

## GAMIFICAÇÃO E STORYTELLING COMO ESTRATÉGIAS DE ENSINO E APRENDIZAGEM EM GESTÃO DE PESSOAS

Ana Vitória Monteiro Costa <sup>1</sup>

Maria Irisnete Barbosa Lima <sup>2</sup>

Ana Karoline de Oliveira Gonçalves <sup>3</sup>

Daniel Barroso de Carvalho Ribeiro <sup>4</sup>

### RESUMO

Esse trabalho tem como propósito descrever o planejamento do jogo através da plataforma Classcraft aplicada à disciplina Gestão de pessoas e como os recursos de storytelling combinados com a gamificação podem se transformar em novas perspectivas educacionais dentro do ensino de Administração. Para isso, o objetivo dessa pesquisa propõe analisar os processos de construção e aprimoramento do *game* do Ciclo das pessoas nas organizações. Os desafios de cada fase foram tecidos por narrativas de contextos empresariais e atualizados pela participação de profissionais, discentes e pesquisadores em cada etapa de desenvolvimento da prática orientada para a transmissão e aquisição de novos conhecimentos, experiências e habilidades. A metodologia foi composta com estudo exploratório e bibliográfico acerca da gamificação, da plataforma de jogo e do ciclo de Gestão de pessoas. Além disso, integrou-se na análise dos dados os apontamentos do grupo focal, das entrevistas com especialistas e as observações diretas dos pesquisadores sobre os elementos da simulação. Para a execução do estudo participante foi desenvolvido um jogo online específico na área de recursos humanos que converteu os capítulos em missões, nas quais historiaram desafios que inseriram o uso das tecnologias e inovações à sala de aula. Nos resultados foram revelados aspectos a serem aprimorados na acessibilidade, usabilidade, interação e colaboração dos jogadores, bem como para os recursos do jogo, com enfoque principal aos níveis e formatos trabalhados nos conteúdos das etapas.

**Palavras-chave:** Gamificação, Storytelling, Gestão de pessoas.

### INTRODUÇÃO

No cenário atual tornam-se imprescindíveis o uso de tecnologias no processo de ensino-aprendizagem, em decorrência da crescente utilização desses recursos pelos discentes. Dessa forma, os jogos virtuais são alternativas instigantes para a inserção de modernização no ambiente educacional.

A utilização de jogos virtuais associados à narrativas de contextos empresariais como ferramentas educativas podem se tornar um auxílio relevante na retenção de conhecimento, já que os discentes têm a chance de aprender de forma mais ativa e dinâmica. Mas vale ressaltar que existem desafios quanto a produção de jogos com fins educacionais, sendo o de maior

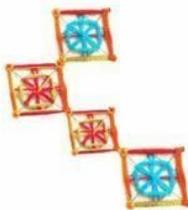
---

<sup>1</sup>Graduando do Curso de Administração do Instituto Federal do Maranhão - MA, vitoria.monteiro@acad.ifma.edu.br;

<sup>2</sup>Graduando do Curso de Administração do Instituto Federal do Maranhão - MA, irisnete.b@acad.ifma.edu.br;

<sup>3</sup>Graduando do Curso de Administração do Instituto Federal - MA, karolinea@acad.ifma.edu.br;

<sup>4</sup>Professor EBTT no IFMA, Campus Coelho Neto, mestre em Administração pela UFBA, daniel.barroso@ifma.edu.br.



destaque: o conflito que poderá surgir entre os propósitos pedagógicos e a jogabilidade e narrativa do jogo (PAIVA & TORI, 2017).

Dentro desse contexto, a aprendizagem baseada em jogos é permeada pela definição de Gamificação, a qual pode ser entendida como o uso de elementos de *games* para motivar, envolver e estimular a resolução de problemas (KAPP, 2012). Para experimentar as potencialidades e limitações dessa abordagem, o estudo produziu um jogo por meio do Classcraft, plataforma online voltada para a transmissão de saberes de diversas áreas através da promoção de disputas e missões, assim como recompensas.

Dessa maneira, esse estudo possui como objetivo: analisar o processo de construção e aprimoramento do Classcraft do ciclo de Gestão de Pessoas, além de abordar como questão principal: Como desenvolver uma experiência gamificada com narrativas de situações do setor de Gestão de Pessoas? Vale ainda ressaltar que esse trabalho situa sua contribuição em razão das mudanças ocorridas no ambiente educacional devido ao isolamento social, que trouxe grandes restrições para o ensino-aprendizagem de Administração, assim essa experiência é uma alternativa impactante para possibilitar a transmissão e o prosseguimento dos estudos, já que se apoia no emprego de uma plataforma online.

Assim, a estrutura deste trabalho é constituída além da introdução, pelo referencial teórico que trata da Gamificação e Storytelling como técnicas de ensino-aprendizagem, do emprego da plataforma Classcraft na educação e dos processos de Gestão de Pessoas. Logo após são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados no estudo, a análise dos resultados; e por último, as considerações finais.

## **METODOLOGIA**

Essa pesquisa possui um caráter exploratório ao utilizar-se de levantamentos bibliográficos sobre gamificação, bem como tutoriais em vídeos e manuais escritos sobre o funcionamento da plataforma Classcraft com o intuito de configurar o jogo e elaborar as missões.

Além disso, a abordagem qualitativa foi utilizada para examinar a percepção e comportamento dos participantes durante o planejamento do Classcraft de Gestão de Pessoas também caracterizando o trabalho como um estudo participativo, já que os pesquisadores assumiram um papel ativo na execução de pesquisas e na montagem da experiência.

O método *Storytelling* foi empregado para a construção das fases do *game*, inserindo um caráter mais lúdico ao mesmo. Assim, esse método combinado com a promoção de desafios contribuiu para uma organização sequencial das etapas conectadas ao ciclo de Gestão de Pessoas.

O procedimento de coleta de dados foi estruturado através de grupos focais e de entrevistas com roteiros pré-estabelecidos com perguntas abertas sobre as ferramentas contidas na plataforma. Participaram desse momento, professores do Instituto Federal do Maranhão das áreas administração e computação com titulação de mestrado e doutorado, respectivamente.

A análise de dados se deu por meio dos *feedback* desses especialistas quanto a acessibilidade do *game*, os enunciados das missões, usabilidade de ferramentas, assim como o sistema de pontuação. As sugestões de aprimoramento do *game* foram averiguadas e refletidas pela equipe executora.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### Gamificação e *Storytelling*

A gamificação é um fenômeno emergente, que deriva da popularização e popularidade dos *games*. Inicialmente usada em programas de marketing e aplicações para a web, também vem sendo empregada na educação e dirigida a um público-alvo inserido na chamada geração *game* (FARDO, 2013; ZICHERMANN; CUNNINGHAM, 2012).

O *Storytelling*, por sua vez, é a forma mais profunda de interação e comunicação das pessoas. Originado praticamente com o advento da civilização humana, transfere conhecimentos através da expressão oral (Leal, Miranda & Nova, 2017). Tem sido utilizado nas escolas para ajudar os alunos a desenvolverem habilidades de diálogo, a compreenderem determinados conteúdos, facilitando a aprendizagem social e a inteligência emocional (ROBIN, 2008; KOBAYASHI, 2012)

A conjugação do *Storytelling* com a gamificação se define na inserção da mecânica, estilo, pensamento e/ou técnicas de *design* de jogos para estimular as pessoas na solução de um problema (ZICHERMANN; LINDER, 2013). Apresenta-se como um evento que possui muitas potencialidades de aplicação em diversos campos da atividade humana, mas por ser um fenômeno recente, existem poucos relatos de experiências no ensino, sendo uma das razões disso: a necessidade de domínio da sua linguagem antes de empregá-lo em estudos. (FARDO, 2013).

O *Storytelling* acrescenta ingredientes a narrativas cativantes em histórias como maneiras de situar saberes transmitidos a contextos para além das salas de aula, motivando os alunos a se colocarem de forma colaborativa em uma situação simulada que exige deles uma forte reflexão (ALLEN; ACHESON; 2000, LELIC, 2001).

Enfatiza-se ainda que o ato de contar histórias tem a capacidade de desencadear o processo de aprendizagem a longo prazo, ativa experiências e entendimentos prévios dos estudantes acerca do tema, sendo, portanto, um pilar no qual o conhecimento é construído (DEUS; LONGHINI, 2012).

Em convergência, a gamificação assume a estratégia pedagógica ao colocar os alunos no centro do ensino, aumentando a motivação e ao criar a lealdade, compromisso e participação na difusão e aquisição de saberes (FARDO, 2013).

### **Classcraft**

O Classcraft é uma plataforma *on-line* que se baseia nos jogos de RPG e permite a gamificação da aprendizagem e dos conteúdos a lecionar (Freire & Carvalho, 2019). Com um caráter lúdico pode estimular a motivação e a participação ativa dos discentes bem como dar aos professores maiores ferramentas para guiar e recompensar os estudantes (Triana, Vargas, Velasquez, 2015).

Vale ressaltar que para a utilização do Classcraft é necessário o cadastro do professor ou aluno. No perfil do docente é possível elaborar atividades, acompanhar as pontuações dos discentes, criar aulas, personalizar as regras do jogo e escrever mensagens para os grupos ou para alunos individualmente. Já no perfil dos estudantes é permitido a visualização das pontuações, das atividades e equipes, além de poder escolher entre os avatares Mago, Guerreiro e Curandeiro (FISCHER, GOMES, 2019).

A plataforma dispõe de várias estratégias, sendo as de destaques: a subida de nível, trabalho em equipe, competição através de batalhas, a personalização dos avatares e a possibilidade de controlar o comportamentos e atitudes dos discentes. (FREIRE; CARVALHO, 2019). Outrossim, a mesma admite o envio dos documentos requeridos na execução de atividades, fóruns de debates e realizações de quizzes.

As recompensas do jogo objetivam manter os alunos motivados na execução das atividades. Na plataforma, essas são atribuídas na forma de pontos XP, GP, AP, HP e Kudos. O primeiro corresponde aos pontos de experiência e o aluno ganha sempre que conclui com

êxito uma missão; já o segundo permite adquirir acessórios e animais no jogo; o AP serve para os *players* obterem poderes; o HP representa a capacidade de danos que o jogador poderá sofrer na plataforma e, por fim, os Kudos que possibilitam o ganho de XP e GP ao publicar elogios aos colegas (FERREIRA, 2018).

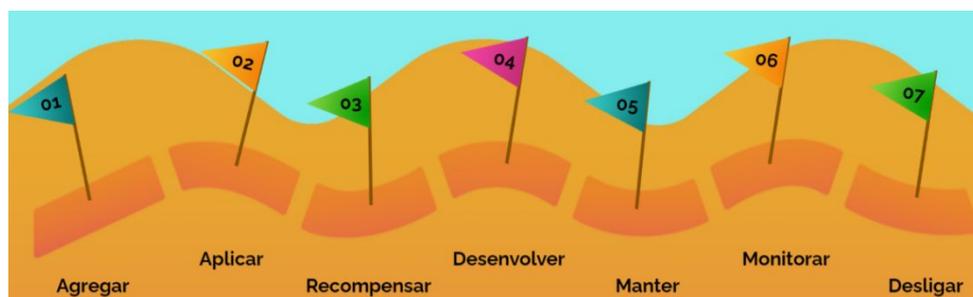
## Gestão de Pessoas

A Gestão de Pessoas predomina como uma cultura corporativa, pois trata-se de um mix de práticas com o intuito de gerenciar as organizações e aperfeiçoar constantemente os processos organizacionais, a fim de tornar colaboradores prontos para atender às necessidades do mercado, e, assim, garantir que as empresas alcancem bons resultados (CHIAVENATO, 2014)

A gestão de pessoas acontece nas organizações em processos que estão relacionados desde a captação de profissionais qualificados no mercado até o desligamento com o colaborador, contribuindo para o melhor aproveitamento das suas capacidades no desempenho de funções específicas dentro dos negócios (CHIAVENATO, 2008).

Diante disso, o ciclo de gestão de pessoas é um conjunto integrado de processos dinâmicos e interativos, que visam trilhar a entrada, a rotação e a saída de uma pessoa na empresa. A sequência se inicia com a agregação de pessoas, seguida da aplicação dos colaboradores aos cargos. Após, contempla-se a adequação da remuneração e benefícios, além de treinamentos intermitentes e a promoção da qualidade de vida para reter os melhores profissionais e mantê-los motivados (Figura 1).

**Figura 1 - Ciclo de Gestão de pessoas**



Fonte: Adaptado de Chiavenato (2008)

Ainda tratando-se desse ciclo, o processo de monitoramento é orientado para a avaliação de desempenho, controle e verificação das atividades, em busca da correlação direta e proporcional dos resultados para os sujeitos e aos empreendimentos. Por fim, são

reveladas situações que levam ao desligamento voluntário e involuntário dos indivíduos em relação a empresa. Conforme o processo é acionado, tende a favorecer ou prejudicar os demais. Por isso, desde o método de agregar pessoas deve-se exigir um intenso esmero ao compreender as pessoas e dinâmica de constante influência e busca do equilíbrio de interesses entre as partes.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

### Planejamento do jogo

Inicialmente para o desenvolvimento do jogo, reuniu-se os estudos bibliográficos com relação a gamificação, *Classcraft* e Gestão de Pessoas e outros materiais que apoiaram a idealização do jogo. O estudo descobriu o único manual escrito no formato de e-book, intitulado o “Mestre do Classcraft”, afora raros artigos de experiências construídas nessa plataforma e relatadas academicamente.

Diante da escassez de fontes, a equipe do projeto buscou treinamento com o autor da dissertação “Aprendizagem Baseada em Projetos no Ensino de Fundamentos de Programação: Uma Abordagem Gamificada” produzida em 2019 e aprovada no Centro de Estudos e Sistemas Avançados do Recife (CESAR). Na ocasião demonstrou as principais ferramentas e tirou as dúvidas da equipe do projeto sobre a abertura de fases e inclusão de turmas no ambiente do *game*.

Durante as reuniões entre o orientador e o grupo foram discutidas as fases da simulação e definida a criação de dez desafios correspondentes às etapas que um funcionário perpassa para iniciar, crescer e desligar-se de uma organização.

Figura 2 - Fases do Classcraft de Gestão de Pessoas



Fonte: Elaborado pelos os autores

Esses desafios foram formulados no modelo de metodologia da Storytelling, que simula uma narrativa na qual o *player* assume um papel ativo no percurso, a fim de solucionar as missões propostas e, conseqüentemente, obter novas habilidades através do entretenimento relacionado ao conteúdo de gestão de pessoas.

Logo, a disposição dos desafios seguiu uma sequência lógica, com um enredo envolvente e cativante ao relatar a história de uma indústria de açúcar, a “Amazing Alimentos”, na qual o aluno torna-se um funcionário e vivencia as etapas do ciclo de gestão de pessoas (quadro 2).

**Quadro 2 - Título dos Desafios de Gestão de Pessoas**

<b>Ordem</b>	<b>Títulos dos desafios</b>
1°	Entrega dos currículos
2°	Apresentação de certificações
3°	Entrevista para o cargo de Assistente de Administração
4°	Descrição do cargo
5°	Criação do módulo de treinamento
6°	Criação do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho
7°	Criação do Plano de Carreira
8°	Criação do Programa de Incentivo
9°	Acompanhamento e controle de pessoas
10°	Busca de recomendações

Fonte: Elaborados pelos autores.

Desde a busca de oportunidades no mercado de trabalho, o jogador enfrenta o processo de recrutamento e seleção, e após a sua contratação depara-se com as necessidades da organização em definir claramente os cargos e valorizar o fator humano através da elaboração de treinamentos, programas e planos orientados à evolução das pessoas. Essa abordagem

transforma os discentes em pessoas independentes e críticas para construir o seu perfil dentro de uma organização.

### Construção das fases

Dentre as metodologias disponibilizadas para o desenvolvimento do presente artigo, optou-se por um estudo participativo que proporcionou aos pesquisadores um maior contato com plataforma, além do uso da *storytelling* como recurso para a composição de uma história lúdica no contexto empresarial.

A partir de discussões constantes dos membros do projeto com o orientador, sucedeu-se a configuração da plataforma que se deu, primeiramente, pela elaboração dos materiais no site Canva, seguida de narrações através de aplicativos de captura de tela. Posteriormente, ocorreram as postagens dos conteúdos em formato de vídeos no YouTube, para informar as missões e as formas de entrega aos *players*, bem como as suas recompensas.

### Figura 3- Recursos da plataforma Classcraft para o Game de Gestão de Pessoas



Fonte: Elaborados pelos autores

O sistema de bonificação foi estruturado a partir da categorização dos desafios em níveis: fácil, moderado e forte (quadro 2) que acarretam o ganho de XP. O grau de complexidade das missões e o formato de entregas são critérios adotados para a classificação dos desafios.

### Quadro 2- Sistema de pontuação dos desafios de Gestão de Pessoa

Níveis	Fraco	Moderado	Forte
<b>Pontos</b>	300 XP	600 XP	900 XP

Fonte: Elaborado pelos autores.

Dessa maneira, etapas que exigiram simples reflexões foram empregadas como fracas, já as que requerem arquivos em formato de áudio e análises de situações hipotéticas do ambiente fabril tiveram um caráter mediano e, por fim, as fases que demandam a construção de programas organizacionais, assim como a busca por certificações possuem um peso maior.

O design do jogo calibrou o encadeamento dosando fases de diferentes complexidades com o intuito de não frustrar os jogadores, os mantendo estimulados para avançar no *game*. No gráfico 1 são mostrados a harmonização entre os dez desafios com suas respectivas pontuações.

**Gráfico 1- Desafios e suas pontuações**



Fonte: Elaborado pelos autores.

Além disso, os comportamentos positivos dos jogadores resultam em pontuações adicionais. Vale ainda enfatizar que a plataforma dispõe de mecanismos próprios para avaliar de forma qualitativa os discentes no ambiente on-line. Dessa maneira, boas condutas resultam no ganho de XP e práticas negativas acarretam a perda de HP.

### **Aprimoramento do jogo**

Para desvendar as possibilidades de aprimoramento do jogo foram realizados grupos focais e entrevistas com um mestre em Administração e um doutor em Computação Gráfica e coordenador da fábrica de jogos no IFMA. Nos encontros esses participantes fizeram

contribuições quanto à acessibilidade, os elementos dos jogos, a usabilidade e a classificação dos níveis (quadro 4).

**Quadro 4 - Tópicos abordados nos encontros.**

Tópicos	Descrições
Acessibilidade	Corresponde ao acesso da plataforma, assim como da aba de missões.
Elementos do Jogo	Corresponde aos Avatares, enredo e missões do <i>game</i> .
Usabilidade	Corresponde aos envios das atividades na plataforma.
Classificação dos níveis	Corresponde a categorização dos desafios de acordo com o grau de dificuldade das missões.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Os interlocutores tiveram a experiência de acesso ao *game* através do computador pessoal. Nenhum colaborador demonstrou dificuldade para conectar-se a conta de estudante na plataforma, bem como entrar na aba de missões. Conforme o docente de Administração, o jogo é didático e de fácil manuseio.

Além disso, ambos destacam que os personagens e enredo são elementos que tornam o jogo interessante. De acordo com os especialistas, os textos e os vídeos de apresentação das missões estavam coerentes e objetivos. O professor com titulação de mestre realçou que a curta duração e o *design* dos materiais deram um caráter mais aprazível a experiência.

Os participantes concordam que o programa dispõe de algumas limitações, devido a ausência de recursos que possibilitam uma ambientação mais lúdica ao *game*. Ademais, o Administrador propõe a alteração das últimas missões. Segundo ele, estas deveriam exigir mais esforços dos discentes por tratarem-se das fases finais.

Para tornar a competição mais prazerosa e instrutiva, os dois docentes convergem quanto a incorporação de trilhas sonoras ao fim de cada desafio. Um professor recomenda a inclusão de legendas ao quadro de pontuações, localizado no painel principal do *software* para situar os jogadores em relação aos pontos e os seus significados. O mestre em Administração propôs a variação dos formatos de entrega, assim, deve-se integrar às solicitações a submissão dos arquivos em forma de vídeos, de apresentações em *powerpoint* e de imagens.

Para mais, o doutor na área de Computação apontou os testes pilotos como alternativa para balancear o sistema de recompensas de acordo com o grau de dificuldade das etapas. Consoante ele, analisar a percepção de alguns jogadores de forma individual é a melhor opção para a realização de ajustes na plataforma. O outro informante concorda com os pesquisadores quanto a classificação das pontuações em cada fase.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em suma, a combinação da gamificação e *Storytelling* com a plataforma Classcraft pode se tornar um alicerce para o desenvolvimento de novas experiências no ensino de Administração. Entretanto, deve-se refletir e incorporar estratégias que potencializam a ação desses recursos dentro e fora da sala de aula.

A conjugação dos levantamentos bibliográficos com orientações práticas e estudos participativos possibilitaram a composição do jogo de Gestão de Pessoas. Esse poderá auxiliar o docente no processo de ensino-aprendizagem dos assuntos referentes a disciplina de Recursos Humanos.

Por meio dos encontros com os especialistas, constatou-se que o *game* carece de aperfeiçoamentos, bem como possui algumas limitações. No entanto, a sua aplicabilidade no ambiente educacional revelou-se viável, devido aos retornos positivos dos docentes quanto às ferramentas e os matérias de Gestão de Pessoas que o jogo dispõe. Além disso, os *feedbacks* refletidos e endossados pela equipe do projeto desses orientarão os pesquisadores a realização de uma experiência mais plausível aos discentes.

## REFERÊNCIAS

- ALLEN, R. B., & Acheson, J.. **Browsing the structure of multimedia stories.** In Proceedings of the fifth ACM conference on Digital libraries (pp. 11-18). ACM. (2000, June)
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas.** Elsevier Brasil, 2008.
- \_\_\_\_\_. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 4. ed. - Barueri, SP : Manole, 2014.
- DEUS, M. F.; LONGHINI, M. **Contação de Histórias Problemáticas para o Ensino de Astronomia a Crianças dos Primeiros Anos do Ensino Fundamental.** II Simpósio Nacional de Educação em Astronomia – II SNEA 2012 – São Paulo, SP.
- FREIRE, Dora Sofia; CARVALHO, Ana Amélia. Classcraft: a aprendizagem que se transforma num desafio permanente!. **Revista Intersaberes**, v. 14, n. 31, p. 58-74, 2019.
- FERREIRA, M et al. **Análise das funcionalidades de gamificação nos ambientes de aprendizagem Classcraft e Moodle à luz da framework Octalysis.** Repositório Aberto, Coimbra, 2018.
- FISCHER, Adriana; GOMES, Camila; VICENTINI, Maria Aparecida. **A escrita gamificada de fanfictions com apoio de tecnologias digitais em um clube de Inglês.** Scielo, São Paulo, vol. 58, 2019.

- GÓMEZ TIANA, A. P.; OSORIO VARGAS, D. A.; VELASQUEZ, G. T. **Trabajo de Grado para optar el título de especialista en informática y multimedia para la docencia.** Bogotá, 2015. Disponível em: <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/256/AdrianaPatriciaGomezTiana.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Acesso em: 10 de maio de 2020.
- GUEST, D., HOQUE, K. Yes, personnel does make a difference. **Personnel Management**, London, v.26, n.11, p.40-44, nov. 1994.
- KOBAYASH, M. A Digital Storytelling Project in a Multicultural Education Class for PreService Teachers. **Journal of Education for Teaching**, 38(2), 215–219. <<http://doi.org/10.1080/02607476.2012.656470>>. (2012).
- KAPP, Karl M. **A gamificação da aprendizagem e da instrução: métodos e estratégias baseadas em jogos para treinamento e educação.** John Wiley & Sons, 2012.
- LEAL, E., MIRANDA, J., CASA NOVA, S. **Revolucionando a sala de aula – Como envolver o estudante aplicando as técnicas de metodologias ativas de aprendizagem**, ed.1, Atlas: São Paulo, 2017.
- PAIVA, Carlos Roberto; TORI, Romero. **Jogos Digitais no Ensino: Processos cognitivos, benefícios e desafios.** Sbgames, 2017. Disponível em: <<http://www.sbgames.org/sbgames2017/papers/CulturaShort/175287.pdf>>. Acesso em 27 de abril de 2020.
- ROBIN, B. R. **Digital Storytelling : A Powerful Technology Tool for the 21st Century Classroom**, 220–228. <http://doi.org/10.1080/00405840802153916>. (2008).
- ZICHERMANN., G.; LINDER, J. **The Gamification Revolution: How Leaders Leverage Game Mechanics to Crush the Competition.** McGraw-Hill Professional Publishing, 2013.