



## Design de Jogos Baseados em Processos de Serviços Públicos: O Projeto de Iniciação Científica de 2018<sup>1</sup>

Tadeu Classe<sup>2</sup>

Daniel Faria<sup>3</sup>

Karoline Quetz<sup>4</sup>

Pedro Coquito<sup>3</sup>

Victor Almeida<sup>3</sup>

Diversas instituições públicas ou não, os principais construtos que são ofertados ao público são os serviços que elas prestam. Porém, em muitas delas os serviços são tão complexos que as pessoas evitam ao máximo solicitá-los, sejam por serem demasiados burocráticos ou por não compreenderem as etapas de sua execução e seus resultados concretos (CLASSE e ARAUJO, 2016). Para que o cliente (cidadão) compreenda o processo do serviço público, ele precisa não só entender as tarefas, mas o porquê de ser executado daquela maneira, entendendo os desafios e limitações das organizações (CLASSE *et al.* 2018a).

Neste cenário os jogos digitais surgem como opção ferramental atrativa para transmitir o processo de negócio aos jogadores. A criação destes jogos deve considerar como fonte de consulta e informação os modelos de processo de negócio e seu contexto, sendo usados como base ao design destes jogos (CLASSE *et al.* 2018a), uma vez que, seu uso vem crescendo tanto no mercado, quanto na academia (SAKUDA *et al.*, 2018).

Criar estes jogos não é uma tarefa simples, pois estes precisam expressar corretamente um processo de prestação de serviço público, suas regras e

<sup>1</sup> Trabalho realizado no âmbito da Iniciação Científica das Faculdades Integradas Vianna Júnior em 2018.

<sup>2</sup> Doutor em Informática pela Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (PPGI/UNIRIO). Mestre em Ciência da Computação (PGCC/UFJF). Bacharel em Sistemas de Informação (CES/JF). Professor dos Cursos de ADS e SI das Faculdades Integradas Vianna Júnior. Professor do Curso de BSI da Faculdade Metodista Granbery. Analista de Sistemas na Projetus TI. E-mail: [tadeu.classe@gmail.com](mailto:tadeu.classe@gmail.com).

<sup>3</sup> Aluno do Curso de Sistemas para Internet das Faculdades Integradas Vianna Júnior.

<sup>4</sup> Aluno do Curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas das Faculdades Integradas Vianna Júnior.



características, sem deixar a ludicidade do jogo de lado. Isto é uma questão delicada, uma vez que, se o game designer usar elementos de design de jogo que não fazem sentido ao processo a ser retratado, ele pode gerar uma falsa impressão do funcionamento do processo. Para isso, CLASSE *et al.* (2018b), propuseram o método *Play Your Process* (PYP) para construção de jogos digitais baseados em processos de negócio, visando facilitar a o uso dos elementos do processo de negócio para o design do jogo.

Deste modo, este trabalho de iniciação científica teve como objetivo a construção e avaliação de jogos construídos a partir de processos de negócio de prestação de serviços públicos, tendo como cenário de aplicação, processos de prestação de serviços públicos reais como o PROUNI e o Alistamento Militar.

A metodologia de trabalho consistiu da escolha dos processos de serviço público pelos participantes (PROUNI e Alistamento Militar – Figura 1) e a partir dos modelos de processos de cada um deles, os estudantes exercitaram o design do jogo por meio do método PYP, através das etapas de: levantamento de contexto do processo, mapeamento de elementos, projeto do jogo, implementação, avaliação com designers, avaliação com executores do processo e avaliação com público-alvo. Em reuniões quinzenais, a cada uma delas, uma etapa do método PYP foi apresentada aos estudantes, os quais teriam tempo para concluí-las. Após a implementação dos jogos, o diretor do colégio Vianna foi procurado, onde buscamos fazer uma parceria para avaliar os jogos. Desta forma, o jogo do PROUNI foi avaliado com os estudantes do terceiro ano do ensino médio, público alvo do processo.



**Figura 1 – Jogos do PROUNI e Alistamento Militar**

Nesta iniciação científica os estudantes puderam exercitar o uso de um método para a criação de jogos digitais baseados em processos de negócio, o PYP,



e criaram jogos úteis em transmitir o funcionamento de serviços públicos para a sociedade. Ao avaliar o jogo do PROUNI através de uma abordagem quasi-experimental, foi possível verificar, na percepção dos jogadores, que o jogo construído era, ao mesmo tempo, lúdico e representava as regras do processo.

Com isso, este trabalho de iniciação científica resultou em várias publicações em seminários e eventos como o SBGames 2018, CLEI 2018, ERSI-RJ 2018. Contando inclusive com a premiação de um dos melhores trabalhos realizados na ERSI-RJ 2018, realizada em Nova Friburgo, RJ.

Entende-se que ainda existem melhorias a serem feitas nos jogos, buscando cada vez melhor representar o processo de negócio de maneira mais lúdica o possível. E, além disso, pensar em um novo mecanismo de avaliação que, ao invés somente de pré e pós teste que compute o conhecimento imediato do jogador, também consiga medir o conhecimento que ficou retido ao longo do tempo.

## REFERÊNCIAS

CLASSE, T.; ARAUJO, R. Jogos Digitais Para Participação Cidadã em Processos de Prestação de Serviços Públicos. In: **Workshop de Teses e Dissertações do Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação**, 2016

CLASSE, T.; ARAUJO, R.M.; XEXEO, G. B. Jogos Digitais Baseados em Processos de Prestação de Serviços Públicos: Um Estudo Exploratório. In: **Acta Ludica - International Journal of Game Studies**, v. 2, p. 25-55, 2018a.

CLASSE, T.M.; ARAUJO, R.M.; XEXEO, G.B.; SIQUEIRA, S.W.M. PYP – Play Your Process: **Um Método de Design de Jogos Digitais Baseados em Processos de Negócio**. In: **RelateDIA UNIRIO**, 2018b.

SAKUDA, L.O.; FORTIM, I.; AZEVEDO, T.; HARRIS, J. Análise do Mercado Brasileiro de Jogos Digitais. In: **II Censo da Indústria Brasileira de Jogos Digitais**. Ministério da Cultura, 2018.