de pessoas que a gente tem no Brasil, por exemplo, a personagem feminina é a dona Maria. Dona Maria tem em qualquer lugar do Brasil, então, a personagem era dona Maria. A partir de quando eu comecei a colocar nomes, eu comecei a colocar falas nos personagens. A gente teve uma questão do personagem, que, foi até a partir de uma primeira avaliação do jogo, inclusive a avaliação da história, é que o jogo ficou determinístico se a gente coloca apenas a instância do processo. O jogo começou como um simulador do processo, a gente não tinha nenhum caráter de incerteza. A gente começou a colocar caráter de incerteza na fala do personagem. Começamos a colocar reclamações na pessoa que está com o ente desaparecido: "pô, e aí? Já, já? Anda rápido aí pô. Meu filho, eu quero meu filho." Então nós vamos colocar essas falas na narrativa da história. Ainda tem uma questão também que a gente colocou na narrativa da história, é que, voltando àquela

questão de que você precisa cativar a pessoa que você está perguntando do desaparecido, mas antes de tudo, de começar a perguntar característica física, onde que fica, onde desapareceu, roupa, etc., você precisava de acalmar a pessoa. Então nós colocamos: "tá muito quente a delegacia, quer que ligue o ar condicionado?", "nossa, que foto bonita do seu filho, conte-me mais o que ele gosta de fazer", a questão de "tá muito nervosa, quer tomar um café?", então essa coisa foi sendo construída na narrativa à medida que "pô, o jogo ficando melhor se a gente colocar esses elementos". Foi um processo *ad hoc*, a gente não usou técnica nenhuma, a não ser tendo o arcabouço da instância do processo enxertando novas coisas na história.

FJ: Foi um processo então que foi meio na tentativa e erro, não é? Você falou já uma coisa bacana, que era sobre os diálogos, que era uma coisa que eu já ia te perguntar. Se você já tinha se inspirado, como que você tinha pensado nos diálogos. Quer acrescentar mais alguma coisa sobre isso?

TC: Olha, tem uma coisa no geral, no diálogo de valor. A gente quando monta um jogo baseado em processo e quer embutir valor dentro dele, a gente tem que tomar cuidado com o jogo para não embutir valor negativo, e isso no jogo "Desaparecidos", eu fiz uma mecânica de jogo e sem tomar consciência eu embuti um valor negativo no jogo. A mecânica de acalmar a pessoa ela... e a mecânica de reclamação que está acontecendo, a cada cinco ou dez segundos, ou um número aleatório a pessoa reclama "Cadê meu filho? Cadê meu filho". Ela só conseguia ser acalmada quando o policial conseguia fazer uma ação de acalmar. Ai meus jogadores descobriram que se der café para a mulher, a mulher calava a boca, não importava a quantidade de tempo que passasse, você entupia essa mulher de café, ela simplesmente parava de reclamar. E isso, muitos jogadores meus quando avaliaram o jogo, começaram ao invés de sentir empatia começaram a sentir antipatia, e começaram "nossa, que mulher chata, não para de reclamar", e começaram a fazer essas coisas. Então tem que tomar cuidado e analisar bem os valores que você está querendo embutir no jogo aí.

FJ: Eu não tinha prestado atenção nesse negócio do café, vou até jogar de novo pensando nessa questão do café. Mas não considero um anti-valor... não é algo tão grave. Pelo menos não entendo, não entendi dessa forma.. Bom, e ainda para fechar ali a questão das narrativas... O seu jogo tem ali uma questão narrativa do *happy end*. Quando você foi projetando, você fez passo a passo, cena a cena? Você escrevia anteriormente, ou você já ia para a programação? Como era esse processo criativo de fato?

TC: Não, o "Desaparecidos" foi o primeiro jogo que eu fiz na vida, de verdade. Então eu estava explorando tudo naquele momento, e como eu tenho o perfil *builder*, fui direto na programação. Fazia a programação, botava, rodava, "ah, não, esse diálogo não ficou legal", alterava diálogo e tentava de novo até que a história fosse ficando legal. Não escrevi texto, não escrevi um roteiro na mão, não fiz nada. A única coisa que eu fiz realmente foi me basear no esqueleto da instância do processo, mas eu peguei aquele esqueleto direto para o jogo, e implementava o diálogo direto na plataforma de desenvolvimento. Não tive nada de material de apoio disso não.

FJ: E qual foi a lição que você aprendeu do "Desaparecidos" na hora que você estava construindo tanto as narrativas, tantos os valores, você passando ali os valores pelas narrativa, do primeiro ao último jogo que você desenvolveu utilizando o *Play your Process*? Sendo uma coisa mais *builder*, mais orgânica, ou você depois começou a pensar "não, peraí, eu posso me organizar nisso aqui, eu posso ser mais flexível nisso aqui". Você chegou a parar, avaliar isso também, isso foi uma preocupação sua? E como você evoluiu, como que você resolveu essa sua preocupação dali para frente? Do "Desaparecidos" para frente.

TC: Olha, depois do "Desaparecidos" para frente eu comecei a usar uma ferramentinha, não vou lembrar o nome agora, mas é tipo uma historinha em quadrinhos, eu montava mais ou menos a narrativa, a cena que estava acontecendo...

FJ: Como se fosse um *storyboard*, não é?

TC: Inclusive no *Play your Process*, que como eu consigo mapear o modelo para elementos do jogo GDD, por que não posso propor que determinada etapa do meu processo, ou um recorte do meu processo não possa virar uma cena do jogo, uma próxima etapa, apesar inclusive (inint) (00:33:45) *Play your Process*, você tem nas ferramentas de modelagem do jogo, você poder "olha, vou selecionar um trecho aqui do meu processo, e vou abrir aqui uma janelinha" e a partir daqui eu posso criar um *storyboard* com diálogos, etc. Então na verdade o que eu aprendi é que existe essa necessidade de fazer recortes do processo, até mesmo "ah, vou botar uma tarefa para uma cena", vou construir diálogos para a execução daquela tarefa ali. Não sei se, qual é melhor, se é a técnica A, B, se a narrativa vai ser melhor para esse processo. Mas é uma necessidade que eu já vi, que eu sinto para as futuras versões que o processo precisa ter.

FJ: Ótimo. E você acha que isso... com relação a criatividade, aí peço para você fazer uma

crítica geral do *Play your Process*, obviamente a gente quando vai trabalhar a questão de valores, vai trabalhar a questão de narrativas, a gente está modelando, criando tarefas, subtarefas, a gente está criando outras etapas para o desenvolvimento do jogo, para pensar, desenvolver e depois testar e lançar esse jogo. Queria que você falasse um pouco assim, se você acha, se é uma visão... aí é uma visão bem pessoal. Se você acha que isso no geral pode limitar a criatividade, como que você acha que isso pode ser flexibilizado, o que que você pensa sobre isso?

TC: Olha, eu não tenho (inint) (00:35:21) limitar a criatividade seja a palavra, mas eu acho que a gente precisa de alguma, sei lá, algum modelo, algum método ou algum *angle*, sei lá, para extrair valor, e de onde esses valores são extraídos. (inint) (00:35:40) processo de negócio eu não conseguia extrair valor, não conseguia extrair o respeito, a ética, essas coisas, então eu acho que é uma coisa que precisa ter para ser extraído. E a questão de achar que limita a criatividade eu acho que não, porque você pode expressar um valor de várias formas possíveis. Você pode expressar através de imagens, de narrativas, de som, sei lá. Eu acho que valor passar pela dinâmica, pela dinâmica do jogo. Eu acho que valor tem que ser transmitido através de sentimento, através da sensação que o jogador vai sentir ao jogar aquele jogo. E quando a gente trás sentimento eu não acho que é um limitador de criatividade, eu acho que, realmente você precisa de criatividade para conseguir passar aquele sentimento, aquele valor. Agora, assim, quando a gente falar em modelar, (inint) (00:36:35), a gente cai no viés de vou injetar alguma coisa, mas não, eu acho que precisa ter um jeito de extrair mais facilmente valor, você injetar criativamente esses valores no jogo e depois volta ao critério mais técnico de novo, que é "e aí, como é que a gente avalia se esse valor foi transmitido ou não?". Então eu acho que é isso, e com isso eu aprendi com os jogos, os processos que eu já vim desenvolvendo. A gente tem que ter um jeito de transmitir isso aí da melhor maneira possível para o jogador.

FJ: Entendi. Bom, para fechar só agora, para você responder em um valor para cada um dos seus jogos. Você já respondeu digamos, você colocou respeito e inclusão no "Desaparecidos", vou considerar os dois. Então se você não conseguir resumir em um vamos resumir em dois então. Vamos lá, para o SUS Adventure, qual o valor do SUS Adventure?

TC: Eu acho que é ética.

FJ: Quer falar um pouco sobre?

TC: Acho que é ética, mas eu também, se puder dois eu acho que ética e igualdade, porque o cartão SUS é direito de todo cidadão brasileiro. Mas existem alguns que não tem ética no processo de criação de tal documento. Por exemplo, dependendo da aparência, foi (inint) (00:38:07) ou não a emissão do documento e tal. Eu acho que esses são os principais valores do cartão SUS.

FJ: Tá, Prouni.

TC: Prouni eu acho que é igualdade, direito e educação, cidadania, não é?

FJ: Tá, na verdade, todos eles você está com o teu guarda-chuva é a igualdade. Todos eles...

TC: Ah, é? Pode ser. Quando eu penso em serviço público eu penso em igualdade, eu acho que tem que ter igualdade. Isso é um pensamento meu.

FJ: Sim, e você não os trouxe de forma inconscientes, você pensou ele todo. Porque às vezes você vai programando o negócio, vai aquela coisa na base da criatividade só, e aí quando você vê você tá ali, que nem quando você escreve qualquer coisa você tem sempre um viés, e aquele viés pode ser totalmente impensado, ser uma coisa assim inerente ali, improvisada e uma coisa realmente planejado. E eu acho que... posso então entender que todos os seus jogos eles tiveram, por mais que não estivessem sistematizados os valores, todos eles estiveram planejados o tempo todo.

TC: Sim, por exemplo até mesmo o jogo do recruta, que é o jogo do alistamento militar, não tem igualdade, mas tem cidadania e respeito. Porque muitas vezes os agentes de alistamento militar não costumam transparecer respeito ao recruta que está entrando etc. O valor de cidadania que todo cidadão brasileiro tem que ter o valor cívico, do sexo masculino, tem que ter o dever cívico de proteção a pátria, essas coisas estão inclusive no regimento de alistamento militar, então são esses valores... então assim, os valores foram minimamente pensados. Claro, a gente não tem o método de extração, mas a gente lê o documento, conversa com pessoas e os valores para os jogos foram pensados.

FJ: Perfeito. Por mais que você acredite que não tenha sido sistematizado, você sistematizou. Uma coisa básica, conhecimento de todos nós, desde o primário, a história, você deixou bem claro aí, a história tem início, meio e fim. Então você pensou em um personagem, você criou um perfil de personagem. Você foi buscar mesmo ali que seja no Jornal Nacional, você foi

buscar ali um perfil social para aqueles personagens, comportamental daqueles personagens. Então tem tudo ali, de uma forma ou de outra, sistematizado na sua cabeça.

TC: Ah, legal bom saber que eu não estava fazendo tudo a toque, embora eu achasse que eu estava fazendo tudo "ah vamos fazer isso, vamos fazer aquilo", mas que bom que minimamente entrou em uma sistematização.

FJ: Entrou, porque até a parte toda de quando você cria a narrativa, a parte de valores é um pouco mais aberta, até o livro do *Values at Play*, você tem ali, propõe-se uma dinâmica de jogo para você pensar ali de fato nos valores. Mas você não tem como, até como você falou, extrair o valor direto. A Constituição pode ser interpretada também de um milhão de formas. Cada pessoa pega a constituição e interpreta do jeito que quiser assim se bobear, porque ela é muito... às vezes meio superficial, então para você poder interpretar, extrair alguma coisa é difícil, todo mundo vai extrair de um jeito diferente. Mas é isso, obrigado.

TC: Quando você trabalha com valores você tem que deixar claro que valores você está trabalhando. Porque você pode estar trabalhando com valores éticos, morais, blá blá blá, se você falar só valores alguém pode interpretar que você está trabalhando com valores marxistas, de *mais valia*, essas coisas, ou você falando também de valores, você pode estar falando de valor agregado de produtos e serviços também que é outro tipo de valor. Então, quando você fala de valor é complicado, quando eu comecei a falar de valores aqui em Juiz de Fora com minha namorada e que a minha orientadora sugeriu "ah, começa a estudar valor de Marx, essas coisas", a Dalila que é assistente social, estuda Marx falou comigo "olha não estuda valor de Marx não que você vai ficar pirado", porque Marx fala uma coisa de valor, Peter fala uma coisa de valor, Durkheim fala uma coisa de valor, então não vai por esse caminho, vai por valor social, etc. Só que quando você vai para o valor social etc. também, você cai em várias variáveis de valores. Um exemplo é, quando você está estudando cidadania, você conceituar cidadania você tem que ir lá na Revolução Francesa, há muito tempo. A partir da Revolução Francesa surgiram os três valores básicos, igualdade, fraternidade, o outro eu já esqueci...

FJ: Liberdade.

TC: Então é difícil valores, é difícil falar de valores, eu acho que, dessa sua pesquisa, além do caráter tecnológico, de sistematização, etc., você tem que pesquisar um caráter cultural extremo, que você tem que ficar indo lá atrás em teorias muito antigas que estão em voga

hoje em dia, mas que você tem que conhecer essas teorias para você conseguir traduzir os valores para o que você quer hoje em dia, que é para o jovem. Então você está fazendo um trabalho hercúleo.

FJ: É um trabalho meio... isso você falou dos valores, você imagina nas narrativas também, não é? Mas é, tem muita coisa para cortar assim, do tipo, senão também fica um... vira um doutorado para valores, um doutorado para narrativa e um doutorado para as técnicas de como sistematizar isso tudo, não é? É, pois é, é um desafio fechar esse texto, que não fique uma forma muito superficial, aqui, porque é muita coisa para tratar. Mas é isso TC, obrigado, valeu, me ajudou bastante, aqui. Isso vai... tem um capítulo lá que eu estou falando do *Play your Process*, isso vai entrar junto, falando de criador e criatura.

Fim da Transcrição

Apêndice L - Transcrição Estudo de Caso - Turma de BSI-UNIRIO

No dia 30 de janeiro de 2020, 14 alunos do Bacharelado em Sistemas de Informação da UNIRIO participaram de uma avaliação do jogo VAPBr durante uma aula da disciplina “Jogos Digitais”. O estudo contou também com a participação de TC nos minutos finais. Foram gerados dois áudios: o primeiro com cerca de 10 minutos; e o segundo, com cerca de 25. A transcrição, com poucos cortes, segue abaixo.

Legenda	Descrição
(- comentário aqui)	Comentários do transcritor, exemplo (- risos)
(00:00:00)	Marcação do tempo onde inicia uma fala
(inint) (00:00:00)	Trecho não compreendido com clareza
Hã	Interjeição que exprime que o interlocutor aguarda a continuidade da fala da outra pessoa
FJ	Fabício Janssen
Aluno A	Não identificado
Aluno B	Não identificado
Aluno C	Não identificado
Aluno D	Não identificado
Aluno E	Não identificado
Aluno F	Não identificado
TC	Desenvolvedor do jogo “Desaparecidos”

Início da Transcrição - Parte 1

FJ: Vamos lá, vocês escolheram eficiência.

Aluno A: Na verdade, esses quatro itens desse lado. Segurança, publicidade, eficiência e transparência. Foi isso.

FJ: Bom, vocês escolheram transparência. Eu vou fazer uma pergunta para vocês e para o

canto da frente também. Por que vocês escolheram transparência?

Aluno B: O principal motivo de ter transparência é para que você entenda melhor o processo antes de você tomar uma atitude. Isso ajudaria você entrar em um local e não em escolhas que você não sabe o que fazer, desesperadas. Para você entender o que tem que fazer ou por que certas coisas são desse jeito, essa transparência é muito importante. Por isso que os outros itens que nós fomos colocando foram mais para complementar a transparência.

FJ: Quem no outro grupo escolheu transparência? Por que vocês escolheram, concordam com o que ele falou?

Aluno C: É uma questão burocrática, eu não saberia o porquê que ele pegou essa documentação de perguntar nome, idade. Todo (inint) (0:01:38.9) e ter que perguntar. Porque é uma coisa chata você chegar, trabalhou tarde e (inint) (0:01:43.6) trâmite de passar, entende? Ele irá ter essa noção de por que ela está passando por isso. (inint) (0:01:49.7)

FJ: Vocês escolheram a eficiência. E era uma das cartas que tinha lá nos valores que não caíram para vocês. Quem descartou eficiência? Foi qual grupo? Vocês concordaram em um e discordaram em outro. Defenda eficiência. Falem mal. Primeiro falem mal porque se não vocês irão concordar com eles. Por que vocês descartaram eficiência?

Aluno B: Primeiro foi porque as outras cartas argumentavam e diziam uma ideia mais clara. Nós nos fechamos basicamente na hora de concordar. Transparência, no meu ponto de vista, já adverte a eficiência. Já era algo que englobava a outra. Nós preferimos optar pela transparência.

FJ: Por que vocês escolheram já que também colocaram transparência como carta coringa?

Aluno A: No caso, nós pensamos mais porque a transparência, pelo menos como estava no pequeno guia, foca mais apenas em passar informação. A eficiência mostraria também uma importância; eu percebo o cenário mais como a pessoa chegando no guichê e ela tendo que entender que ela tem que entregar o que precisa. A transparência também depende dela e por isso ajuda na eficiência do processo do que nós temos que fazer e de como eles irão achar a pessoa. Também existe a questão de que a eficiência tem a ver também com o entender o porquê você tem que entregar mais dados possíveis ainda mais em uma situação tão preocupante com alguém sumindo. A eficiência acelera o processo. Isso é uma coisa importante.

FJ: Vocês aprovariam eficiência depois que escutaram o que ele falou? Na verdade, para vocês aprovarem a eficiência, vou pedir para tirarem uma das cartas que vocês escolheram.

Aluno C: O que ele falou faz sentido.

FJ: Vou perguntar agora para vocês que estão fora dessa discussão. Transparência e eficiência, alguém quer comentar algo?

Aluno D: Eu acho que entram. Mais ou menos, aumentar a transparência para poder dar para a polícia e, conseqüentemente, aumenta a eficiência dele também. Quanto mais a informação dele chegar para poder resolver o caso; eu concordo com as duas.

FJ: Entendi. Os dois entrariam. Vamos passar agora para a segunda etapa da dinâmica que é o seguinte: na primeira vocês responderam quais os valores mais relevantes que vocês acreditavam que deveriam ir para o jogo. Agora vocês irão responder quais os valores que parecem mais adequados ao jogo. Só que dessa vez eu não vou dar as cartas para vocês. São esses valores que estão aqui. Nós temos aqui doze valores, quantos vocês acham que irão ser aprovados agora? No primeiro vocês tiveram que discutir quatro de oito. Agora, de doze, vocês irão continuar discutindo até quatro. Vocês podem dizer que nenhum desses aqui.

Aluno A: São onze, na verdade.

FJ: São onze? Verdade, porque transparência repetiu. Tem onze aqui, mas vocês irão escolher quatro. Só tem quatro. Eu sugiro aos grupos que saiam fora da caixinha e não pensem só votar nos quatro que já votaram. Vocês podem fazer isso, mas eu vou pedir que justifiquem se vocês fizerem isso também. Mas se só quiserem aprovar os dois porque não gostaram de nada do que os outros grupos fizeram, pensem com carinho. Eu vou sair da frente porque enquanto eu tiver na frente vocês não irão ver. Está muito apagado ali.

Fim da Transcrição - Parte 1

Início da Transcrição - Parte 2

FJ: Bom, na próxima fase agora a gente vai chegar a esse finalzinho, dez minutinhos para a gente discutir. A gente vai discutir todo mundo junto. Se vocês quiserem até se aproximarem um pouco, legal, se quiser ficar assim também não tem problema não. Não teve nenhum valor que foi unânime, como eu já disse, e alguns não foram votados por ninguém. Então esses já estão fora do jogo, a não ser que alguém queira ser o advogado aí dos valores que foram

descartados e achar que realmente eles devem voltar, mas a gente agora vai ter que chegar a no máximo seis valores. Então vou deixar vocês livres, você já pode começar (Inint) (00:00:47) o debate por que que você quer cooperação tem que ser descartada. Foi votada por dois grupos daqui.

Aluno A: O meu ponto é que, tipo, entre cooperação e... Então, só de exemplo, a razão social já é uma cooperação. É uma cooperação de (Inint) (00:01:03) já vem da sociedade. A cooperação não necessariamente é apenas uma (Inint) (00:01:08) social. Então... (Inint) (00:01:12) é mais genérico.

Aluno B: Eu acho que por causa dessa (Inint) (00:01:17) que é importante porque isso engloba não só em casos da legislação como em casos pessoais, um cara conversando com uma pessoa específica, não precisa ser só do processo interno.

Aluno A: Mas, então, a participação social é do policial, do Estado e o do ser humano como indivíduo.

Aluno B: A participação social também envolve um grupo maior, uma votação, uma coisa assim, não é?

Aluno C: É, a (descrição) envolver um grupo maior de pessoas, não um...

Aluno A: Não, social é que vai mudar sociedade.

Aluno B: Sim, mas geralmente quando a participação é social é um grupo tomando uma decisão.

Aluno A: Sim.

Aluno B: A participação social é uma participação englobando mais gente.

Aluno A: Duas pessoas podem ser consideradas um grupo.

Aluno B: Mas aí não é uma participação social. É uma cooperação, no meu pensamento era tudo isso.

Aluno C: É a cooperação entre a pessoa e o policial trabalhando para aquilo.

Aluno A: Mas o policial vai representar o quê?

Aluno C: Policial representa a segurança. A segurança representa o Estado.

Aluno A: Então, é a participação do Estado com o indivíduo.

Aluno C: Que é cooperação e a segurança juntas.

Aluno B: Participação social no meu pensamento seria mais, sei lá, um grupo de pessoas tomar uma decisão. Seria mais, sei lá, as pessoas ou senão grupos policiais tomarem uma decisão de como melhorar o processo dentro da, sei lá, forma como (Inint) (00:02:33) procurar ou senão uma decisão tomada por um grupo de vítimas, de pessoas que foram sinistradas e estão mobilizadas. Eu vejo participação social como uma mobilização seja feita pelo Estado, ou seja feita por cidadãos. Seria uma coisa, tipo, mais baseada nisso. Não consigo pensar a participação social como uma relação só de dois indivíduos.

Aluno C: E nem só o indivíduo e o mecanismo do Estado que vai trabalhar com a pessoa.

Aluno B: É, uma pessoa exercendo o seu serviço dentro do Estado.

FJ: Quem escolheu cooperação pensou num exemplo do jogo? Como seria aplicado no jogo? Vocês votaram também em cooperação, não é? Vocês pensaram num exemplo?

Aluno A: Pensando na cooperação de quem está procurando desaparecido e o próprios policiais, os (Inint) (00:03:32) e tal.

FJ: O policial operando ali com a pessoa que (Inint) (00:03:36) na delegacia.

Aluno A: É, no progresso do jogo ser baseado ali na cooperação boa entre as duas partes.

FJ: Entendi.

Aluno B: Eu também penso em alguém entrando num... A pessoa está indo lá fazer o boletim de ocorrência, o BO, aí no BO está tendo alguém que está ajudando para poder conseguir guiar ela, porque às vezes ela está nervosa, e tem um amigo do lado tentando cooperar e tentar ajudar ela a tornar o processo melhor.

FJ: O que vocês acham? Acham que vale a pena cooperação depois de escutar os exemplos ou vocês mantêm o que vocês estavam falando?

Aluno A: No meu ponto de vista, a participação policial não necessariamente tem que ser

só... Pode ser de duas pessoas, mas se a regra do jogo engloba social (Inint) (00:04:31) (parece ser som de um trovão)

FJ: A gente vai ter que cooperar, pegar um barco e remar todo mundo junto.

(risos)

Aluno A: Se vai ter participação social dentro do grupo, aí cooperação cabe mais.

FJ: Então olha só, tem cinco minutos que a gente está nesse debate. Eu vou voltar aqui ao foco e pedir novamente para vocês, agora que vocês debateram, quais valores desses que já estão aqui marcados são os valores que entram no jogo? São seis no máximo. De um a seis.

Aluno B: Eu acho que os que já foram votados duas vezes já contam.

FJ: É, beleza. Todo mundo concorda?

Aluno A: Quais que foram votados duas vezes?

FJ: Os que foram votados cooperação e transparência e acessibilidade. Concordam? Todos concordam? Então temos três valores. E os outros três?

Aluno C: Ah, cada grupo pode escolher um?

Aluno A: É, cada um escolhe um.

Aluno B: Ok, acho justo.

FJ: O que vocês decidirem, está decidido. (risos)

Aluno B: Eficiência. (risos)

Aluno C: Essa eficiência vai...

Aluno B: (risos)

FJ: Essa eficiência aqui, coitada...

Aluno A: Participação social.

FJ: Ok.

Aluno B: E o último acho que vai ser legalidade o que eles botaram, não foi?

FJ: Qual?

Aluno D: Legalidade e segurança.

Aluno B: Acho que foi legalidade. A gente botou segurança.

Aluno D: É, a gente pode mudar também.

Aluno E: Eu acho que segurança.

FJ: Segurança, o resto? As demais pessoas desse grupo concordam?

Aluno B: Entraram quase todos os nossos. (risos)

FJ: Pois é, qual foi o grupo que teve mais valor que entrou aqui direto?

Aluno B: Acho que foi o nosso: transparência, eficiência e segurança.

FJ: Entraram três. E dos valores que foram aprovados, alguém acha que o valor que o outro grupo então escolheu não é para entrar?

Aluno A: Cooperação.

(- risos)

Aluno B: Essa não, não dá.

FJ: Esse já está com dois votos.

Aluno B: Já está com dois votos. Isso aí não...

FJ: Vamos lá, desses que foram votados agora, esses três: participação social, segurança e...

Aluno B: Participação social vai ter que sair. (risos) Deixa, deixa ela.

Aluno A: Eu quero segurança.

FJ: Porque segurança? Vocês que criaram querem defender o valor também?

Aluno E: Não.

Aluno B: Não, mas se a gente pegar o papel para relembrar direito o que a gente colocou nisso porque tinha... A gente deixou justificativas.

FJ: Querem que eu leia a justificativa que vocês deram aqui?

Aluno B: Deixa-me dar uma olhada nela. Ela faz parte do argumento que a gente tinha pensado.

FJ: Bom, olha só, segurança vocês colocaram esse motivo aqui: “pelo dever do Estado de prover a segurança aos cidadãos”.

Aluno B: Ah, sim. É questão mais é do conhecimento dos direitos do... Não só prover o que o Estado pode fazer como também a pessoa aprender quais direitos ela tem. Isso ajuda na transparência, como ele falou, tudo isso que a gente botou.

Aluno E: Isso é legalidade.

Aluno B: Não, acho que legalidade tem mais a ver com realmente a parte das leis que fazem parte do processo e menos do que ele pode... (barulho de trovão) Aí, estou errado.

(risos)

FJ: Tet, o Deus dos jogos, está te punindo.

(- risos)

FJ: Beleza. Então vou fazer o seguinte, para a gente encerrar falta um minuto e meio aqui, então vamos manter os valores então ou vocês ainda querem comentar alguns desses valores aqui que foram aprovados?

Aluno A: A gente levantou um ponto que, tipo assim, algo transparente... O exemplo que (Inint) (00:09:22) falou, o portal de declarar imposto de renda, ele é transparente. Não é simplesmente...

Aluno B: Isso.

Aluno A: Sim, a simplicidade é mais importante que a transparência.

FJ: Como desenvolvedor, como *gamer*, como escritor também, simplicidade facilita. Eu acho

que é o que a gente deve buscar, sempre simplicidade. É importante o governo ser transparente, mas a gente tem que ter simplicidade no que a gente faz.

Aluno B: Eu ia falar um negócio que é um dos motivos por que eu fui colocando certas pontuações, eu...

FJ: Simplicidade ficou de fora?

Aluno B: Ficou de fora.

FJ: Calma aí, então.

Aluno B: Não, eu preferia... Eu pessoalmente preferiria simplicidade. Essa questão toda é porque não sei se você conhece, ela era professora aqui, Cláudia Capelli.

FJ: Sim.

Aluno B: Então eu fiquei um tempo com iniciação científica com ela, ela me passou um pouco sobre a área de estudo dela que é transparência. É a tese de doutorado dela. E aí eu estudei dessa árvore. E nessa árvore, acessibilidade, eficiência, simplicidade, deixa eu ver o que mais ali? Esses pontos aí, na verdade, de acordo com o que ela representa transparência, deveriam ser atendidos para a transparência existir de verdade. Essa é a questão, tipo, o termo transparência está muito acostumado com estar todos os dados ali. Mas dado não é uma informação, informação não é fácil de entender se você der um contexto.

FJ: É, informação não é conhecimento.

Aluno B: Não é conhecimento. E tudo isso é importante para transparência.

FJ: É, vocês falaram no grupo de vocês que transparência era como se fosse uma mãe dos outros.

Aluno B: Como se fosse uma mãe dos outros, mas é isso que eu falei, eu puxei muito disso porque eu gosto muito desse conceito.

FJ: Eles entenderam transparência como uma mãe de todos os outros processos que estão ali.

Aluno B: A gente foi escolhendo os outros juntos porque a gente acreditou que transparência ali está só falando sobre ter todas as informações.

FJ: Entendi.

Aluno B: Então para poder completar o conceito dessa transparência, sobre o que é importante, a gente foi adicionando para poder mostrar tudo isso junto.

FJ: Gente, para a gente encerrar, até para... vou mostrar para vocês a resposta do TC. São sete, vai ter que escolher seis. Então o TC já está aqui, se o convite chegou aqui ele pode justificar inclusive quais foram as escolhas dele, mas o TC escolheu... Nem está aqui no quadro.

Aluno B: Começou bem...

FJ: Não está aqui, igualdade. Nem entrou. Privacidade.

Aluno A: Igualdade.

Aluno C: Igualdade?

FJ: Privacidade. Também não tem privacidade aqui. Eficiência. Eficiência que entrou por último aí, mas foi muito defendida dentro do jogo. Simplicidade também não... Foi retirada.

Aluno C: Era nossa.

Aluno A: Defendi aqui, mas ok.

FJ: Você defendeu simplicidade, mas foi retirada na votação. Transparência. Transparência foi... Cadê? Transparência aqui teve dois votos.

Aluno B: Foram três negócios aí (Inint) (00:14:23)

FJ: E os outros coringas. Ele usou um coringa e criou cidadania. Então que nem foi criado acessibilidade aqui. E o outro coringa, que aí eu peço para vocês comentarem também tanto um quanto o outro, é o comprometimento, que foi um valor que não estava nas cartas, mas que ele criou. Então antes de comentar alguma coisa, alguém quer falar sobre comprometimento e cidadania?

Aluno A: Cidadania não entra como participação social?

Aluno C: Não, não. É maior.

Aluno B: Segurança não pegaria um pouco da cidadania?

Aluno A: É um direito.

Aluno B: Segurança engloba os direitos e...

Aluno A: Cidadania?

Aluno B: Sim, cidadania realmente engloba tudo.

Aluno A: É muito mais.

FJ: E comprometimento?

Aluno B: Comprometimento acho que a pessoa que criou... Essa honestidade foi criada, não foi?

FJ: Foi criada.

Aluno B: Eu acho que a honestidade pega um pouco, mas comprometimento realmente engloba melhor. É que honestidade se torna um quesito de...

FJ: É que você pode ser comprometido sem ser honesto.

(risos)

FJ: Você pode se comprometer com um monte de coisa... TC, quer comentar os dois valores?

TC: Falando rapidamente, como falei, valores não têm valores certos, valores errados, aqui eu criei o "Desaparecidos" eu coloquei esses valores do jogo porque eu identifiquei, por exemplo, igualdade, não é? Através da justificativa de colocar igualdade foi que o atendimento igualitário ao cidadão solicitante de qualquer serviço público, independente de sua raça, cor, sexo e idade. Então o serviço público tem que ser igualitário, então eu coloquei do jogo. E como que eu transcrevi isso no jogo embora eu sei que não tenha jogado?

Aluno A: Eu joguei.

TC: Você já jogou? "Desaparecidos"?

Aluno A: Num workshop que você fez.

TC: Verdade, mas acho que aquela foi a primeira versão.

Aluno A: Foi.

TC: Foi a versão mais atual, que o jogador deve ser capaz de atender as demandas do cidadão, o (Inint) (00:16:51) no jogo, e que o jogo pode apresentar personagens de diferentes características (Inint) (00:16:56) para conseguir jogar. A privacidade, que embora o serviço de descoberta de paradeiros seja um serviço que há necessidade de divulgação da informação para o cidadão, dados privados como CPF, identidade e coisas são dados privados daquele cidadão e não devem ser divulgados, embora a polícia tenha que ter esses dados no processo de desaparecidos. A eficiência, não é? Aqui o valor foi colocado porque é determinante para solucionar um caso de desaparecido. Se você demorar muito a pessoa pode sumir de vez, morrer e coisa do tipo. Então você precisa de eficiência. Simplicidade porque o cidadão precisa de entender minimamente como faz para solicitar aquele serviço. Então ele precisa de sa... E as informações têm que ser as mais transparentes possíveis, já pegando a parte de transparência. Cidadania na questão que todo cidadão tem direitos e deveres, e um desses direitos é o acesso aos serviços fundamentais do Estado. Independentemente de qual serviço seja, o cidadão tem esse direito. E o comprometimento aqui, o investigador da polícia tem que estar comprometido com o caso. Se ele não estiver comprometido com o caso, a pessoa vai ficar desaparecida eternamente. Então são esses valores que foram colocados no jogo na época.

FJ: Então vou pedir para o TC sair um segundo da sala, vocês podem agora discordar ou concordar com ele, mas aí para não falarem na frente. Quer falar alguma coisa?

Aluno C: Eu ia perguntar para ele se ele mudaria algum hoje de...

FJ: Ah, é. Desses que saíram aqui do quadro, você mudaria? Você concorda?

TC: Olha, eu não colocaria no jogo participação social porque o meu jogo não tem participação social. Você é um investigador que está no processo de descoberta de paradeiros ou criação do registro de ocorrência, que participação social você tem no processo de descoberta de paradeiros que a polícia civil presta dentro da delegacia?

Aluno A: Ah, é só da delegacia?

TC: É, sim, é desse modelo de processo, daquele modelo.

FJ: Acho que eles também não jogaram o jogo não.

TC: Sim, naquele modelo de processo...

Aluno A: Eu pensei mais para você investigar o lugar, tipo assim, perguntar para os moradores se viu o...

TC: Sim, mas aquele processo simples que está ali é um processo do cara chegar na delegacia, ouvir o caso, registrar e encaminhar o BO. Ali não tem participação social nenhuma, a meu ver. Outro que eu não colocaria...

FJ: São os com as setinhas. Segurança, eficiência, acessibilidade, transparência, cooperação.

TC: Olha, eu não penso, mas agora com vocês falando em concordo com acessibilidade. Na época eu não pensei acessibilidade porque eu pensava que acessibilidade estava toda dentro de igualdade. Você deixando o serviço acessível no valor de igualdade você já está na acessibilidade. Mas eu concordo que são coisas diferentes. E agora eu não...

FJ: Olha, sessão comentários. Acessibilidade vocês falaram o exemplo, que foi muito bom, da questão que se o jogo for um surdo jogando se vai ter só de auto escrito ali, só que também tem uma questão o seguinte, isso aí já é um requisito do jogo. Pensando na acessibilidade no jogo, você poderia talvez pensar assim, ah, o personagem tentando entrar com uma cadeira de rodas numa delegacia, tem uma delegacia na minha rua que ela tinha uma escadaria para subir. Depois de muito tempo que eles criaram a rampa assim pelo lado. Alguém que fosse um cadeirante e chegasse lá na delegacia já de cara não conseguia, tinha que gritar lá de baixo para alguém ir lá embaixo buscar ou alguém subir a pessoa no colo. Então isso é uma coisa também. Não é só o jogo como um todo, é também dentro da lógica do jogo, da mecânica... O cara chega de cadeira de roda, como que ele vai participar? Como que ele vai entrar logo na primeira fase do jogo?

TC: E acompanhei as discussões, mas eu não penso na descoberta de paradeiros o valor de segurança. A não ser que você esteja considerando segurança como privacidade de dados, aí já é privacidade. Mas segurança, aqui eu não quero saber se a pessoa está num meio de um tiroteio, querendo protegê-la ou alguma coisa assim. Então o valor de segurança não colocaria.

Aluno C: É que tem a segurança na distinção ou falta de segurança em si, mas sim da... Do

Estado dar para a pessoa em si. O fato dele ter o...

TC: Ter o serviço disponível à vontade.

Aluno C: Disponibilizar à pessoa.

Aluno A: Eu entendi segurança disponível para ele.

TC: Sim, ele se sente seguro ao ter aquele serviço?

Aluno A: Isso. É a segurança em cima do serviço mais do que...

TC: Eu acho que é isso.

Fim da Transcrição - Parte 2

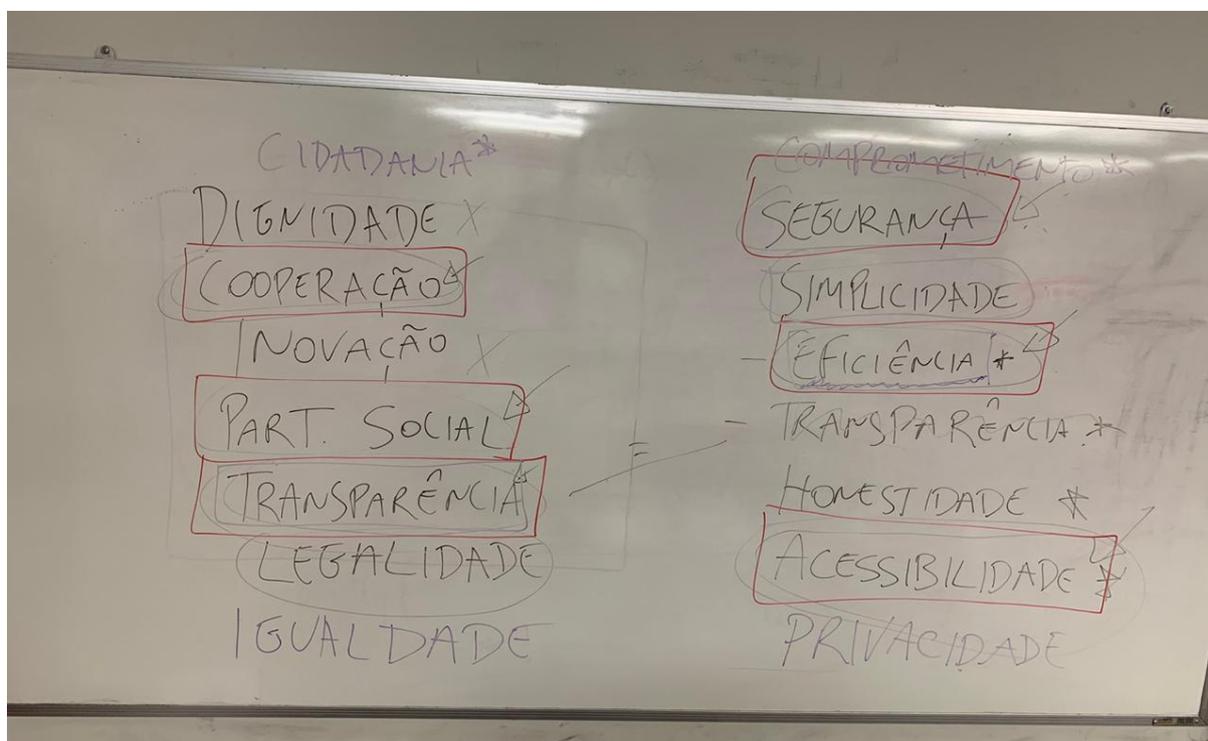


Figura - Lousa após a dinâmica com a turma

Apêndice M - Transcrição Validação com HA, Investigador da Polícia Civil do Rio de Janeiro

No dia 7 de fevereiro de 2020, com o propósito de validar os valores levantados pelos alunos durante estudo de caso, foi realizada uma dinâmica com um investigador da Polícia Civil do Rio de Janeiro. A dinâmica contou também com a participação do desenvolvedor do jogo “Desaparecidos”, TC. Foram gerados quatro áudios, que somados duram cerca de 40 minutos. A transcrição, com poucos cortes, segue abaixo.

Legenda	Descrição
FJ	Fabício Janssen
HA	Investigador
TC	Desenvolvedor do “Desaparecidos”

Início da Transcrição - Parte 1

FJ: Um motivo.

HA: A eficiência. Conversar com ela. Iria ficar com essa carta sim, porque sempre bom ter eficiência no trabalho que você está fazendo. Mas é que a gente depende muito de fatores. Entendeu? Então, para escolher por importância, eu vou descartar ela para essa questão mesmo da gente ter muitos fatores que vão atrapalhar mesmo a eficiência. Talvez não seja aquilo que a população espera da gente. E a eficiência tem a ver com o tempo e às vezes as coisas demandam muito tempo, demandam um certo trabalho.

FJ: Tá.

HA: Vamos deixar... Justiça. Cara, justiça eu acho que não tem muito a ver com o trabalho do desaparecimento. Assim, eu acho que é mais uma questão mesmo do julgar e tudo mais é que não está julgando ninguém. Mas para não deixar de fora... Ah, rapaz! Essa daqui eu não tinha visto: cooperação e compartilhamento. Essa é boa carta. Ela poderia entrar no lugar da publicidade.

FJ: É. Estou deixando-a separada aqui do lado quando a gente fechar essas aqui.

HA: Curinga... Diversidade é com relação a respeitar as diferenças, mas se eu não me engano

já escolhi aí a igualdade, então... Acho que a diversidade eu vou deixar dentro da igualdade. E inclusão, eu acho que para essa questão de fazer o registro eu acho que... essa questão de inclusão, quem chegar ali a gente vai acabar atendendo mesmo. Então...

FJ: Só um parêntese aqui. Acho que a diversidade é interessante porque você escolheu essa daqui também de impessoalidade. Acho que acaba tendo...

HA: ... Na verdade, a impessoalidade eu deixei naquela questão das indicações. "Ah, eu sou amigo do fulano de tal e vim aqui para você me atende melhor..." Então nisso as pessoas até falam para mim: - "Ah, pô!" - Cara, vai lá. Não precisa falar que eu sou indicado de ninguém. Se você quiser falar, fala. Mas tu vais ser tratado da mesma forma.

FJ: Ok.

HA: Cara, chegou ali para ser atendido... pelo menos aqui é assim. Não vou falar por toda a polícia, falo de onde eu trabalho. Aqui é assim. Chegou ali, não importa se teu filho é bandido, se ele é ou se não é aquilo, se você é conhecido de alguém ou se não é. A impessoalidade é isso. É você não vai distinguir ninguém por ser conhecido ou não. Inclusive isso é até crime previsto no código penal. Se não me engano, acho que é cinco vezes três, que é você usar seu status para garantir algum tipo de vantagem no atendimento. Segurança. É, com relação ao desaparecimento, isso aqui não vai entrar também porque a segurança tem mais a ver com a questão da polícia militar, talvez da própria família de cuidar da pessoa... Então para a gente aqui segurança não faz muito sentido. Apesar de a palavra ter muito a ver, mas... Simplicidade é bom da gente ter com as pessoas. Porque a gente atende. Quanto menor o nível das pessoas, você tem que falar mais simples com ela. Geralmente as famílias menos favorecidas socialmente são aquelas que tem maior problema de desaparecimento. Mas, eu acredito que também não seja o mais importante para o trabalho. Só uma questão mesmo de comunicação com as famílias, mas isso aí dá para se aceitar. Criatividade é uma boa carta, porque a gente tem que ter, mas com relação, assim, a ser principal, criatividade até na hora de você tirar dados das pessoas. Você tem que ter uma visão ali um pouco a mais. Ah, não, porque tem pessoas que não querem falar então você tem que ser criativo para criar alguma coisa para trazer ela para dentro da nossa rotina.

FJ: É o "me ajuda a te ajudar", não é?

HA: É. Tu crias uma situação... Ah, não, mas se você falar vai ser melhor. Realmente a criatividade é boa, mas vou deixar de fora. Acho que ela também não é tão importante. Você

consegue tocar o trabalho sem ela. Democracia, acho que como eu peguei a impessoalidade, a igualdade, eu acho que também tem a ver, então a relação mais importante que a democracia. Muito difícil, mas... (-risos). Assim, estou falando do processo ali nosso, então, democracia já está meio que dentro aí da igualdade. Igualdade de gênero. Aí, realmente, essa aqui eu não faço ideia da distinção dela da igualdade e da diversidade. Tem alguma coisa que explique melhor aqui?

FJ: Tem. Aqui. Você vai lendo e ela vai crescendo. Você começa pela igualdade. É como se a igualdade fosse mãe.

HA: (aparentemente lê o que foi mostrado) Eu acho que ele também está meio que... como a igualdade é mais extensa, ela abrange os outros. Acho que o mais importante é ter igualdade aqui e o restante vai adequando ao trabalho.

FJ: Você não precisa especificar.

HA: Liberdade é importante também para o nosso trabalho. Inclusive, para a pessoa falar aquilo que ela deve falar na hora de fazer um registro, na hora de contar uma história aqui para gente, ser testemunha de um fato, ela ter a liberdade dela. Como eu falei, brincando com a questão da tortura, mas (-risos) a gente deixa as pessoas bem à vontade aqui para poder ajudar. Eu acho que também ela faz parte do processo naturalmente. Transparência é aquilo que eu falei. Não tem muito a ver, porque transparência tem mais a ver com os dados. Então além da gente ter que ter a transparência, mas tem que ter a privacidade. Inclusive ela até vem logo depois. Então essas duas aqui, como uma atrapalha a outra, deixa de fora. Entendeu? Porque se eu fizer a transparência, mas eu tenho a privacidade da pessoa. Ela pode estar desaparecida, mas pode não estar desaparecida, ela quer estar desaparecida. Entendeu? Ela não quer contato e tudo mais. Então, às vezes, se eu trazer isso a público pode até trazer um constrangimento para a pessoa. Como elas se atrapalham, deixo de fora. Inovação é aquilo que a gente está fazendo agora. Inclusive, tentando há quatro anos inovar (-risos) então, pela dificuldade que a gente tem de inovar, eu vou deixar essa carta de fora. Porque para inovar existe uma questão chamada política e dinheiro, então eu vou deixar a inovação de fora. É isso, então essas são as minhas cartas.

FJ: Beleza. Então está certo aqui?

HA: Isso.

FJ: Deixei aqui então com sete porque essa aqui foi aquela de publicidade com cooperação.

HA: Cooperação e compartilhamento.

FJ: Então você quer descartar esse aqui então? O curinga.

HA: Pode ser. Deixa o curinga de fora e eu vou deixar o compartilhamento aí.

FJ: Tá. Então a gente fechou com cooperação/compartilhamento, (você teve esse entendimento dela ser relacionada a publicidade, não é!), Participação social, dignidade, legalidade, igualdade e impessoalidade. Então a gente tem... Quantos minutos aqui? Que aí eu posso dar um último... um minuto e cinquenta e cinco.

HA: Para fazer o quê?

FJ: Você ainda pode...

HA: Ah, trocar.

FJ: Último minuto.

HA: Deixa-me ver aqui então... Então vamos deixar a democracia aqui. Ter direito de fazer escolha.

FJ: Tá. Aí descartou a participação social e entrou democracia.

HA: Porque aqui dá para ter uma participação com a sociedade com cooperação e compartilhamento.

Fim da Transcrição - Parte 1

Início da Transcrição - Parte 2

FJ: Nós já vemos que não tem a ver.... O que tem a ver ou o que não tem a ver e se você acha que, das suas escolhas, se alguma dessas não é de fato ou não...

HA: É.

FJ: Essa aqui ganhou um ponto, digamos que... É porque, realmente, é comum aos dois.

FJ: Vocês chegaram a um acordo.

HA: Nós precisamos da cooperação e compartilhamento das informações, porque nós estamos procurando uma pessoa que nós não conhecemos. Imagina se você procurar uma pessoa que você conhece é difícil, imagina uma pessoa que você não conhece. Realmente a partir do momento que tem uma certa cooperação da população, o compartilhamento do cartaz, que eu pensei nessa questão de você compartilhar a informação da pessoa desaparecida, realmente o retorno é muito mais rápido. A transparência é aquilo que eu já expliquei nas cartas, não, necessariamente, é necessária a transparência. (- Falas paralelas no ambiente). Realmente, não é tão importante para nós essa parte, porque tem mais a ver com a questão de finanças, para o desaparecimento, saber se o policial ganha tanto, não tem... quanto é que foi gasto para...

FJ: Não vai ajudar tanto ali.

HA: A segurança é aquilo, na questão de você fazer um registro de ocorrência não vai fazer tanta diferença. Também eu acho que, por isso que não está. A eficiência foi escolhida porque o pessoal espera que nós tenhamos. Eu não escolhi, porque eu falei, como ela depende de muitos valores, inclusive de como são passadas as informações para nós, a eficiência nossa vai ser prejudicada, por isso que eu não... Nós sempre tentamos ser o mais eficiente possível, mas, realmente, é isso, por isso que eu não botei. A acessibilidade, eu acho que cai muito naquilo da igualdade, por isso que, também, não seria. A participação social eu cheguei a escolher, realmente, mas eu botei meio que dentro da cooperação e compartilhamento, é importante a sociedade participar. É isso. Realmente, essas coisas têm a ver, porque quando você fala de polícia o pessoal já atrela logo à segurança, mas não tem muito a ver, porque segurança, às vezes, é um sentimento seu que você se sente seguro ali. Num local pode estar, tem gente que se sente seguro, a segurança é feita pelos bandidos, pelos milicianos. Na verdade, você não tem segurança nenhuma, mas para ele, ele está seguro ali: “Tem milícia aqui na minha porta, ninguém vai me roubar, ninguém vai mexer no meu carro, ninguém vai cuidar da...”

FJ: É bem louco.

HA: É. O que acontece: eu estou seguro aqui. Mas um dia depois você não paga uns dez reais de um (inint) (00:02:51), não paga não sei o quê lá, o cara vai, te picota tudo e taca fogo, e, ele estava seguro, mas não tem. A segurança quando envolve polícia o pessoal acha que é, não é. Tem a ver com segurança a polícia, mas não é não. É um dever de todos, na verdade,

segurança.

FJ: Talvez não necessariamente para o processo.

HA: Isso aqui não tem muito a ver a segurança, por isso que não está aqui. A eficiência é aquilo, todo mundo espera de nós a eficiência. Eu não escolhi a eficiência porque eu sei que depende muito de muitas coisas. A acessibilidade é com relação à pessoa ter acesso ao quê? À delegacia?

FJ: É. Uma coisa que eu até falei assim, eu achei bem interessante, isso aqui é bem amplo.

HA: Isso é sempre pensado. Inclusive, eu fiz até uns projetos ali para as futuras dependências da Baixada, eu coloquei essas coisas de rampa de acesso.

FJ: Quando eu penso em acessibilidade eu penso direto na igualdade.

HA: É.

FJ: Também vem ali (inint) (00:04:06)

HA: É isso que eu falei. Algumas coisas que, realmente, elas...

FJ: São dentro, são uma dentro da outra.

HA: Pega a mais abrangente. Porque o que acontece: eu tenho legalidade, eu sempre tenho que trabalhar com isso aqui, é a linha tênue do policial. A pessoa pode ou não fazer, o policial ele deve fazer, ele tem que fazer. Você tem que andar sempre na linha, se você pisar para cá, ou você está prevaricando, você não está fazendo o seu trabalho, se você for para lá da linha, você pode responder por um excesso de poder, de abuso de poder. Você tem que, a legalidade é o que norteia a polícia civil.

FJ: Bem interessante, eu não tinha pensado nisso.

HA: Nós temos que andar sempre numa linha, para a esquerda você está prevaricando, você não está fazendo o seu trabalho, ou, para lá, você tem que... você está excedendo o seu trabalho, você está com abuso, você pode cair num abuso de autoridade, em um excesso de poder. Dignidade, aqui, é uma coisa que até a nossa delegada fala muito, que aqui as pessoas já chegam já muito debilitadas psicologicamente, emocionalmente. Um mínimo de dignidade tem que dar para elas ali é um bom atendimento: “como é que a senhora está”. Tem que

deixar a pessoa mais tranquila possível. Democracia sempre vai ser sempre importante, não tem como retirar isso e ela faz parte. Aqui, na polícia, até algumas pessoas defendem a tese de que é aonde você está, é o primeiro lugar que você está exercendo a democracia, porque aqui nós vamos garantir muitas coisas suas da própria Constituição, é com a polícia civil. Realmente, ela tem para nós aqui tem uma importância muito grande.

FJ: Esse valor, dignidade pela explicação, que você estava dando, tem uma coisa que teve uma discussão com a turma interessante, porque se falou muito em empatia, que também é um valor que não está nas cartas. Mas justamente o que você está falando da delegada é a questão de você ter a empatia, de você ter ali, além de você tratar a pessoa com dignidade, você tem a empatia com o problema dela também. Isso é um valor que surgiu ali na...

HA: É. A empatia vai ter que ter também, para fazer atendimento às pessoas você tem que ter um pouco. Mas é aquilo, se você der um mínimo de dignidade para a pessoa você acaba sendo, acabar a empatia você acabar tendo automaticamente.

FJ: Automaticamente.

HA: Você chegar ali, tratar a pessoa com dignidade, dificilmente ela vai ter uma reação... vai ser reativa você. Igualdade é aquilo, se chegar ali, quem for que seja, vai ser atendido da mesma forma, independente da sua classe social, de religião, de tudo. Já procurei gente aqui que foi participar de culto satânico, passou sete dias lá. Nós procuramos, achamos a pessoa, nós procuramos todo mundo sem nenhum problema.

FJ: Deve ter cada história boa.

HA: Sim, tem bastante. Às vezes, você vê o que sai nas reportagens, você fala: o mundo está é perdido. (inint) (00:07:33) não é nem um por cento, nós sabemos que... É difícil você ver, viver, a minha esposa é que fala, mas... Falo (inint) (00:07:43) olha só, não vou em tal lugar, não faço isso, não faço... eu me privo de um monte de coisa. "Mas por quê?" Porque eu tenho uma função que eu sei como é que as coisas funcionam realmente, não vá naquele lugar, não faça isso. O seu conhecimento, às vezes, a ignorância é uma benção.

FJ: Essa é a frase...

HA: Porque, senão, você acaba ficando... a tua vida acaba se limitando muito. Lugares que eu não vou sentar nunca, num bar, num pagode, porque eu sei que a probabilidade de lá ter

uma catástrofe é muito grande. Não vou nesses lugares. A impessoalidade que é aquilo que é uma coisa que eu detesto quando alguém me liga e fala: “eu sou amigo de um não sei quem”. Detesto isso.

FJ: “Resolve para mim”.

HA: É. “Você poderia me dar um atendimento”. Cara, não é porque você é amigo de alguém.

FJ: Diferenciar.

HA: Os caras até aqui ficam “putos” comigo, que eu fazia muito isso. Porque, geralmente, quando é polícia vai atender polícia, o cara fala: “sou colega”. Aí quer atendimento prioritário e eu sempre pergunto: você é colega de quem? “Não, eu sou colega”. Falei: De quem? Meu você não é. O pessoal fica “puto” comigo, porque o cara quer chegar e botar uma banca porque é policial também. Lógico, o policial tem que ajudar policial, assim como o médico ajuda o médico, o doutor ajuda o doutor, o professor ajuda o professor. Mas daí você chegar, botar na frente de qualquer coisa, você não fala nem teu nome, você já chega, apertou a minha mão e falou: “eu sou colega”. Eu falei: “beleza”.

FJ: Tem um valor novo: “corporativismo”

HA: Corporativismo, alguma coisa que existe. É lógico não vou ser hipócrita de falar que não existe, mas é que eu ainda prefiro ficar com a impessoalidade ali na hora do atendimento.

FJ: Entendi. Dessas cartas que nós temos aí, você mantém a... quer fazer alguma mudança das cartas que você tinha?

HA: Eu mantenho todas. Porque eu acho que, realmente, isso aqui é muito pela visão das pessoas e aqui é a minha visão de atendimento ao cidadão. Lógico, eu penso uma coisa para ele e ele pensa uma coisa de mim. Ele: “o cara vai me atender precisa de ter isso aqui”. Eu, para atendê-lo, tenho que ter isso aqui. Na verdade, ele está pensando nele e eu estou pensando nele, nós estamos pensando a mesma coisa. Só que nós temos que ter um pouco mais de técnica e um pouco mais de coisa e aqui a pessoa vai mais no achismo, no empirismo.

Fim da Transcrição - Parte 2

Início da Transcrição - Parte 3

FJ: Então, das cartas do TC: transparência, eficiência ele repetiu, foi um ponto de comum acordo com a turma. Igualdade foi um ponto de comum acordo com ele, então, temos esses três aqui. E de fora, ele criou dois, ele pegou privacidade, simplicidade que estavam no jogo, ele trouxe comprometimento e trouxe cidadania. Ele já tinha dado até um *pré-spoiler* ali, não é nem um *spoiler* é um *pré-spoiler*. Então, vou até descer agora os dele para cá, que aí deixa na mesma linha aqui, então ele já sabe que esses daqui são os mesmos lá da turma, esse é o mesmo que o seu e esses são os novos. É até legal você falar os motivos.

TC: Eu não lembro de cabeça mais, não.

FJ: Não, deixa eu pegar os teus.

HA: Você trouxe? Que bom, ele estava torcendo para você trazer.

FJ: Porque aqui ele pode falar, porque aí, só depois eu vou te perguntar se você muda de acordo com a leitura que o TC fez das cartas.

TC: Igualdade, começando pela Igual, eu pensei também na justificativa de escolher o atendimento igualitário (inint) (00:01:33) solicitante serviço, dependente (inint) (00:01:34) crença etc. Então, igualdade foi por isso, em privacidade, eu pensei.

FJ: Bateu um pouco com o que ele tinha falado, não é?

TC: Sim, em privacidade eu pensei na questão da privacidade e formações pessoais. Aí eu coloquei assim: "Embora seja um desserviço a descoberta de paradeiros que há necessidade de divulgar informações básicas dos desaparecidos (inint) (00:1:59) dados pessoais como CPF, identidade e coisas desse tipo, são privados de cada um, não devem divulgados", então, esse foi o motivo de eu escolher privacidade. Eficiência, eu escolhi por ser determinante, solucionar um caso de pessoa desaparecida, sendo a eficiência uma causa importante, você precisa de eficiência, porque, quanto mais tempo demorar, você corre o risco de não encontrar a pessoa. A simplicidade, eu coloquei que, na minha visão, eu acho que o processo em si de criação de ocorrência não é um processo complicado, mas o acesso ao cidadão deve ser simples e conhecido. O cidadão precisa de entender quais são as etapas que o processo tem. É, transparência, também, dentro de simplicidade que o cidadão deve tomar conhecimento das transparências de quais ações são realizadas, não a transparência de dados em si, de quanto o policial ganha. Mas, quais etapas, o que aquilo você precisa entrada como tarefa o

que você, o que você precisa de uma saída.

FJ: Para a pessoa saber todo o processo de como funciona, não é?

TC: Cidadania, eu coloquei que todo cidadão tem direitos e deveres, um desse direito é o acesso fundamental a serviços básicos prestados pelo Estado. Neste caso, todo cidadão tem direito ao acesso ao serviço de segurança pública. Então, eu coloquei cidadania por causa disso e comprometimento, porque o prestador de serviço, a Polícia Civil deve estar comprometida com o caso de desaparecimento, caso contrário, a pessoa pode não ser identificada.

HA: A transparência por esse teu viés de realmente saber os dados que são feitos e tudo mais, ela até faz parte. As pessoas ligam para saber como está o andamento e tudo mais, ela faz parte. Mas isso, eu como eu te falei, se é o nosso dever agir daquela forma, para a gente legalidade ia bastar. A privacidade é aquilo, também cai aqui (inint) (00:04:14). Eu tenho a legalidade de preservar se a família não quiser expor a pessoa a alguma coisa, os dados, alguma coisa. E eu não posso (inint) (00:04:22), não posso divulgar os dados pessoais de documentação, a única coisa que eu posso é: "Nome, onde é que desapareceu e a data", só.

FJ: É como se houvesse um limite para transparência, não é? O seu limite para a transparência é a legalidade.

HA: É, como eu estou agindo sempre dentro da legalidade, geralmente, essas coisas vão acabar sendo supridas. A questão que você colocou comprometimento é aquilo também, é bom, isso poderia até estar aqui dentro das minhas cinco, seis escolhas, se tornar sete também com comprometimento.

FJ: Vamos subir aqui o comprometimento, só por enquanto.

HA: Foi uma boa visão, que eu gostei. A outra (inint) (00:05:12) foi cidadania, aí, eu acho que está dentro de democracia também.

TC: É, quando eu criei, eu entendi diferente, quando eu penso em democracia é um direito do cidadão de (inint) (00:05:24).

HA: Ele vai acabar exercendo, mas ele tem o direito do fato dele comunicar o fato e tudo mais, então, você vai acabar prestando um serviço de cidadania. A partir do momento que você faça o registro de ocorrência, você já está exercendo a sua cidadania. Por isso que não

coloquei, ela já está embutida no próprio processo. A partir do momento que você foi e escutou o que o cara tem a falar, fez o registro e está trabalhando nele, você já está exercendo a cidadania da pessoa. São coisas que fazem parte natural do trabalho e são coisas que realmente precisa ter senão, não vai ter. Se você não agir com legalidade, você não vai conseguir nem trabalhar. Por isso, que eu botei nessa questão, coisas que eu preciso ter para realmente trabalhar, que sejam abrangentes, o restante é questão natural mesmo. É mais questão de conceito aí específico, eu quis pegar as coisas que, você tem vinte, vinte e quatro mais as coringas ou é vinte e quatro?

FJ: É dezenove mais cinco coringas.

HA: Então são vinte e quatro no total sendo que coringa pode ser qualquer coisa, então você tem uma infinidade de coisas. Você tem que escolher seis eu escolhi as que realmente são necessárias para a gente trabalhar, senão, a gente não consegue trabalhar. O restante você acaba no próprio trabalho mesmo ela vai ser natural ter. A eficiência é aquilo que realmente eu vou deixar de fora porque é um trabalho para ser eficiente são duas visões diferentes.

FJ: É justamente assim, eficiência, transparência e simplicidade foram alguns que entraram uma discussão maior. Você já falou agora da eficiência, transparência você também já falou essa questão do dado, não é?

HA: A simplicidade é aquilo que eu falei, na hora de você atender a pessoa, não sei se é o mais simples para ela, devido a condição de entendimento dela, o TC já botou em outra questão de informação. Eu acho que ela não é o importante para a gente trabalhar, eu acho que seria mais, realmente, para você se comunicar ali, na melhoria de comunicação para ter o menos ruído possível para a gente trabalhar. Mas ela não é o mais importante ali, o que eu elegi foi o básico para você atender as outras demandas todas.

FJ: Perfeito.

HA: O principal é a legalidade, se não for a legalidade.

HA: O comprometimento é aquilo, porque, realmente se pegar um policial aí que estiver meio do avesso do dia, aí a investigação não vai dar andamento.

FJ: Não anda.

HA: O cara vai pegar, vai tomar um termo de declaração, que é importante para gente, porque

ali vai ter todo um *feedback* da vida da pessoa. Aí, quando você vai ler, tem três linhas: "Que saiu de casa e não volto mais".

TC: E aí, né?

HA: E é isso, beleza, o que ele fazia? Ele trabalhava, estudava, tinha quanto de altura, tinha dente, não tinha? Isso tudo é importante, então, realmente o comprometimento vai cair nessa parte, se o policial fizer o trabalho dele mal feito, realmente, não vai ter como investigar.

FJ: Certo. Então, estamos com sete valores e eu vou te perguntar: você quer descartar alguns? Você trouxe a questão do comprometimento, você estava falando sobre ele agora. Tem esses outros todos aqui, vou só fazer a pergunta: você quer descartar, sim ou não?

HA: Não, não eu vou manter.

FJ: Mantem e você fecha com sete valores, então, também. Já sei, mais uns trinta segundos aí para pensar.

HA: Não, vou botar os sete mesmos. Para gente deixar específico que o comprometimento é realmente importante.

FJ: Perfeito, então, comprometimento, cooperação, compartilhamento, não é?

HA: Para a população ajudar a gente na questão de procurar as pessoas.

FJ: Democracia, dignidade, legalidade, igualdade e impessoalidade, então, perfeito. Esses são os sete valores. Você fechou que nem o TC aí com sete. Desses sete valores, um bateu com a turma e um bateu também ali com o TC, dois, porque subiu um. Perfeito, então tem aí uma série de visões.

TC: O legal de ver isso também, é que você viu claramente a visão do prestador de serviço que a visão do cidadão. O cidadão pensa que ter.

HA: Na verdade é aquilo que eu falei, ele está pensando nele eu estou pensando nele.

TC: Sim, está pensando no mesmo foco.

HA: Ele não está pensando em mim, eu estou pensando nele para atender ele, não é?

FJ: Entendi, talvez seja uma dinâmica interessante porque se pega, traz ele. Porque, quando a gente fez uma apresentação sobre o trabalho da Polícia Civil, fez só sobre o processo, ele

está tendo trazendo uma visão até óbvia do processo, mas com a visão de quem trabalha.

HA: O processo de uma pessoa fazendo um processo.

FJ: Exatamente, porque talvez a dinâmica ali, óbvio, com a turma seria diferente se você falasse com as pessoas antes. Talvez os valores, né? Conforme você vai tendo ali se sentar junto, então.

HA: Um dia se você quiser fazer.

Fim da Transcrição - Parte 3

Início da Transcrição - Parte 4

FJ: E depois as outras eu vou te perguntar se elas são importantes, só fazer uma escala se é importante, pouco importante, não tem importância, não tem nenhum pouco de importância, fazer uma escala. Deixa-me te perguntar aqui. É importante abordar valores em jogos? É sessão agora de sim, não e talvez.

HA: Sim.

FJ: Achou importante, não é? Você acha que é possível transmitir esses valores por meio dos jogos?

HA: Sim.

FJ: Quer comentar alguma coisa?

HA: Sim. Você consegue!

FJ: Então, jogos baseados em serviços públicos, não é? Que no caso é aqui no processo desaparecimento. Você acha que pode aproximar o governo e o cidadão?

HA: Talvez.

FJ: Talvez?

HA: Eu vou deixar talvez porque, acho que é a falta de interesse nas pessoas mesmo saber disso, vai ser o grande problema. Há muitos anos eles já pensam até em uma lei, que até o Romário, se eu não me engano, fez. É, mas ele já quer saber isso a muito tempo, que tem um monte de coisa que a gente tem no colégio, que a gente não vai usar na vida, não é? Poderia

ter um direito básico lá que eu conheci na constituição no primeiro ano, no segundo, direito consumidor, terceiro...

FJ: Nossa! Isso faz uma falta muito grande.

HA: Entendeu? Para você chegar lá com argumento. Não, isso aqui é de acordo com a... até para tu exercer tua democracia, tu tens que saber Constituição.

FJ: Perfeito! Então agora vou pedir para você responder se concorda ou discorda do que eu estiver falando. Você concorda que o jogo tem uma duração adequada?

HA: Concordo.

FJ: Você acha que ela tem... no caso, não vai fazer tanta diferença, porque isso não foi uma dinâmica com a turma. Mas regras, você acha que foi objetivo?

HA: Foi sim. Eu concordo.

FJ: Agora, os valores que estão presentes nas cartas, foram suficientes para o jogo? Você até criou um.

HA: Quando você bota o coringa lá, realmente deixa aberta essa opção do coringa ali.

FJ: E essa descrição que está embaixo dos valores nas cartas, você acha que ela foi suficiente?

HA: Aí eu concordo, mais ou menos, até porque ela tem espaço para caramba embaixo, para tu escrever. Você pode escrever um pouquinho mais embaixo.

FJ: Você teve ali a planilha, depois que escolheu as quatro cartas, você foi para aquela planilha lá, para ver a descrição estendida dos valores...

HA: Alguns sim.

FJ: Você acha que foi necessário recorrer a ela, para poder te ajudar a pensar os valores?

HA: Em algum momento sim. Que tem valores que são bem próximos, então a gente tem que ter uma leitura um pouco mais extensa para você saber se realmente aquilo se encaixa no teu pensamento.

FJ: E você acha que os exemplos que estão na planilha, se eu não me engano, você não chegou a ler, os exemplos de jogo (inint) (00:04:16) você acha que ele não foi útil para...

HA: Não para mim que tem um pouco mais de conhecimento, mas (inint) (00:04:24).

FJ: Você acha que não teve muita dificuldade durante o jogo?

HA: Não teve.

FJ: Você achou no geral, o jogo fácil de ser usado?

HA: Não muito. Vamos supor, se é aquela tua explicação inicial que você me deu. Tivesse no manual de jogo, eu não jogaria. Porque eu não ia entender absolutamente nada. Mas quando você começa a jogar...

FJ: que é falando dos valores, que não estou explicando dos valores.

HA: É, explicando a apresentação inicial, entendeu? Eu acho que ela tem que melhorar um pouquinho assim. Porque se você for botar isso no manual, e a pessoa ler: vai ser complicado. (inint) (00:05:10). Talvez pensar melhor nessa questão da primeira apresentação. Se tiver alguém, que nem você estava fazendo, mediando, não é?

FJ: Eu até brinquei, falei assim: vou ganhar a vida fazendo mediação de...

HA: É, se você tiver alguém mediando, (inint) (00:05:31) que tem em vários lugares, mas jogo, se uma pessoa chegar, vou comprar, ou baixar o jogo em algum lugar, vou ler, para começar fazer com as pessoas, talvez não sei se seria tão simples assim.

FJ: Entendi. Perfeito! Aí já entro na questão da utilidade. Você achou que ele foi útil para definir os valores que a gente pensou com base nesse processo para o jogo?

HA: Sim. Foi de utilidade.

FJ: E aí no caso, o (inint) (00:06:05), mesmo, o jogo, não é? Você acha que ele ajudou nisso? Ele tornou esse levantamento mais eficiente desses valores para o jogo?

HA: Sim. Deixa-me te fazer uma pergunta. Você imagina isso aqui sendo usado para que, exatamente?

FJ: Você tem ali um grupo que vai se reunir para... uma empresa que vai construir um jogo, você tem os *gamer designs*, os desenvolvedores que já é o pessoal de (inint) (00:06:33) tem o gestor do processo, e você tem até uma possibilidade de trazer uma visão do cidadão. Então, você tem ali quatro visões diferentes na hora de construir. Então a ideia normalmente, a ideia

inicial bem forte.

HA: A ideia é você usar isso aí para na hora do jogo ter os valores embutidos.

FJ: Para alinhar a visão, por exemplo: você tem uma visão dos valores, na própria turma, na dinâmica, teve uma diferença ali, cada um entende um valor de uma forma. Então você imagina isso na concepção de um projeto. Todo mundo desenvolvendo, começando a criar ali um jogo, então o cara tem uma visão diferente. Você trouxe uma visão do cara que executa. E ele trouxe a...

HA: Queria falar em dinâmica de grupo, não é?

FJ: Isso.

HA: Desenvolvimento de projeto?

FJ: Isso. Exatamente! É uma dinâmica dentro da empresa, que traz a galera. Espera aí, bloqueou aqui. Deixa-me voltar só para. Então você aprova a lista de valores, no final você não aprovou ali a lista da turma. Provou um valor, dois do TC, mas você aprovou então essa lista no final?

HA: Sim, porque a visão realmente do cidadão é diferente da gente, é o que ele espera da gente.

FJ: Para esse contexto, você recomendaria a utilização do jogo?

HA: Sim. Inclusive em diversos contextos pode utilizar. Vamos supor, vamos trazer para cá para o lado da polícia. A gente tem academia de polícia, aí você quer treinar as pessoas no atendimento. Você pode usar isso, entendeu? Porque às vezes o cara tem uma visão distorcida ali de uma coisa, então você pode passar para ele. Sempre botando os docentes, os alunos, e debatendo, você poderia usar isso tranquilamente em uma sala de aula e academia de polícia. O atendimento ao cidadão, vamos lá ver os valores ali, que vocês acham que tem que ter.

FJ: Entendi! Bem legal.

HA: É, como você ainda está numa turma que é multidisciplinar, vai ter o cara com a visão de direito, que ele vai discutir exatamente todas as cartas com você. Todas elas ele vai discutir. Aí vamos ter o cara que é engenheiro, que ele vai pensar um negócio mais conciso, então ele vai trabalhar muito na questão simplicidade, da deficiência e tudo mais, não é? Vai

ter (inint) (00:09:13) dá um treinamento em equipe, e tudo mais. Saber se alguns valores, o cara que dono da empresa, ele acha que tem que ter. E lá na ponta não é entendido daquela forma que o cara acha que têm que ter, entendeu? Então ele dá ali para mim o (inint) (00:09:36) de um outro significado. Então até da experiência de cada um de vida multiplica um pouco, não é?

FJ: Sim.

HA: A visão dos próprios valores mesmo.

FJ: Perfeito! Muito Obrigado. Por mim considero aí já bastante material. Bem interessante sua visão também assim, bem rica.

Fim da Transcrição - Parte 4

Apêndice N - Transcrição Validação do book com IK, *game designer* e professor da Universidade Federal de Juiz de Fora

No dia 5 de março de 2020, com o propósito de validar o *book* com os três processos do PYPwV, foi realizada uma entrevista com IK, professor do Departamento de Ciências da Computação da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), *game designer* e coordenador do programa de Desenvolvimento de Jogos da UFJF. IK recebeu o *book* e as perguntas por e-mail. Duas semanas depois, respondeu com 6 áudios, que somados duram cerca de 20 minutos. A transcrição, com poucos cortes, segue abaixo.

Legenda	Descrição
FJ	Fabício Janssen
IK	Professor Entrevistado

FJ: Que pontos fortes você consegue enxergar?

IK: Sobre o PYPwV, eu achei interessante porque vocês fizeram um processo aí tá tudo bem documentado, tá usando um formalismo com a descrição dos processos de identificação dos atores, todos bem claro aqui no texto. Eu acho importante que pega de uma ponta desde da parte de descoberta dos valores, até o processo existente, achar os valores importantes envolvendo ali os principais interessados que são os gestores do projeto, mais os usuários do processo. Todo jogo tira o jogador do valor pessoal dele e leva para o universo mágico, com valores próprios do jogo. Se o jogador faz essa transição, ele absorve esses valores ali. Passa essa importância para ele e ele joga em cima né, passa a integrar a vida nesse mundo criado ali, de forma a perseguir esses valores, né? Então, se, por acaso, o processo conseguir de fato capturar os valores principais do processo de um serviço público e levar para dentro do jogo, há uma grande possibilidade de que joga esse jogo internalizar esses valores e quando ele estiver em contato com o serviço propriamente dito no mundo real, ele conseguir fazer essa ponte entre valores. Então, ele reconhece aquela importância de um elemento dentro do jogo no processo público. Isso é sensacional, isso é muito bom. Caracteriza todo esse trabalho como a criação de um jogo sério, com possibilidades de ganho para a sociedade como um todo. Então, é muito bom, é muito forte dentro do trabalho de vocês. Isso tá tudo bem descrito,

tanto na parte dessa captura desses elementos, quanto como avaliar isso depois. Isso é um grande ponto que, para mim, é o principal. É o pilar principal aí do trabalho de vocês, que está muito legal.

FJ: Que pontos fracos você consegue enxergar?

IK: Como ponto fraco, referente a uma outra etapa tradicional da parte dos jogos é que no início, na descoberta de valores, você menciona que o usuário final, usuário do processo, lá que vem a seguir o processo público lá, ele faz parte da cultura descoberta de valores, mas ele não participa em momento nenhum no fluxo trabalho de vocês depois dessa etapa para verificação destes valores. Então, é claro que o próprio usuário tem conhecimento limitado, mas seria interessante se em algum momento, ter uma fechamento desses valores ali. Eu pelo menos não consegui identificar no texto aonde que ele entra nas etapas finais para fazer essa verificação. Você menciona os gestores e a equipe desenvolvimento, mas não tem a verificação com o usuário final. Mas eu acredito que valeria um “formulariozinho”, direcionado para o usuário final, para ver se ele conseguiu identificar esses valores. Como o processo de desenvolvimento de jogo, é um processo interativo, precisa num determinado momento, principalmente depois da implementação, que você envolva o seu usuário final para que o jogo melhore.

FJ: O que você sugere para as futuras versões do método?

IK: Primeiramente, é interessante quando você fornece um método desse... seria interessante você ter um estudo de caso né, então assim você conseguir aplicar isso e exemplificar cada etapa desses processos com uma atividade prática. Eu acredito que vocês possam fazer isso já em cima de um processo que vocês já trabalharam, pois é um grupo de pesquisa que já tem um histórico de trabalho nessa linha de jogos sérios para serviço público. Então, seria interessante mesmo que de forma artificial você aplicar esses conhecimentos que você já tem um processo específico para exemplificar e ilustrar esse método de vocês e só seria muito na leitura e também aplicação do próprio método para outra equipe, para pessoa seguir por exemplo. Então, como sugestão mais próxima, mais imediata, é pegar um processo que você já trabalharam ou seu grupo de pesquisa já trabalhou e aplicar esse método em cima desse processo, para quem for aplicar o seu método já ter um dia já ter uma referência ali.

FJ: É razoável o uso deste método para instituições privadas e públicas interessadas na produção de jogos com propósito baseados em processos de negócio?

IK: Sim, é bem razoável, diretamente aplicável em qualquer processo. Eu acho que o método tá abrangente o suficiente para ser aplicado, desde um site informativo mais interativo na forma de um jogo, ou até mesmo em um jogo mais complexo. Mas tá bem definido, ainda carece da parte de exemplos, da forma como uma pessoa seguir, mas eu acredito que do jeito que está, você pode pegar e aplicar dentro da sua instituição e ter resultado. Acredito que a equipe teria os resultados bem satisfatórios com a produção dos artefatos descritos no método e a utilização dos formulários ali contidos também.

FJ: De 1 a 10, considerando o motivo, etapas, descrições e possibilidades que nota você daria ao método (considerando possibilidade de uso, dificuldades, vantagens, desvantagens)? Qual o motivo desta nota?

IK: Olha, hoje eu daria uma nota 8. É um método muito bem descrito, muito bem informado. A nota 8 seria só porque eu teria alguma dificuldade, se eu tivesse uma equipe e fosse a primeira vez que fosse trabalhar com um caso desses, em aplicar sem ter um exemplo. Então, assim, acredito que do jeito que está hoje, se eu pegar os documentos e aplicar em várias equipes diferentes, vão acontecer interpretações diferentes em alguns pontos justamente pela falta de exemplo. Eu até consigo até uma equipe dessas, caso vocês precisem. Fica o convite para a gente tentar fazer algum trabalho. Então, hoje a nota seria 8, só pela pequena falta de exemplo mesmo do método, pois ele não é muito comum. É interessante esse exemplo estar pelo menos como um apêndice, ajuda uma referência.

FJ: De maneira geral, quais suas considerações sobre o método?

IK: Eu acredito que o método é pertinente, a proposta dele, a execução da forma que ele tá escrito no book, nesses formulários... é um método completo, de extrema utilidade para a proposta de você transformar processos públicos em jogos sérios, que têm um propósito de passar uma mensagem importante. Tem uma aplicação direta, uma grande contribuição para a sociedade como um todo. E também como um ótimo objeto de pesquisa porque a validação da aplicação desse método é uma questão difícil de fazer. Você tem usuários de diversos graus de instrução e o *feedback*, colher esses dados desses usuários, é difícil. Também é complicado a parte do gestor, pois dependendo do gestor, você pode ter uma certa resistência na aplicação desses elementos... Então é um desafio difícil de pesquisa e eu acho importante ter trabalho nessa área. Parabéns pela escolha do tema. No geral, parabéns e o trabalho está bem interessante. Espero que dê tudo certo para vocês aí.

Apêndice O - Transcrição Validação do book com GL, *game designer* e professor da Universidade Federal de Juiz de Fora

No dia 13 de março de 2020, com o propósito de validar o *book* com os três processos do PYPwV, foi realizada uma entrevista com GL, professor da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) e *game designer*. O entrevistado recebeu o *book* e as perguntas por e-mail. A entrevista foi realizada por Skype e teve a duração de 53 minutos. A transcrição, com poucos cortes, segue abaixo.

Legenda	Descrição
FJ	Fabício Janssen
GL	Professor Entrevistado

FJ: Antes de passar para as perguntas, vou pedir para você retomar essa questão que você está falando dos valores do policial, acho bem interessante. Eu te cortei para poder gravar, se você puder retomar o raciocínio eu agradeço.

GL: Beleza. Eu estava falando realmente dos desafios. Eu posso te dar um pouco a experiência porque eu trabalho na Universidade Federal de Juiz de Fora, temos um departamento de tecnologia e a gente lida com diversos setores aqui dentro. A gente consegue perceber que muitas vezes esse setor não sabe muito bem quem é o público dele, qual é o impacto dele dentro daquela sociedade. Então acho que isso vai ser um desafio para ele conseguir entender os valores que aquele processo que vai ser representado no jogo vai poder trazer. Até uma das ideias que eu posso trazer para vocês, é trazer um pouco mais esse usuário para participar em mais etapas do processo. Não somente na parte de entrevista e depois na aparelhação. Acho que seria interessante fazer esse usuário conhecer o que é um valor. As empresas privadas tem um pouquinho mais essa ideia, porque é passado para elas a questão de missão, visão e valores da empresa que elas têm que entender, então acho que talvez isso poderia ter um pouco mais esse fim, esse tato que seria um valor para o jogo, mas dependendo de um departamento público onde às vezes o processo é mais burocrático, o funcionário às vezes sabe: “olha, eu tenho que fazer isso, depois levar o formulário no local X, entregar para o fulano X”, mas ele não consegue ver o impacto que aquilo teria na sociedade ou que teria para o usuário final. Então, acho que ele poderia ter dificuldade de entender o que é esse valor

que vai ser implementado no jogo. Eu não sei se a etapa de entrevista só seria suficiente para esse ponto e você deu o exemplo do policial civil. Ele conseguiu ver que seria legal levar uma PL para conhecer os valores dentro de uma sociedade. Talvez um policial civil que tem um contato direto com o público dele, ele tem esse trato um pouco mais humano. Então talvez a narrativa para ele é mais fácil. Ele está acostumado a um pouco mais de narrativa na vida dele. Talvez um setor que é um pouco mais metódico cujo funcionário chega e está dentro da sala dele faz aquele procedimento lá o tempo inteiro, talvez ele não vai saber expressar os valores do serviço dele. Ou do processo que ele especifica, então acho que seria bacana trazer esse funcionário para [inint] [00:03:16].

FJ: Da parte de projetar os valores mesmo?

GL: Isso, de descobrir os valores.

FJ: Na verdade, um treinamento geral não só dos valores, mas também sobre esses termos de narrativa. Uma parte mais de construção... o que é uma *logline*, o que é um ato, é um treinamento.

GL: A gente que é de dentro do setor a gente trabalha junto com o que chamam escritório de processos. Dentro da universidade a gente precisou fazer com que o próprio setor entenda o processo dele. O que estava acontecendo? Os nossos sistemas aqui estavam sendo desenvolvidos, trocava de gestão, perdia o que tinha sido desenvolvido porque o procedimento mudava, então alguns próprios processos aqui do meu setor começaram a mapear na universidade os processos administrativos, isso não era mapeado antigamente, está dando um norte melhor para o movimento dos nossos sistemas. Vou te falar que eles têm um trabalho gigantesco, não é uma coisa bem simples porque o setor muitas vezes não entende o processo dele. Então se ele não entende o processo dele, para entender o valor que aquele processo dá é um desafio bem grande. Essa etapa de entrevista seria uma etapa de conscientização eu diria, de fazer o próprio setor, você tem um procedimento definido, esse pode ser os desafios que o processo pode encontrar em determinadas repartições. Mas vamos para as perguntas senão eu vou falar tudo.

FJ: Depois eu até abro para a gente falar um pouco mais aberto.

GL: Beleza.

FJ: Você leu então o book todo. Com relação ao processo, eu queria que você olhasse que pontos fortes você conseguiu enxergar no processo?

GL: Eu acho que o ponto mais forte do processo, de maneira geral, é exatamente fazer essa descoberta de valores para o *designer*. Quando você tem o desenvolvimento de jogos sérios, um dos grandes pontos a se pensar é a narrativa desse jogo. Porque muitas vezes você vai trazer um processo que não é tão lúdico, para um jogo que tem essa pegada da narrativa tem a pegada do lúdico. Então o processo quando ele vai conseguir agregar esses valores a essa narrativa, você conseguir especificar muito bem o que você vai ter como objetivo daquele jogo e o que você quer transmitir com os personagens daquela narrativa, quais são os pontos que vão ser abordados dentro daquela narrativa, acho isso muito importante engrandecedor. O ponto vem acrescentar o documento do *game designer* que acaba sendo muitas vezes um documento bem tecnicista em certos pontos e se não for bem abordado eu acho que esse procedimento agrega muito nessa etapa. Você conseguir melhorar a narrativa do jogo. Então eu acho que é uma grande ferramenta para a gente ter boas narrativas. Quando se trabalha com jogos digitais, especificamente em jogos sérios, então esse é o ponto mais forte que eu vejo no projeto.

FJ: Você acredita que a narrativa é um bom meio, é um bom caminho para isso? Já que você falou disso, eu fiquei curioso para ouvir.

GL: Eu acho que os valores vão estar representados de diversas formas. Se for um ambiente de angústia, por exemplo, a narrativa vai contar uma história, mas vai ter um efeito sonoro, vai ter um efeito gráfico do jogo que vai colaborar com aquela narrativa. Mas eu acho que nesse ponto, principalmente dos jogos sérios, a narrativa eu acho um dos fatores muito importantes porque eu acho que ela acaba conseguindo sustentar os outros pilares do jogo. A parte de tecnologia, a parte gráfica. Então eu acho que a narrativa é um dos grandes fatores. Os valores obviamente não vão estar sendo representados somente na narrativa, mas eu acredito que principalmente no projeto de vocês a narrativa tem um grande peso na hora de você definir como vai ser aquele personagem, quais os valores que ele vai representar, se vai ter alguma mudança desses valores ao longo dos três atos, eu acho que isso é pelo que eu percebi aqui um processo em que você está mais focado na narrativa. Foi a minha visão ao fazer a leitura do projeto, então eu acredito que sim que a narrativa é uma das ferramentas que podem ser utilizadas e eu vejo no projeto de vocês a colaboração dele mais para a narrativa. Pelo menos foi a visão que eu tive, desse ponto.

FJ: Em contraponto, qual é o ponto fraco que você viu?

GL: A questão do VAPBr eu não vejo como sendo um ponto fraco, eu acho que você especificando ele, ele pode ser um facilitador para o ponto fraco que normalmente eu acho que é o desafio de você fazer o usuário entender os valores, eu acho que esse é o maior desafio que vocês vão ter. Porque até você mostrando o preço do VAPBr, explicando para ele, fazendo parte até de jogar o VAPBr com ele uma vez, mesmo que não seja na etapa de você na hora de desenvolver o jogo usar o VAPBr mas poderia usar o VAPBr para mostrar para ele o que seria esses valores. Então eu acho que talvez poderia incluir o usuário, seja a pessoa ou você fala aqui dos executores dos processos, dos clientes desses executores, acho que talvez eles poderiam estar mais envolvidos nessa segunda etapa que é descobrir os valores.

FJ: Na verdade da discussão, eles participarem da discussão. Logo no início quando está tendo a descoberta, todo mundo junto.

GL: Exatamente. Eu não sei se seria interessante todo mundo junto em todas as etapas ou talvez fazer duas etapas. Uma etapa de vocês jogarem o VAPBr sozinhos, no caso a equipe de *game designer* jogar o VAPBr sozinho, talvez depois jogar o VAPBr com executores e com os clientes. Bater esses resultados, nessa etapa de validar os valores. Talvez nessa etapa de validar os valores, ensinar para eles para que são os valores. Aí sim eles teriam uma condição melhor de fazer essa validação. Acho que um ponto fraco que eu vi nesse método foi exatamente isso. A descoberta dos valores não por parte da equipe de *game designer*, mas pelos executores e os clientes desses executores. Porque se eles vão voltar como validadores, se eles vão ter que validar esses valores depois, eles também têm que saber quais valores eles querem transmitir, muitas vezes eles não sabem. Muitas vezes eles não vão conseguir descobrir quais são esses valores. Então eu acho que o único ponto fraco que eu enxergo nesse momento é exatamente isso. Os executores e os clientes terem o papel de validar os valores sem saber quais são esses valores ou pelo menos sem ter uma noção clara. Então, inserir eles também na descoberta desses valores do processo deles. Muitas vezes eles não sabem os valores dos processos deles. Acho que é um desafio que vocês vão ter.

FJ: Você tem alguma outra sugestão para o método também?

GL: A questão é explicar melhor o VAPBr e uma outra melhoria para as próximas versões do método é exatamente na etapa do validar valores. Ainda nessa etapa de descobrir os valores, vocês colocam lá no item quatro ponto 7.4.2 que pode recusar integralmente a lista

de valores propostas pelo *game designer*. Nesse momento vocês colocam, eu penso em seguir aí. Eu não vi lá no fluxograma de vocês se eles negaram, tem que voltar, o que vai acontecer se eles negaram esses valores, vai jogar o VAPBr de novo, mas vai ter uma coisa que se você jogar o VAPBr de novo, você já tem um fator de inferência, que é a negação. A primeira vez que vocês jogaram vai modificar, então o que vai acontecer se eles negaram esses valores, até mesmo nisso eu acho que se eles tiverem mais envolvidos vai dificultar essa negação inteira dessa lista. Vocês pensarem se eles negarem esses valores o que vai acontecer, o projeto morre, não avança ou volta para um ponto, se volta, volta do mesmo jeito, porque se você jogar o VAPBr de novo você pode ter o mesmo resultado ou não, como você vai colocar esse novo fator da negação nos valores pela equipe, nessa nova forma de descoberta desses valores.

FJ: Até tratar também a situação que fica...

GL: Eu acho essa discussão dos valores por parte do executor muito importante. Ele realmente entender quais são os valores, o que ele quer com aquele jogo. Eu acho muito interessante essa coisa de incluir mais os executores e exatamente pensar se ele negar, o que vai acontecer o que vai fazer nessa negação. Será que não vale uma discussão, será que não vale pegar esses valores negados e trazer eles para fazer tipo uma etapa de feedback e manutenção do processo mesmo, você está aprimorando o processo de fazer esse ponto. Porque se o gestor vai validar, se ele vai cortar tudo vai sugerir um novo, ele não participando do processo de descoberta acaba sendo um pouco deliberativo, acaba sendo um pouco unificado o processo de descoberta pelo *game designer*. Se o gestor vai ter essa palavra final de cortar ou não sozinho, eu acho então por que o *game designer* teve todo aquele trabalho de descoberta sendo que ele podia chegar e perguntar para o executor qual era o valor que ele queria. Acho que falta uma integração do executor nessa etapa de descoberta. Para ele poder realmente ver e pensar nos valores dele, acho que isso pode ser aprimorado para as próximas versões.

FJ: E com relação ao segundo processo, o “Projetar Valores”?

GL: A minha dúvida nessa etapa de projetar os valores é que vocês utilizam somente os valores do projeto da etapa anterior para fazer essa projeção e eu acho que talvez, nesse ponto seria interessante trazer outros documentos para cá também. Uma coisa que me ficou nublada também. Onde esse processo vai entrar em conjunto com o desenvolvimento? Eu senti um

pouco de falta de onde esse processo entra, porque talvez nessa etapa de projetar os valores, quando vocês entram com o intuito de falar os valores do projeto, talvez também poderia entrar para ajudar a definir o conflito do valor do jogo os outros documentos que vocês tem. Seja o GDD ou seja algum outro documento que vai dar suporte ao desenvolvimento desse tipo de jogo. Porque, como eu vou definir o conflito do jogo tendo só os valores. Então acho que vai precisar, para definir os elementos da narrativa, construir os valores dos personagens do ato, acho que vai precisar também ter um outro documental ou um outro ferramental para vocês ajudarem a definir o valor do conflito do jogo. Então talvez eu colocaria lá algumas versões do GDD, se já tiver pronto. A parte inicial desses elementos, porque querendo ou não a narrativa pode acabar sendo influenciada pelos fatores que colaboram com ela. A parte técnica, a parte artística, então acho que talvez poderia ter aí mais um documento que talvez ajude ele nessa etapa de definir o valor do conflito do jogo.

FJ: A gente estava pensando nessa bíblia dos valores sendo integrada ao GDD, ela ser uma ação do GDD. Nesse caso ela seria em paralelo, para poder virar uma seção ali. Você acha que é interessante ela vir separada ou junto? Como você imagina esse processo?

GL: Eu acredito que ela pode estar integrada ao GDD. Porque separado eu acho que pode gerar conflitos futuros de integração das duas ideias. No GDD a gente tem que falar a parte da narrativa, em vários momentos a gente trata do logline do jogo em si, então eu acho muito complicado ela estar somente como sendo um plano do GDD. Ela vai ser quase um simbionte ali do GDD, então eu acredito que eles vão ter que estar integrados em algum momento. Eles vão ser documentos complementares, mas não vão estar totalmente isolados. Porque quando você define as linhas primárias da narrativa, quando você avalia os atos dá início, meio e fim, quando você define o ambiente, tudo isso vai estar no GDD, para você fazer ela depois do GDD, vamos analisar os três cenários. Você fazê-la separado do GDD, eu acredito que isso vai ser complicado. Porque talvez você vai ter um desenvolvimento no GDD e outro desenvolvimento na biblioteca de valores, você desenvolver ela depois eu acho que você vai perder o potencial da biblioteca de valores ao acrescentar informações que poderiam ser importantes, então você definir do seu jeito o GDD e trabalhar ela em paralelo, mas você tem que pensar muito bem como ela vai ser integrada. Eu acho que o cenário seria um trabalho em paralelo. Talvez fazer uma primeira versão do GDD, depois trabalhar com a biblioteca de valores e com isso refazer a questão do GDD, trazer uma versão nova do GDD, depois de obter essa biblioteca de valores que você destinar aquele GDD, acho que talvez esse seria um

cenário legal. Você já ter uma primeira versão do GDD, depois obtém a biblioteca de valores e com essa biblioteca de valores você faz um segundo olhar em cima do seu GDD. Vê o que ele pode ser aprimorado, para você trazer aqueles valores que você tem na sua biblioteca de valores e entraria não só a narrativa, os elementos gráficos, elementos sonoros, até na parte de tecnologias que podem ser utilizadas para transmitir aqueles valores, uma coisa viajando muito, vamos supor que o baú poderia ser amizade dentro daquele ponto. Como eu posso ter uma tecnologia para trazer essa questão da amizade, talvez fazer compartilhar aquilo com alguém, então acho que quando você vai obter essa biblioteca de valores, você pode ter uma visão nova em cima do GDD. Acredito que eles têm que conversar. Talvez nesse ponto a primeira sugestão que eu colocaria a vocês é colocar aí na primeira versão do GDD, essa etapa de projeto aos valores. Nessa etapa de outros valores do projeto, colocar como impute também talvez uma primeira versão do GDD. Claro que vai ser uma versão bem crua, mas eu acho que um vai poder ajudar o outro. Você precisa ter um pouco da noção inicial para você consolidar a sua narrativa de forma eficiente. Porque a gente não está falando de uma narrativa solta, a gente está falando de uma narrativa ligada a um processo de desenvolvimento de um jogo sério. Uma narrativa que você tem ali uma base em cima dela. Você vai ter algumas limitações a partir disso tudo. Então acho que os dois poderiam caminhar juntos desse ponto, é uma ideia que surgiu aqui.

FJ: Você tem alguma consideração quanto ao último processo, “Verificar Valores”?

GL: A questão do último processo de verificar valores é a mesma quase que a relação com a primeira. De realizar a verificação com o executor. Nesse caso ele já vai estar um pouco mais maturado, o executor já vai entender um pouco mais porque ele já participou, mas eu continuo achando importante ele entender esses valores para conseguir fazer essa verificação. Muito bacana o documento comparativo dele jogar o jogo e fazer as anotações, conseguir obter. Acho que nessa parte aqui ficou um pouco mais orientado, quando ele usa o checklist de verificação do valor, acho que aí ele já tem um norte maior, já está um pouco mais apurado para mim do que a primeira etapa dessas técnicas de verificação do valor. Talvez se ele tivesse uma orientação daquela primeira etapa eu acho que acho que ele teria um resultado melhor também, acho que essa etapa está boa, não tenho nenhuma consideração muito forte a fazer.

FJ: Você sentiu falta de alguma pergunta no checklist?

GL: Não. Eu achei o checklist bem completo, nessa parte de validação, pelo menos nesse primeiro momento eu não acrescentaria nesse ponto. Única coisa que eu acrescentaria, porque muitas vezes o usuário não tem muita noção de como é esse personagem, porque às vezes o personagem pode não ser uma persona realmente. Dependendo do jogo sério, dependendo da mecânica que você traz para aquele jogo, o personagem não é uma pessoa mesmo ou uma pessoa, um animal, um ser nesse momento e a gente conseguiria transmitir valores mesmo não sendo uma persona. Então talvez expandir essa questão do valor na narrativa, do valor no personagem, mas também verificar o valor na parte gráfica, na parte sonora, no *designer* gráfico não no *game designer*, mas eu acho que também poderia acrescentar alguma coisa de valor nos elementos do jogo. Não sei se é o foco do trabalho, mas eu acho que talvez poderia ser alguma coisa para versão futura, alguma coisa nesse ponto. Aí nessa parte de verificar os valores e nessa etapa de projetar os valores para os personagens também acrescentar a projeção desses valores, para os outros elementos que vão compor aquela narrativa. Aí entra com as outras perguntas desse ponto se o valor é percebido na interface do jogo, se o valor é percebido na trilha sonora, dentro desses elementos. Mas acho que talvez isso poderia ficar para um momento futuro.

FJ: Você acha razoável esse método para ser aplicado em instituições privadas, instituições públicas, em quem quiser produzir jogos com propósito que tenham base em processo de negócio, ainda mais nessa visão também dos valores... enfim, você acha que ele é um método razoável?

GL: Sim, eu acho que é um método super razoável, no momento em que eu acho que vai ajudar o executor. Seja de uma empresa pública ou empresa privada nesse ponto eu acho que seria até mais fácil para os executores de uma empresa privada, porque querendo ou não, uma empresa privada o departamento de recursos humanos ele acaba tendo um contato maior com os executores de maneira geral. Eu acho que eles teriam uma facilidade maior de executar esse processo. Nas empresas públicas que tende a ter uma burocratização maior de alguns processos, a ser morosas com alguns processos, eu acho que esse procedimento engrandeceria muito a visão do executor naquele momento, mas também precisa gerar um suporte para esse executor. Precisa dar essa base para o executor, mas com isso acho que é super válido, acho que é bom para o interessado naquele jogo conseguir ver quais são os valores que ele quer que o jogador absorva ou pelo menos consiga enxergar dentro daquela

narrativa, dentro daquela história, do jogo em si de uma maneira mais ampla, então acho válido sim.

FJ: Você falou aí da questão das empresas. Na questão das instituições públicas até vou estender aqui, quebrar um pouco a pergunta no seguinte. Você acha que esses jogos com propósito voltados para o serviço público, para processos de serviço público, você acha que eles são viáveis, você acha que eles são úteis para aproximar o cidadão do governo, para facilitar esse diálogo?

GL: Sim. Eu acho de extrema importância e eu acho que é uma ferramenta muito boa. Vou te dar um exemplo do meu âmbito de convívio aqui dentro da universidade de Juiz de Fora. Nós tendemos a ser muito tecnicistas ao passar informação para o nosso usuário e isso é um problema gigantesco de comunicação, então eu acredito que os jogos sérios, nesse momento para processos públicos, eles vêm como uma ferramenta muito boa de comunicação. Porque ele vai conseguir prender o usuário, vai transmitir a informação de uma maneira muito mais lúdica, muito mais interativa e muito mais imersiva para aquele usuário, vai fazer com que ele entenda o que talvez ele não entenderia se fosse passada uma lista de instruções para ele. Vou te dar um exemplo, tem uma pró reitoria de apoio estudantil. Às vezes ela lança um edital de bolsa para apoio aos estudantes, para apoio moradia. Só que às vezes o profissional, o aluno ou o pai daquele aluno tem que levar o documento X, o documento Y e o documento Z. Mas não fala onde ele vai conseguir aquele documento, não fala que documento é aquele e às vezes o pai daquele aluno não tem um nível de instrução para conseguir entender o que é aquilo. Então se a gente conseguir inserir isso dentro de um jogo, mostrando para ele de maneira visual de maneira interativa, olha esse documento você tem que ir em tal lugar para retirar ele se você não tiver. Quando você coloca o personagem indo lá para pegar o documento, aquilo vai trazer uma clareza muito maior para aquele usuário, para aquele jogador, do que simplesmente ler um documento técnico. Então eu acho sim muito importante a gente conseguir inserir, hoje a gente pega, com o *mobile* principalmente, todo mundo tem um jogo, fica jogando quando está no intervalo de alguma coisa. Se ela tem um jogo que vai ensinar ela a descobrir uma pessoa desaparecida, para explicar para a pessoa como ela vai fazer aquele processo sem que ela tenha que ler um documento gigantesco, é muito válido. Acho que é de extrema viabilidade de extrema importância a gente ter essa ferramenta à disposição, é uma ferramenta que obviamente demanda um trabalho, demanda um esforço, mas eu acho que maior do que o trabalho para desenvolver é o benefício que se

tem de retorno daquilo. Um dos grandes desafios que a gente tem, porque os processos muitas vezes eles se modificam de maneira muito dinâmica também. O jogo não pode ter essa dinamicidade que talvez o processo demanda. Então eu vejo um ponto também que a gente tem que se pensar em como fazer, eu não sei se todos os processos enquadrariam a se desenvolver um jogo em cima dele, mas eu acho que muitos processos conseguiriam sim. Eu tenho essa ressalva que a gente tem que avaliar a viabilidade do processo, ver se o jogo vai se enquadrar, mas eu acredito que essa ferramenta é maravilhosa.

FJ: Porque imagina um processo que a cada seis meses muda, você terminou de desenvolver o jogo já tem que fazer alguma mudança lá aí é complicado mesmo. Um ponto que você falou também que eu achei importante é mostrar para o pai a importância de pegar aquele papel, mostrar onde ele vai pegar o papel, também mostrar o porquê, porque muitas vezes a gente não sabe nem para que está pedindo, você fica até com raiva, fica uma relação difícil.

GL: Exatamente aí nessa parte, voltando para o seu projeto, eu acho que a descoberta de valores é muito grande e vai ser um dos grandes contribuidores para fazer com que o personagem, o jogador entenda o porquê ele está fazendo aquilo, porque ele está indo buscar aquele documento em algum lugar. O que aquilo vai trazer de valor para outro cidadão, talvez eu possa ser um personagem que estou imerso no jogo, não é um personagem que está interagindo. O que aquilo vai trazer de volta para mim, buscar um documento X, para que eu preciso daquilo, talvez é um valor de credibilidade que vai estar sendo passado naquele momento, um valor de confiança, então eu acho que a descoberta desses valores vai agregar muito nesse elemento.

FJ: Perfeito. Seguindo, de um a dez, considerando as etapas que você viu as descrições do book, a qualidade até do book, as possibilidades que você conseguiu ver de desdobramento do método, como o uso, as dificuldades, as vantagens, as desvantagens, se você fosse ter que dar uma nota de zero a dez, qual a nota que você daria ao que você viu?

GL: Acho que no meu ponto de vista ficaria numa nota 8 exatamente por causa dessa questão que eu já te falei desse elo do executor entender o que é um valor. A minha única consideração forte é nesse ponto, diante de tudo que eu já falei para você acho que é uma nota razoável para o projeto. Eu acho que é uma nota boa, aprimorando um pontinho ou outro vai ficar redondinho para conseguir implementar efetivamente o projeto no processo de desenvolvimento.

FJ: De maneira geral, agora como se fosse um pedaço de considerações finais, o que você gostaria de falar do método, dos processos. Você já falou bastante da primeira parte, falou da última parte, mas se você quiser também falar um pouco que eu acabei não lhe perguntando tanto sobre o meio do processo. Você trouxe essa questão de narrativas e ele acaba sendo o coração dessa etapa.

GL: A gente falou mais com relação a descoberta de valores, do projetar os valores a gente falou um pouco aí da necessidade de estar caminhando junto com o restante dos movimentos do jogo, da parte de *game designer*, eu acho muito importante esse ponto e essa etapa de definir os elementos primários da narrativa, gerar essa bíblia dos valores.

FJ: Deixa-me só te fazer uma interrupção, só um segundo, sobre essa questão da bíblia dos valores até esqueci de te perguntar antes. Eu ia te perguntar se esses termos ato, *logline*, bíblia, porque está se trazendo de um outro mercado, lá da área de cinema está trazendo para cá, se eles foram termos que você teve dificuldade para entender, se eles são autoexplicativos, se você tem algum comentário para fazer, você ia começar a falar sobre isso aí eu já aponte para você falar um pouco mais disso.

GL: Pelo que eu entendi o foco do projeto é no *game designer*. Eu acho que para ele as questões de ato, ele já vai estar acostumado porque tem que saber um pouco também da narrativa. Então ele tem que saber um pouco da história que está contando, acho que essa questão vai ser tranquila para ele. Essa questão de *logline* também acho que vai ser fácil para ele entender, talvez como tem outros agentes externos, aí a gente até entra naquele primeiro ponto que eu estou até sendo repetitivo, na questão dos agentes externos talvez seria interessante explicar um pouco para eles, dar um treinamento, uma imersão para eles nesse meio. Na hora de conversar com eles, como o documento está voltado para o *game designer* eu acho que os termos estão totalmente inteligíveis estão sendo fáceis de serem entendidos. Como o *game designer* vai tratar isso com o executor, talvez ele poderia dar uma mascarada nesses termos na hora dessa conversa. Para o projeto eu acho que estão válidos, a bíblia de valores deu para entender o que seria, como seria esse documento. Eu acho que está explicativo, não vejo problema dificuldade nesse ponto.

FJ: Perfeito. Eu acabei direcionando a pergunta, agora deixar você aberto para falar do método como um todo, se ainda quiser falar mais aí está livre para falar, como se fosse considerações finais mesmo.

GL: Eu acho que acabei abordando tudo no que a gente falou, primeiro gostaria de parabenizar vocês por essa proposta, por essa ideia, como eu falei acho que ela vai engrandecer muito o processo de desenvolvimento, o processo de *game design*. Basicamente acrescentar nesse olhar em você conseguir extrair realmente uma intenção, um valor para esse jogo. Porque uma das grandes dificuldades em trazer jogos sérios é realmente expressar valores para esses jogos que não sejam apenas valor informativo. Apenas um valor demonstrativo daquele processo, esse é um grande desafio que eu vejo ao se desenvolver um jogo sério. Pensar em como desenvolver esse jogo de forma que ele transmita aquela mensagem para o usuário final, faça com que isso chegue de maneira clara para ele, mas também que atinja ele de várias formas, porque o jogo trabalha diretamente com a emoção e quando a gente fala de emoção, se você não tiver isso bem trabalhado em todas as mentes que compõe um jogo desde a mecânica, da tecnologia, da narrativa, eu acho que isso vai se perder. Então quando você se preocupa com os valores daquela narrativa, no meu ponto de vista a narrativa ela é a base para a mecânica e a base para a tecnologia. Vai montar essa tríade em que vai compor os nossos jogos. Quando você tem um processo, esse processo é proposto a ser criado um jogo em cima dele, uma narrativa, um documento que vai citar os valores desse desenvolvimento eu acho muito importante, muito válido. Acho que eu queria realmente validar o projeto de vocês, do meu ponto de vista eu acho que vai acrescentar muito não só facilitar a vida do *game designer*, do desenvolvedor, do artista que tiver trabalhando naquele processo, mas eu acho que o impacto maior vai ser o resultado para o jogador. Querendo ou não o nosso objetivo é que o jogador fique imerso naquele jogo e consiga abstrair a nossa informação. Então acho que é muito válido o projeto nesse ponto.

FJ: Você falou muito do artista. Você acha que o PYPwV é um processo que pode em algum momento limitar a criatividade do artista ou você acha que da forma que está deixa o artista livre para trabalhar e isso ajuda ele?

GL: Eu acho que nesse ponto ele vai nortear o artista. Porque quando a gente fala de jogo sério, o jogo acaba tendo um objetivo que não é só o entretenimento. O artista ele já acaba tendo um norte nesse ponto. Eu acho que o documento e o projeto em si como um todo, a biblioteca de valores, vem como um norteador. Porque eu acho que não vai acabar limitando o artista, mas ele vai ajudar a enxergar, dar uma visão para o artista em como trabalhar o restante. Eu não acho como isso sendo os dois extremos, eu não acho que ele deixa o artista totalmente livre para criar o que ele quiser, mas também eu acho que não é um limitador que

vai dar um bloqueio criativo para esse artista. Seja um artista gráfico, um artista sonoro, um artista de animação ou até o *game designer*, o artista vai pensar nas mecânicas daquele jogo. Não só na mecânica, eu acho que não vai ser um limitador, acho que vai ser uma ferramenta que vai colaborar com ele e vai dar um norte para ele, a palavra seria mais um norteador.

FJ: Perfeito, muito obrigado mesmo pela conversa.

GL: Obrigado você pelo convite, é um prazer participar de um projeto que a gente acredita que a gente vê que vai ser uma coisa legal, bacana e nova nessa parte de desenvolvimento de jogos sérios.

Fim da Transcrição



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM INFORMÁTICA



Relatórios Técnicos
do Grupo de Pesquisa Ciberdem
(UNIRIO / Mackenzie)
n° 05/2020

PYPwV
**Design de Valores em Jogos Digitais Baseados
em Processos
de Serviços Públicos Brasileiros**

Fabício Janssen
Renata Araujo
Tadeu Classe
Mariano Pimentel

Programa de Pós-Graduação em Informática
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
Av. Pasteur, 458, Urca - CEP 22290-240
RIO DE JANEIRO - BRASIL



Este trabalho está licenciado sob a Licença Creative Commons Atribuição-Não Comercial Sem Derivações 4.0 Internacional. Para ver uma cópia desta licença, visite <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/> ou envie uma carta para Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.

Sumário

1. Introdução	4
2. Informações Gerais	4
3. Processo: PYPwV	5
4. Subprocesso: Descobrir Valores	6
4.1 Quando aplicar o subprocesso “Descobrir Valores” no PYP	6
4.2 Objetivo	6
4.3 Atores Envolvidos	7
4.4 Entradas	7
4.5 Saídas	7
4.6 Ferramentas	7
4.7 Atividades	8
4.7.1 Jogar VAPBr	8
4.7.2 Validar Valores	8
5. Subprocesso: Projetar Valores	9
5.1 Quando aplicar o subprocesso “Projetar Valores” no PYP	9
5.2 Objetivo	9
5.3 Atores Envolvidos	9
5.4 Entradas	9
5.5 Saídas	10
5.6 Ferramentas	10
5.7 Atividades	10
5.7.1 - Definir Conflito do Valor do Jogo	10
5.7.2 - Definir Elementos Primários da Narrativa	10
5.7.3 - Construir Personagem e seu Arco de Valor	11
5.7.4 - Gerar Bíblia de Valores	11
5.7.5 - Validar Bíblia com Executores	11
6. Subprocesso: Verificar Valores	12
6.1 Quando aplicar o subprocesso “Verificar Valores” no PYP	12
6.2 Objetivo	13
6.3 Atores Envolvidos	13
6.4 Entradas	13
6.5 Saídas	13
6.6 Ferramentas	13
6.7 Atividades	13
6.7.1 Realizar Verificação com Equipe	13
6.7.2 Realizar Verificação com Executores	13

APÊNDICE A - Ficha de Construção dos Elementos da Narrativa	14
APÊNDICE B - Ficha de Construção de Personagem	16
APÊNDICE C - Checklist de Verificação do Valor	18
APÊNDICE D - Exemplo 1: Bíblia de Valores - “Desaparecidos 2.0”	20
APÊNDICE E - Exemplo 2: Bíblia de Valores - “Super Mario Bros”	24

1. Introdução

Este documento descreve o processo “**Design de Valores em Jogos Baseados em Processos de Prestação de Serviços Públicos Brasileiros**” - PYPwV. O PYPwV detalha um subconjunto das atividades do *Play Your Process* ([PYP](#)) - processo de design de jogos baseados em modelos de processos de negócio - relacionadas ao design de valores.

O PYPwV tem como objetivo auxiliar o *designer* de jogos digitais baseados em processos de negócio a trabalhar de forma sistematizada a integração de **valores** nesses jogos, em particular, quando se tratar de jogos digitais baseados em processos de negócio para serviços públicos no Brasil.

2. Informações Gerais

A linguagem utilizada para descrever os processos é a **BPMN** (*Business Process Model and Notation*)¹, uma notação gráfica que contém uma gramática de símbolos utilizados para mapear todos os processos de negócio de uma organização.

Na figura 1, temos um conjunto básico com os elementos que estão sendo utilizados neste documento.

Figura 1 - Conjunto básico de elementos BPMN

A ferramenta utilizada para descrever os processos é a Bizagi².

¹ BPMN: <http://www.bpmn.org/>

² Bizagi: <http://www.bizagi.com/pt>

3. Processo: PYPwV

O processo PYPwV (figura 2) é composto por 3 subprocessos:

- 1) **Descobrir Valores:** subprocesso em que os *designers* descobrem e identificam os valores relevantes para o projeto;
- 2) **Projetar Valores:** subprocesso no qual os *designers* traduzem considerações do valor em elementos de jogo por meio de narrativas; e
- 3) **Verificar Valores:** subprocesso no qual os *designers* verificam se os valores propostos foram realizados no jogo.

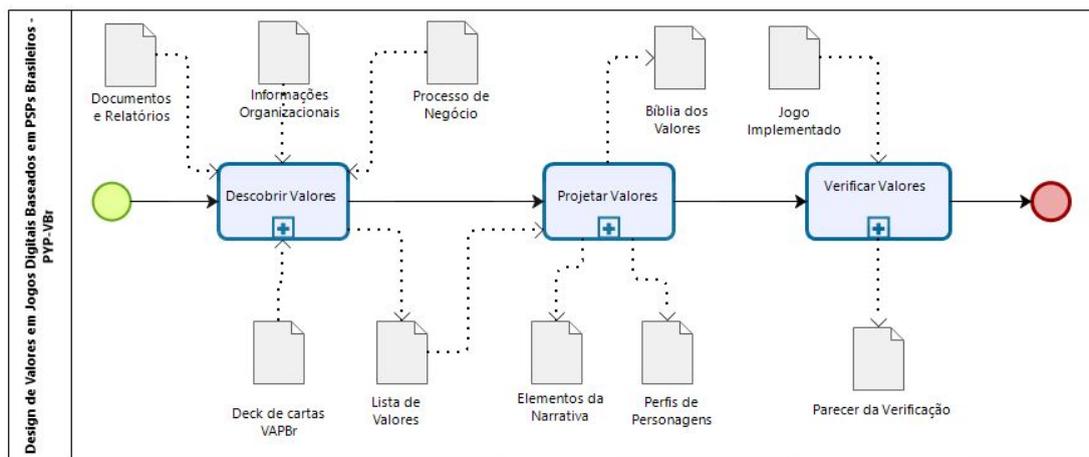


Figura 2 - Visão Geral de PYPwV

4. Subprocesso: Descobrir Valores

4.1 Quando aplicar o subprocesso “Descobrir Valores” no PYP

O “Estudo de Contexto” corresponde à primeira fase do PYP (figura 3). Ela é executada pela equipe de *game design*, envolvendo os desenvolvedores, executores do processo e usuários do processo de serviço público, no qual o jogo será baseado. Seu objetivo é buscar informações sobre a organização que executa a prestação do serviço, identificando as principais dificuldades para a prestação, as percepções da sociedade sobre a prestação e outras informações úteis que necessitarão ser transmitidas em um jogo digital que visa encenar esse processo de prestação de serviços. A saída esperada é um documento de conhecimento do contexto organizacional e do processo.

O PYPwV propõe executar o processo “Descobrir Valores” durante a atividade de “Reuniões e Entrevistas” (destacada em caixa alta na figura 3) do PYP. A atividade destacada consiste na realização de reuniões e entrevistas com executores de processos e seus clientes para levantar as informações sobre o contexto organizacional e de prestação dos serviços.

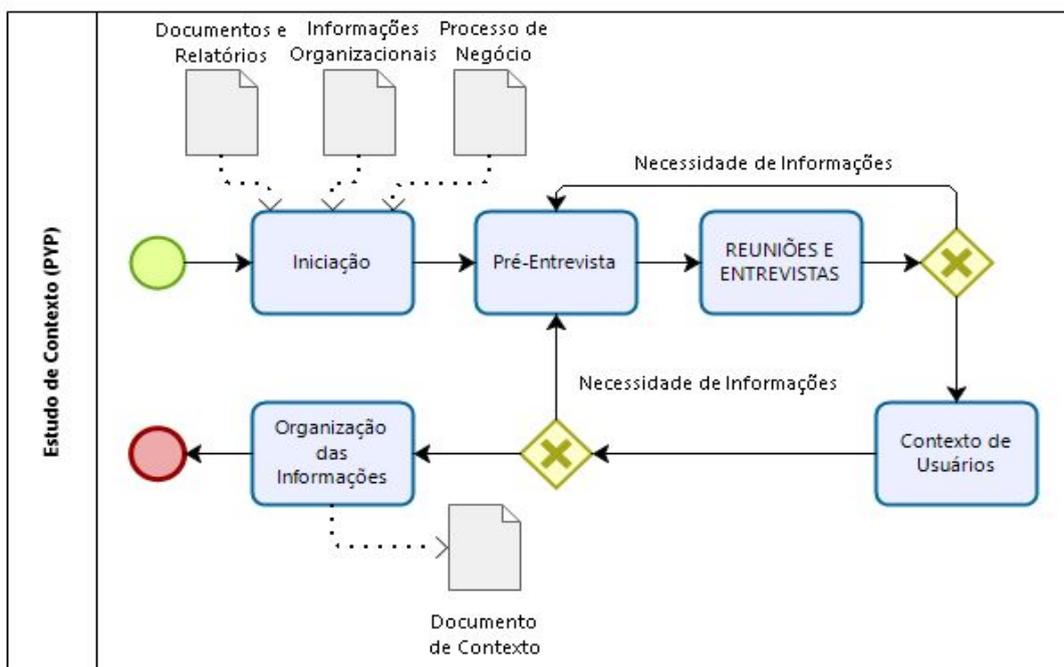


Figura 3 – Etapa de Estudo de Contexto no PYP

4.2 Objetivo

O objetivo deste subprocesso é auxiliar na definição de uma lista de valores a serem projetados no jogo a ser construído.

4.3 Atores Envolvidos

- **Equipe de Game Design:** equipe de design do jogo digital;
- **Equipe de Desenvolvimento:** programadores, analistas, músicos, artistas e gerentes de projeto;
- **Executores do Processo:** executores do processo, diretores, gestores;
- **Público Alvo:** cidadãos e usuários do serviço público;

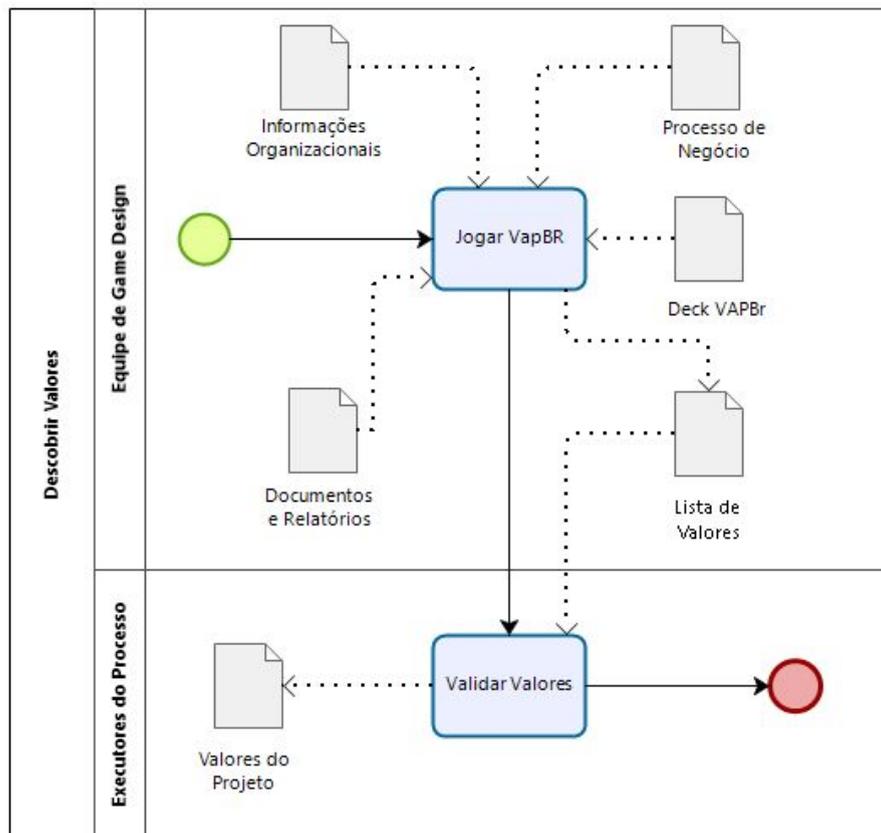


Figura 4 - Subprocesso "Descobrir Valores" em PYPwV

4.4 Entradas

Informações do contexto institucional e da prestação do serviço (que dará origem ao jogo); e o modelo de negócio do processo. São os arquivos: "Documentos e Relatórios", "Informações Organizacionais" e "Processo de Negócio".

4.5 Saídas

Documento "Valores do Projeto"

4.6 Ferramentas

VAPBr - Deck de Cartas.

4.7 Atividades

4.7.1 Jogar VAPBr

Consiste na realização de um *brainstorming* pela equipe envolvida no projeto de construção do jogo, direcionando a discussão em torno da definição de uma lista de valores para o projeto. Para auxiliar a discussão, os envolvidos devem utilizar o *deck* de cartas VAPBr, que contém 25 cartas, sendo 21 com valores fixos e mais 4 em branco (coringas), para preenchimento livre pelos jogadores. As regras de utilização do jogo são flexíveis e podem ser ajustadas de acordo com o perfil da equipe.

4.7.2 Validar Valores

Após o encerramento da partida de VAPBr, os valores levantados pelos jogadores devem ser validados pelo(s) executor(es) do processo, que podem concordar com a lista; sugerir ou retirar novos valores; e até recusar a lista na íntegra. Após essa validação, os valores do projeto serão então conhecidos.

5. Subprocesso: Projetar Valores

5.1 Quando aplicar o subprocesso “Projetar Valores” no PYP

O subprocesso “**Projetar Valores**” é uma atividade complementar à etapa “**Projeto de Jogo**”, do PYP. O objetivo desta fase no PYP é discutir, projetar e documentar uma especificação de jogo digital de modo que os elementos do processo de negócio sejam balanceados com aspectos lúdicos do jogo digital, completando o documento de design de jogos (GDD).

De volta ao PYPwV, após o levantamento dos valores na etapa de reuniões e entrevistas, os *designers* têm como desafio projetá-los no jogo.

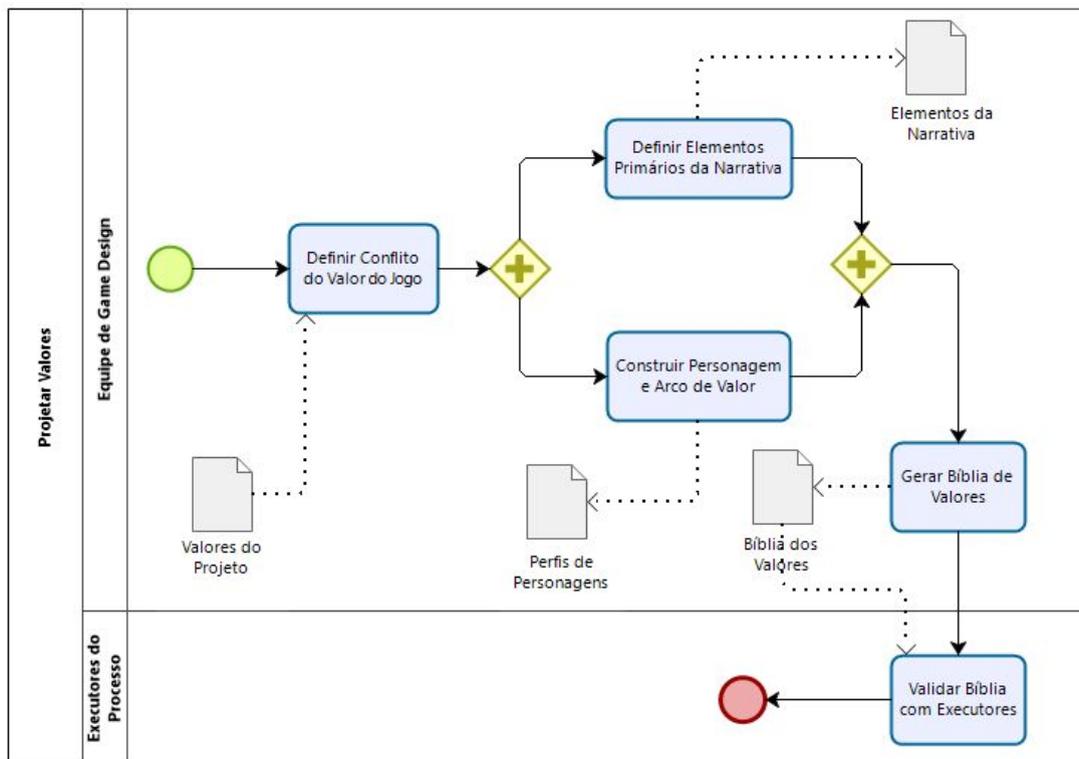


Figura 5 - Subprocesso “Projetar Valores” em PYPwV

5.2 Objetivo

Integrar valores aos elementos de narrativa, gerando um “guião” (a **bíblia dos valores**) de como os valores são pensados na história que está sendo contada no jogo. A bíblia é um documento que será integrado ao GDD (Documento de design de jogos).

5.3 Atores Envolvidos

- **Equipe de Game Design:** equipe de design do jogo digital;
- **Executores do Processo:** executores do processo, diretores, gestores;

5.4 Entradas

Documento “Valores do Projeto”

5.5 Saídas

Documento “Bíblia dos Valores”.

5.6 Ferramentas

Formulários: **Ficha de Construção dos Elementos da Narrativa (APÊNDICE A)** e **Ficha de Construção da Personagem (APÊNDICE B)**.

5.7 Atividades

5.7.1 - Definir Conflito do Valor do Jogo

A primeira etapa consiste na definição do conflito (*logline*) do jogo. A *logline* é um breve resumo, que visa despertar o interesse na essência da história. As melhores *loglines* descrevem com precisão a tensão psicológica implícita dos personagens principais, assim como a situação que enfrentam e que riscos correm.

A *logline* do filme “O Poderoso Chefão” pode ser descrita da seguinte forma: “O relutante filho de um chefe da máfia precisa assumir o controle do império clandestino de seu pai para proteger sua família”.

Todos os valores aprovados devem constar no jogo. Porém, o ideal é escolher qual(is) norteará(ão) a narrativa do jogo. Uma narrativa com muitos valores tendo o mesmo peso pode deixar o jogo confuso. Por isso, é recomendável escolher um ou dois e deixar os demais valores para serem trabalhados em outros elementos como cenários, personagens, etc.

A *logline* deve ser descrita em até 2 frases e conter um resumo da história, com começo, meio e fim. Para o jogo Mario Bros, vamos supor que o valor seja: Liberdade. Sendo assim, uma possibilidade de conflito seria: “Dois encanadores italiano-americanos devem libertar uma princesa raptada por uma tartaruga”

O conflito é o primeiro campo da “**Ficha de Construção dos Elementos da Narrativa**” (APÊNDICE A).

Após seu preenchimento, dependendo da vontade do time criativo, é possível continuar descrevendo os demais elementos da narrativa ou iniciar a construção do(s) personagem(ns). Não há uma única forma!

5.7.2 - Definir Elementos Primários da Narrativa

Após a definição do **conflito** de valor do jogo, deve-se seguir com o preenchimento do **APÊNDICE A - “Ficha de Construção dos Elementos da Narrativa”**, definindo outros elementos primários de uma narrativa: “**Narrador**” (se é onisciente, participante ou ausente), “**Tempo**” (se o jogo é datado ou atemporal) e “**Espaço**” (se é realista, fantástico ou um híbrido). Esses campos são de múltipla escolha.

Já a **Ação Dramática (ou sinopse)** consiste em expandir o conflito de uma frase para um documento de até 1 página, dividindo a narrativa em 3 atos. Basicamente, a **estrutura de 3 atos** consiste em dividir sua história em início, meio e fim. Além disso, deve-se explicar como os valores são afetados pela evolução da narrativa.

5.7.3 - Construir Personagem e seu Arco de Valor

Nesta etapa, cada personagem do jogo deverá ter uma ficha individual, contendo: nome, valor(es) (da lista aprovada para o projeto) e objetivo. Também deve ser descrito como o personagem é (fisicamente, socialmente e psicologicamente). Além disso, deve-se descrever **como o valor do personagem poderá ser alterado ao longo do jogo (arco)?** O arco do valor do personagem pode ser descrito como o que acontece com os valores dele no decorrer dos três atos da história.

Para realização desta tarefa, é necessário o preenchimento da **Ficha de Construção do Personagem**, disponível no **Apêndice B**.

5.7.4 - Gerar Bíblia de Valores

Esta etapa consiste na criação de um documento único, a **“Bíblia* dos Valores”**, que reúne as informações preenchidas na **Ficha de Construção dos Elementos da Narrativa (APÊNDICE A)** e na(s) **Ficha(s) de Construção da Personagem (APÊNDICE B)**. Ela é usada como um material de apresentação e venda do projeto.

A Bíblia tem formato livre: pode ser uma apresentação em formato PPT ou um PDF, por exemplo. O importante é que contenha as principais “verdades” do projeto: logline; os valores que serão trabalhados (e como se desenrolam a narrativa); os personagens; e os elementos primários da narrativa. Pode ser incrementada com ilustrações dos personagens, storyboards, protótipos, etc.

A Bíblia será integrada como um anexo do GDD.

* **Bíblia** - é o nome que se dá para um documento muito importante para a produção de uma história. Ela é usada tanto na venda do trabalho (nesse caso, o jogo), quanto no decorrer do mesmo, para que o time criativo não se perca.

5.7.5 - Validar Bíblia com Executores

Esta atividade consiste na validação pelos **executores do processo** da Bíblia.

A validação pode ser realizada durante uma reunião de apresentação do projeto. A equipe, nesse caso, apresenta e colhe as impressões dos executores. Ou a bíblia pode ser enviada por meio digital ou impresso para aprovação.

É importante que o tempo para imersão na Bíblia seja coerente. A aprovação de um bom planejamento de requisitos é fundamental para o sucesso de um projeto e do bom relacionamento com o cliente.

6. Subprocesso: Verificar Valores

6.1 Quando aplicar o subprocesso “Verificar Valores” no PYP

O subprocesso “Verificar Valores” é uma atividade complementar às etapas “Validação com Equipe de Design” e “Validação com Executores do Processo” do PYP.

A validação com a equipe de design e com os executores do processo no PYP consiste na avaliação do jogo em relação aos requisitos expressos no GDD. No PYPwV, como visto, o GDD recebe um “upgrade”, com a Bíblia dos Valores, trazendo o detalhamento de como os valores levantados para o jogo se integram a elementos como a narrativa e os personagens. A efetiva transmissão desses valores é que se busca investigar por meio dessas avaliações.

Para auxiliar esta etapa, o **Checklist de Verificação de Valor (Apêndice C)** pode ser utilizado.

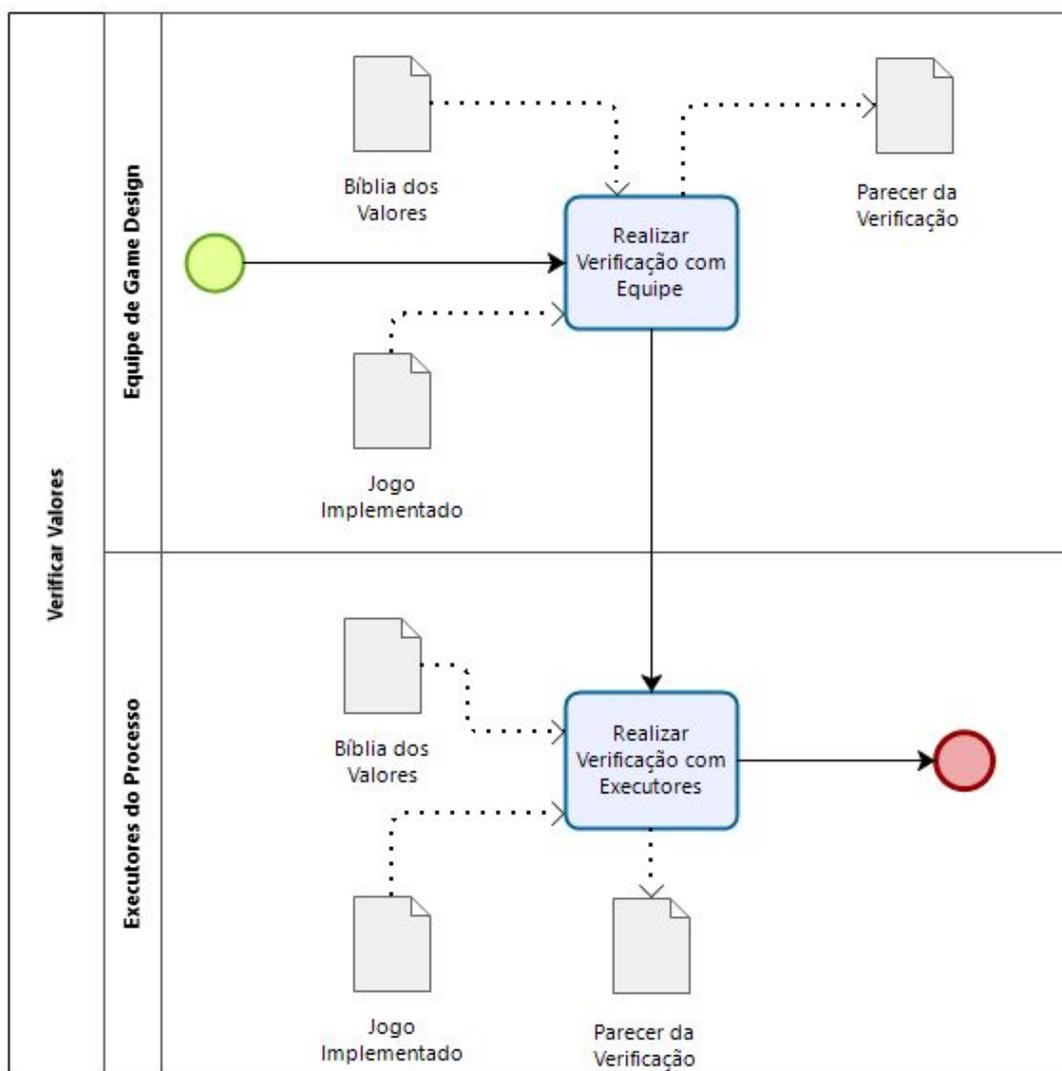


Figura 6 - Subprocesso “Verificar Valores” em PYPwV

6.2 Objetivo

O objetivo desta etapa é o de obter um parecer se o jogo desenvolvido conseguiu transmitir os valores projetados por meio da narrativa e dos personagens.

6.3 Atores Envolvidos

- **Equipe de Game Design:** equipe de design do jogo digital;
- **Executores do Processo:** executores do processo, diretores, gestores;

6.4 Entradas

Jogo Implementado e Bíblia dos Valores.

6.5 Saídas

Documento “Parecer da Verificação”.

6.6 Ferramentas

Formulários: “**Checklist de Verificação de Valor**” (APÊNDICE C).

6.7 Atividades

6.7.1 Realizar Verificação com Equipe

O primeiro passo consiste na avaliação dos valores projetados pela equipe de design, por meio de uma **reunião** de *brainstorming*. Na hora de discutir, todos os envolvidos devem ter em mente as seguintes perguntas: **Emitimos maiores entendimentos acerca do valor? Por quê? Como podemos melhorar?**

Todos os valores do jogo e de todos os personagens devem ser avaliados. No Apêndice C (**Checklist de Verificação de Valor**), há uma sugestão de afirmações para guiar a discussão. As afirmações no Apêndice C podem ser respondidas seguindo uma escala de 1 a 5, sendo 1 para discordância total ou 5 para concordância total. É recomendável que o jogo seja rodado com a “Bíblia dos Valores” ao lado.

6.7.2 Realizar Verificação com Executores

A atividade funciona da mesma forma que a 6.7.1. Porém, em vez de ser realizada pela equipe de *game design*, entram **apenas** os executores do processo em seu lugar.

É importante lembrar mais uma vez **que todos os valores do jogo e de todos os personagens** devem ser avaliados e que as perguntas contidas no Apêndice C (**Checklist de Verificação de Valor**) podem ajudar a guiar a discussão.

APÊNDICE A - Ficha de Construção dos Elementos da Narrativa

A equipe deve preencher os campos da ficha, conforme as descrições abaixo.

Os valores do projeto devem estar sempre em mente na hora do preenchimento.

Conflito (ou *logline*) - um resumo da história, com começo, meio e fim de até 1 frase.

CONFLITO:

Narrador - Escolher um dos 3 tipos: Onisciente (quando tem conhecimento completo de toda a narrativa e todos os aspectos de cada personagem e situação); Participante (quando participa da narrativa como um dos personagens); e Ausente (quando não se mostra aparente).

NARRADOR : () Onisciente () Participante () Ausente

Especifique: _____

Tempo - Escolher um dos 2 tipos: Pode ser datada ou atemporal.

TEMPO : () Atemporal () Datado.

Especifique: _____

Espaço - Escolher um dos 3 tipos: realista (quando a narrativa é ambientada na própria realidade); fantástico (outra realidade que não a do mundo material, caso da saga *Star Wars*); ou geoficção, um híbrido das duas anteriores (quando se cria um lugar fictício para ambientar a narrativa).

ESPAÇO : () Realista () Fantástico () Geoficção

Especifique: _____

Ação Dramática (Sinopse) - Com o conflito definido, o trabalho passa a ser expandi-lo para até 1 página, contendo os 3 atos da ação dramática. Basicamente, a **estrutura de 3 atos** consiste em dividir sua história em início, meio e fim.

Descreva os atos I (início) e III (fim) com até 1000 caracteres. O ato II (meio) pode conter até 2000.

Na descrição de cada ato, explique como os valores são afetados pela evolução da narrativa.

APÊNDICE B - Ficha de Construção de Personagem

A equipe deve preencher os campos da ficha, conforme as descrições abaixo, para cada personagem do jogo.

NOME DO PERSONAGEM	
ARQUÉTIPO DE PERSONAGEM (ver descrição na página seguinte) : () Herói () Mentor () Vilão () Camaleão () Coadjuvante () Afetivo () Guardião () Alívio	
QUAL O VALOR DO PERSONAGEM? Deve ser escolhido pelo menos um da “Lista de Valores”	
QUAL É O SEU OBJETIVO E COMO ELE SE RELACIONA COM OS VALORES? Descrever em até 300 caracteres.	
COMO É O PERSONAGEM? (FÍSICO) Descrever sexo, idade, altura e qualquer característica física que seja útil para a narrativa.	
QUAL A BIOGRAFIA DO PERSONAGEM? (SOCIAL) Preencher informações sobre o passado, escolaridade, tradições locais, religiosas, culturais e qualquer característica social que seja útil para a narrativa	
DESCREVA AS CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS DO PERSONAGEM Descrever ambições, anseios, frustrações, percepções e qualquer característica psicológica que seja útil para a narrativa.	

DESCREVA COMO O VALOR DO PERSONAGEM PODERÁ SER ALTERADO NO DECORRER DO JOGO (ARCO):

O arco de personagem pode ser descrito como o que acontece com o personagem e seus valores no decorrer da história. Deve ser detalhado em ações ao longo dos 3 atos.

ATO 1

ATO 2

ATO 3

- Herói = Protagonista
- Mentor = Aquele que guia o herói
- Vilão = Antagoniza com o herói
- Camaleão = Deixa a dúvida se é aliado do herói ou do vilão da história
- Coadjuvante = É quem empurra o herói para avançar na história
- Afetivo = Par romântico do herói
- Guardião = Principal desafio que o herói deve enfrentar para alcançar seu objetivo
- Alívio = Cômico. Funciona como alívio quando a história está tensa demais

APÊNDICE C - Checklist de Verificação do Valor

Nome do Projeto/Jogo			
Versão do Jogo		Versão do GDD	
Valor Analisado			
Elemento (Narrativa ou Nome do Personagem)			
Nome do Avaliador			
Data de Avaliação			

Para cada um dos itens abaixo informe seu grau de concordância em relação à versão do jogo avaliada, o GDD avaliado e o valor considerando:

1=Discordo totalmente | 2=Discordo | 3=Não Sei | 4=Concordo | 5=Concordo totalmente.

Se o valor analisado for de narrativa, preencha o bloco 1 de perguntas. Se for de personagem, preencha o bloco 2.

1. Valor de Narrativa

- 1.1. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. O valor proposto é claro.
- 1.2. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. O valor é percebido no jogo.
- 1.3. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. O valor é percebido/impactado por meio dos personagens do jogo.
- 1.4. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. O valor é percebido/impactado por meio do conflito do jogo.
- 1.5. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. Percebo que o valor se transforma ao longo do jogo (arco bem definido).
- 1.6. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. Pensar esse valor foi útil para o jogo.

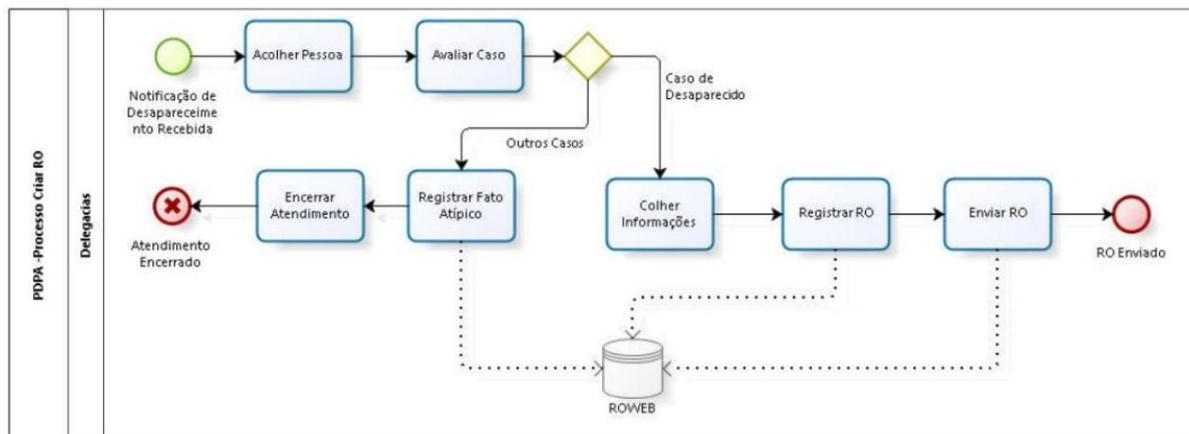
2. Valor de Personagem

- 2.1. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. O valor proposto é claro.
- 2.2. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |. O valor é percebido no jogo.

- 2.3. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | . O valor é percebido/impactado por meio do conflito do jogo.
- 2.4. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | . Percebo que o valor se transforma ao longo do jogo (arco bem definido).
- 2.5. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | . Pensar esse valor foi útil para o personagem.
- 2.6. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | . Pensar esse valor foi útil para o jogo.

APÊNDICE D - Exemplo 1: Bíblia de Valores - “Desaparecidos 2.0”

O processo que serviu para o estudo foi o de descoberta de pessoas desaparecidas pela Polícia Civil do Rio de Janeiro. Nesse exemplo, propõe-se uma releitura do jogo “Desaparecidos”.



Processo de Criação de Ocorrências

Valores do Projeto: Legalidade, Igualdade, Democracia, Dignidade, Impessoalidade, Cooperação, Comprometimento

Valor da Narrativa: Legalidade e Impessoalidade.

FICHA DE CONSTRUÇÃO DOS ELEMENTOS DA NARRATIVA

Conflito (ou logline) - um resumo da história, com começo, meio e fim de até 1 frase.

Uma mulher pobre vai à delegacia tentar achar seu filho desaparecido e precisa lidar com um homem que insiste em querer falar a fila por ser amigo do investigador de plantão

Narrador - Escolher um dos 3 tipos: Onisciente (quando tem conhecimento completo de toda a narrativa e todos os aspectos de cada personagem e situação); Participante (quando participa da narrativa como um dos personagens); e Ausente (quando não se mostra aparente).

NARRADOR : () Onisciente () Participante (X) Ausente

Tempo - Escolher um dos 2 tipos: Pode ser datada ou atemporal.

TEMPO : () Atemporal (X) Datado.

Especifique: O jogo se passa no Brasil de 2020 e reflete o processo de registro de desaparecidos em vigência neste ano.

Espaço - Escolher um dos 3 tipos: realista (quando a narrativa é ambientada na própria realidade); fantástico (outra realidade que não a do mundo material, caso da saga *Star Wars*); ou geoficção, um híbrido das duas anteriores (quando se cria um lugar fictício para ambientar a narrativa).

ESPAÇO : (X) Realista () Fantástico () Geoficção

Ação Dramática (Sinopse) - Com o conflito definido, o trabalho passa a ser expandi-lo para até 1 página, contendo os 3 atos da ação dramática. Basicamente, a **estrutura de 3 atos** consiste em dividir sua história em início, meio e fim.

Descreva os atos I (início) e III (fim) com até 1000 caracteres. O ato II (meio) pode conter até 2000. Na descrição de cada ato, explique como os valores são afetados pela evolução da narrativa.

AÇÃO DRAMÁTICA:

ATO I

Lucineide descobre que seu filho Genildo foi raptado na porta da escola, ao final da aula. Desesperada, corre para a delegacia.

ATO II

Quando Lucineide chega à delegacia, percebe que está lotada. Tenta se acalmar e aguardar pacientemente sua vez. Porém, um homem insiste em furar a fila, pois é amigo do investigador que está de plantão no dia. O investigador conseguirá ser impessoal e deixar claro que o homem deve entrar na fila? Se o investigador permitir que o cidadão fure a fila, Lucineide aceitará ou exigirá respeito e que se cumpra a lei? Se o investigador ou o outro homem permitirem que ela também fure a fila, em troca do silêncio, ela aceita ou não?

ATO III

Lucineide é informada pelo investigador que é necessário aguardar 48h para registrar o desaparecimento do filho. Nisso, seu celular toca e ela descobre que Genildo está na casa de seu amigo e esqueceu de avisar.

FICHA DE CONSTRUÇÃO DE PERSONAGEM

NOME DO PERSONAGEM	Lucineide
ARQUÉTIPO DE PERSONAGEM: <input checked="" type="checkbox"/> Herói <input type="checkbox"/> Mentor <input type="checkbox"/> Vilão <input type="checkbox"/> Camaleão <input type="checkbox"/> Coadjuvante <input type="checkbox"/> Afetivo <input type="checkbox"/> Guardião <input type="checkbox"/> Alívio	
QUAL O VALOR DO PERSONAGEM? Deve ser escolhido pelo menos um da “Lista de Valores”	Dignidade
QUAL É O SEU OBJETIVO E COMO ELE SE RELACIONA COM OS VALORES? Descrever em até 300 caracteres.	Seu objetivo é encontrar seu filho e não permitir que seja tratada de forma desrespeitosa na delegacia.
COMO É O PERSONAGEM? (FÍSICO) Descrever sexo, idade, altura e qualquer característica física que seja útil para a narrativa. Lucineide é uma senhora por volta de 65 anos.	
QUAL A BIOGRAFIA DO PERSONAGEM? (SOCIAL) Preencher informações sobre o passado, escolaridade, tradições locais, religiosas, culturais e qualquer característica social que seja útil para a narrativa Trata-se de uma senhora de baixa instrução e com pouco poder aquisitivo.	
DESCREVA AS CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS DO PERSONAGEM Descrever ambições, anseios, frustrações, percepções e qualquer característica psicológica que seja útil para a narrativa. Apesar de ter uma vida sofrida, Lucineide é uma pessoa alegre, otimista e procura ser educada mesmo nas situações mais adversas .	
DESCREVA COMO O VALOR DO PERSONAGEM PODERÁ SER ALTERADO NO DECORRER DO JOGO (ARCO): O arco de personagem pode ser descrito como o que acontece com o personagem e seus valores no decorrer da história. Deve ser detalhado em ações ao longo dos 3 atos.	

ATO 1

Lucineide chega atrasada à escola do seu filho, já que seu ônibus demorou para passar, após o primeiro motorista ter decidido não parar, pois sabia que ela tinha direito à gratuidade da passagem.

ATO 2

Já aborrecida com o tratamento do motorista, perde o filho e ainda precisa aguentar a possibilidade de ver um homem tentar furar sua fila na delegacia.

ATO 3

Termina feliz pois o investigador a tratou com respeito, mesmo não registrando a ocorrência, e ainda conseguiu encontrar seu filho.

APÊNDICE E - Exemplo 2: Bíblia de Valores - “Super Mario Bros”

O segundo exemplo aborda um jogo bastante popular, o Super Mario Bros. Mesmo sabendo-se que ele não é baseado em um processo de prestação de serviço público, ele será abordado, como forma de facilitar o entendimento quanto ao PYPwV.



Jogo “Super Mario Bros”

Valores do Projeto: Liberdade, Justiça, Segurança

Valor da Narrativa: Liberdade

FICHA DE CONSTRUÇÃO DOS ELEMENTOS DA NARRATIVA

Conflito (ou logline) - um resumo da história, com começo, meio e fim de até 1 frase.

Dois encanadores italiano-americanos devem libertar uma princesa raptada por uma tartaruga

Narrador - Escolher um dos 3 tipos: Onisciente (quando tem conhecimento completo de toda a narrativa e todos os aspectos de cada personagem e situação); Participante (quando participa da narrativa como um dos personagens); e Ausente (quando não se mostra aparente).

NARRADOR : () Onisciente () Participante (X) Ausente

Tempo - Escolher um dos 2 tipos: Pode ser datada ou atemporal.

TEMPO : (X) Atemporal () Datado.

Espaço - Escolher um dos 3 tipos: realista (quando a narrativa é ambientada na própria realidade); fantástico (outra realidade que não a do mundo material, caso da saga *Star Wars*); ou geoficção, um híbrido das duas anteriores (quando se cria um lugar fictício para ambientar a narrativa).

ESPAÇO : () Realista (X) Fantástico () Geoficção

Ação Dramática (Sinopse) - Com o conflito definido, o trabalho passa a ser expandi-lo para até 1 página, contendo os 3 atos da ação dramática. Basicamente, a **estrutura de 3 atos** consiste em dividir sua história em início, meio e fim.

Descreva os atos I (início) e III (fim) com até 1000 caracteres. O ato II (meio) pode conter até 2000. Na descrição de cada ato, explique como os valores são afetados pela evolução da narrativa.

AÇÃO DRAMÁTICA:

ATO I

Como vingança, para tentar novamente dominar o Reino dos Cogumelos, Bowser sequestra a Princesa Peach e transforma os Toads em tijolos. Sendo assim, os encanadores Mario e Luigi recebem um chamado para salvar a princesa e aceitam a missão.

ATO II

Mario e Luigi enfrentam os inúmeros desafios enviados por Bowser, até que chegam a seu castelo. Após uma difícil batalha, conseguem derrotá-lo.

ATO III

A Princesa Peach é libertada e retorna ao reino dos cogumelos, para alegria de seus súditos. Mário e Luigi retomam suas vidas como encanadores.

FICHA DE CONSTRUÇÃO DE PERSONAGEM

NOME DO PERSONAGEM	Mário
ARQUÉTIPO DE PERSONAGEM: <input checked="" type="checkbox"/> Herói <input type="checkbox"/> Mentor <input type="checkbox"/> Vilão <input type="checkbox"/> Camaleão <input type="checkbox"/> Coadjuvante <input type="checkbox"/> Afetivo <input type="checkbox"/> Guardião <input type="checkbox"/> Alívio	
QUAL O VALOR DO PERSONAGEM? Deve ser escolhido pelo menos um da "Lista de Valores"	Justiça
QUAL É O SEU OBJETIVO E COMO ELE SE RELACIONA COM OS VALORES? Descrever em até 300 caracteres.	Seu objetivo é resgatar a princesa Peach e fazer justiça derrotando Bowser.
COMO É O PERSONAGEM? (FÍSICO) Descrever sexo, idade, altura e qualquer característica física que seja útil para a narrativa. Ele é baixinho, rechonchudo e bigodudo	
QUAL A BIOGRAFIA DO PERSONAGEM? (SOCIAL) Preencher informações sobre o passado, escolaridade, tradições locais, religiosas, culturais e qualquer característica social que seja útil para a narrativa Ele trabalha como encanador junto a seu irmão Luigi	
DESCREVA AS CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS DO PERSONAGEM Descrever ambições, anseios, frustrações, percepções e qualquer característica psicológica que seja útil para a narrativa. Mário é extremamente corajoso e é apaixonado pela princesa Peach.	