
FACULDADE DE TECNOLOGIA DA ZONA LESTE

FELIPE SILVA MORENO
LUCAS AGUENA GATTO
MILENE TEIXEIRA DOS SANTOS
RICARDO PALMA GARCIA DE CAMPOS
VIVIANE REZENDE SILVA

QUESTÕES & MASMORRAS - PROJETO INTERDISCIPLINAR

FELIPE SILVA MORENO
LUCAS AGUENA GATTO
MILENE TEIXEIRA DOS SANTOS
RICARDO PALMA GARCIA DE CAMPOS
VIVIANE REZENDE SILVA

QUESTÕES & MASMORRAS - PROJETO INTERDISCIPLINAR

Artefato do projeto interdisciplinar apresentado à Desenvolvimento de Software Multiplataforma da Fatec Zona Leste orientado pela professora Giane Rodrigues e pelo professor Edson Company Colalto Junior, como requisito parcial para aprovação das disciplinas de Experiência do Usuário e Laboratório de Desenvolvimento Web do 4º semestre.

RESUMO

O presente documento tem o objetivo de relatar as funcionalidades relacionadas ao plano de suporte contínuo implementadas no projeto Questões e Masmorras. Abordando os temas: canais de consulta, canais de suporte, fonte de dados, responsáveis e melhorias contínuas. O levantamento dessas necessidades ocorreu através do feedback de colegas de sala e professores durante as apresentações, além de análises internas da equipe. O intuito é criar um sistema com melhorias contínuas e que se adeque da melhor forma possível ao usuário em prol de satisfazer as necessidades dele e se alinhar ao mercado

Palavras-chave: RPG, Educação, Gamificação, Melhoria, Experiência do Usuário, Suporte.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
1.1. Questões & Masmorras	4
1.2. Plano de Suporte Contínuo	5
2. OBJETIVO.....	7
3. CANAIS DE CONSULTA.....	8
3.1. Problema.....	8
3.2. Ferramenta.....	8
3.3. Justificativa	9
4. CANAIS DE SUPORTE.....	10
4.1. Problema.....	10
4.2. Ferramenta.....	10
4.3. Justificativa	10
5. FONTE DE DADOS.....	12
5.1. Customer Satisfaction Score	12
5.2. E-mail	12
6. RESPONSÁVEIS	13
7. MELHORIAS FUTURAS	14
8. CONCLUSÃO.....	15

1. INTRODUÇÃO

Durante a infância, o processo de aprendizagem está intrinsecamente associado ao aspecto lúdico. A diversão, nesse contexto, é um elemento crucial para o desenvolvimento da imaginação, criatividade, expressão e socialização. No entanto, com o avanço da trajetória estudantil, é possível observar uma progressiva prevalência de métodos de ensino rígidos e monótonos. Somando a fatores como: o aumento das responsabilidades e a jornada dupla, as vezes tripla, de muitos estudantes, a educação passa a ser um desafio.

Com o propósito de transformar o processo de aprendizagem em algo dinâmico e estimulante para jovens e adultos, o Questões e Masmorras foi criado. Essa aplicação permite que professores criem aventuras temáticas, com desafios, quizzes e enigmas, a serem utilizadas em sala de aula. No entanto, para que essa metodologia gamificada seja efetiva e consiga sustentar o engajamento a longo prazo, é importante que ela seja intuitiva e eficaz, tanto para o professor (criador do conteúdo) quanto para o aluno (jogador).

Desta forma, a experiência do usuário (UX) assume um papel essencial no desenvolvimento do Q&M. A UX abrange todas as etapas da relação do usuário com o sistema, sendo elas: o antes, o durante e o depois. Ao longo de todo o processo, é fundamental que a ferramenta auxilie o usuário à alcançar seu objetivo no sistema.

Por isso, a criação de um plano de suporte contínuo é fundamental para a satisfação do usuário. Ele é responsável por definir ações e processos relacionadas à evolução do software após seu lançamento com o intuito de garantir uma melhoria constante da experiência.

1.1. Questões & Masmorras

Ao decorrer do quarto semestre do curso de Desenvolvimento de Software Multiplataforma na Faculdade de Tecnologia do Estado de São Paulo é solicitado a criação de um projeto interdisciplinar. Tal atividade é realizada em grupo de no máximo de 5 pessoas, abrangendo as matérias de Experiência do Usuário e Laboratório de Desenvolvimento Web. Para esse semestre, o presente grupo criou um site denominado Questões e Masmorras.

O Q&M, nome simplificado da aplicação, é uma ferramenta digital gamificada, inspirada em elementos de RPG de mesa, voltada para o contexto educacional. Seu principal objetivo é apoiar o processo de ensino e aprendizagem, oferecendo aos professores um recurso prático para tornar suas aulas mais interativas e dinâmicas, ao mesmo tempo em que proporciona aos alunos uma experiência de aprendizado mais envolvente.

Nela, os professores conseguem criar aventuras temáticas relacionadas às suas disciplinas, que podem ser exploradas pelos alunos em grupos. Essas aventuras apresentam desafios narrativos que se traduzem em perguntas, enigmas e/ou quizzes, permitindo que os estudantes revisem conteúdos de maneira dinâmica, interajam entre si e desenvolvam competências por meio de atividades colaborativas e competitivas.

1.2. Plano de Suporte Contínuo

O plano de suporte contínuo se refere a criação de ações e processos que garantam o monitoramento, avaliação e melhoria de um sistema de forma constante. Abrangendo etapas como: entender como o usuário utiliza o sistema, captar os feedbacks e analisá-los para compreender se as necessidades do usuário estão sendo supridas, definir o que deve ser melhorado, quais novos recursos devem ser implementados e por fim garantir um suporte em caso de dúvida ou surgimento de problemas.

Ou seja, ele deve conter os seguintes elementos:

- Canais de Consulta: em caso de dificuldade, o sistema deve fornecer um ambiente que auxilie o usuário achar a solução de seu problema.
- Canais de Suporte: caso encontre problemas durante a utilização do sistema, é fundamental que o usuário saiba como entrar em contato com a equipe de desenvolvimento para relatar e tirar suas dúvidas.
- Fonte de Dados: ferramentas para avaliar a interação do usuário com o sistema são fundamentais para entender seu comportamento e necessidades.
- Responsáveis: atribuir tarefas bem definidas à equipe de desenvolvimento auxilia em um processo claro e assim, mais ágil.

- Melhorias futuras: possuir metas para o futuro, garante a melhoria contínua do sistema.

2. OBJETIVO

O objetivo desse documento é dissertar sobre as diferentes ferramentas e processos que foram ou serão utilizados no Questões & Masmorras com o intuito de trazer satisfação ao usuário.

Serão abordados ao longo do documento as seguintes temáticas: canais de consulta, canais de suporte, fonte de dados, responsabilidades e melhorias futuras. Plano criado com o intuito de garantir satisfação, retenção, correção em tempo real, melhoria contínua e alinhamento com o mercado e competidores.

3. CANAIS DE CONSULTA

3.1. Problema

O Questões e Masmorras foi inspirado em RPGs (Role-Playing Game), em tradução, Jogo de Interpretação de papéis. Apesar do aumento de popularidade nos últimos anos, há a possibilidade de parte dos usuários alvo não saberem como esse tipo de jogo funciona e suas dinâmicas.

Através das apresentações realizadas ao longo do semestre, recebemos feedbacks que auxiliaram na identificação das principais dúvidas dos nossos 2 públicos-alvo: professores e alunos. Percebemos que parte dos professores não conheciam esse estilo de jogo e por isso era necessário a criação de uma ferramenta de consulta capaz de explicar os conceitos e dinâmicas utilizadas no sistema, além de como eles impactavam a jogabilidade. Por parte dos alunos, entendemos quais informações deveriam ser previamente dadas a eles antes das sessões.

Por essas razões, foi decidido que o canal de suporte deveria ser acessado no momento inicial da utilização do sistema, com a capacidade de explicar de forma detalhada as funcionalidades e seus impactos, além de possibilitar entendimento do fluxo da aplicação.

3.2. Ferramenta

Em prol de auxiliar o usuário na utilização do sistema, decidimos que além da plataforma ser intuitiva com elementos que remetessem ao mundo real, ela também deveria conter tutoriais.

Eles estarão presentes na parte inicial do sistema, antes de realizar login. Sendo feitos em formato de vídeo, com uma pessoa da equipe de desenvolvimento explicando. Por agora, é previsto os seguintes tutoriais: o que é um RPG, fluxo de utilização do sistema e como aplicar em sala de aula

No primeiro será abordado conceitos básicos fundamentais para o entendimento do site. Nele será explicado como RPGs funcionam, em que contexto são aplicados e quais as principais dinâmicas presentes.

No segundo, será mostrado de forma prática como criar uma aventura. Mostrando o fluxo de criação com um exemplo de inspiração para o professor. Nesse tutorial, ele entenderá como cada elemento impactará na jogabilidade e receberá recomendações de como tornar a aventura dinâmica.

Por fim, no terceiro, o professor poderá observar a atividade sendo aplicada. Nesse vídeo serão mostrados principalmente dicas de como tornar a prática algo divertido e educacional para professores e alunos.

3.3. Justificativa

O Q&M é um sistema que utiliza uma metodologia que já existe no mundo real, mas que não é conhecida por todas as pessoas. Por isso, foi notado a necessidade de uma ferramenta de explicação que ensinasse conceitos e pudesse ser usada antes da interação real do usuário com o sistema.

Foram divididos em três, com intuito do usuário ver o tutorial da parte onde realmente tem dúvida. Cada um voltado a. uma etapa da interação: o antes, o durante e o depois. Dessa maneira, entenderá todo o fluxo de utilização, além de receber dicas de como melhorá-lo.

O formato de vídeo foi escolhido por conseguir mostrar de forma visual passo a passo do fluxo, além de permitir que o usuário observe e memorize os passos do sistema e de como ele deve ser utilizado. Resultando assim, em maior entendimento da plataforma e por consequência, maior satisfação.

4. CANAIS DE SUPORTE

4.1. Problema

Apesar da realização de diversos testes, é comum que ao longo da interação dos usuários com o sistema surjam problemas e dificuldades que ele não consiga resolver sozinho. Por isso, é fundamental a presença de ferramentas onde ele possa tirar suas dúvidas e/ou mostrar um contratempo que encontrou no sistema.

Após a realização do apontamento, é importante que o usuário saiba se ele foi recebido pela equipe de desenvolvimento e o prazo para resposta e solução da questão.

4.2. Ferramenta

A ferramenta de suporte escolhido foi o e-mail. Nele, o usuário é capaz de explicar de forma detalhada sua dificuldade, podendo anexar imagens e textos longos que explique onde e como aquilo interferiu na sua experiência. O e-mail do Q&M estará no footer (pé) da página, podendo ser acessado de maneira fácil e rápida.

Após o recebimento, uma resposta automática será enviada ao usuário confirmando que o e-mail foi recebido e estipulando um prazo de 7 dias para ser avaliado. Além disso, explicará que antes da data limite, o usuário receberá uma devolução com a data limite para a correção do problema.

Dessa forma, é possível que o cliente acompanhe sua solicitação com o conhecimento de que ela foi lida e de que ela será resolvida, além dos prazos para isso.

4.3. Justificativa

Apesar da tentativa de mitigar os erros de um sistema, alguns sempre surgiram durante o processo de utilização. Por isso, a necessidade de um canal de suporte, nesse caso, o e-mail.

O processo de encontrar um problema em uma aplicação durante o seu uso é algo que pode gerar certa insatisfação do usuário, por isso, é importante mostrar que

seu problema é levado a sério pela equipe. Para auxiliar nessa questão, foi implementado as respostas automáticas que informam o cliente sobre os passos para a resolução de seu problema, além de prazos para isso.

5. FONTE DE DADOS

Para a análise da experiência do usuário no sistema, serão levados em consideração 2 fatores: a métrica CSAT (Customer Satisfaction Score) e o e-mail.

5.1. Customer Satisfaction Score

O CSAT é uma métrica que avalia a satisfação do usuário a partir de uma escala determinada. Esse é um método rápido que avaliará o sistema como um todo.

No Q&M, ela será medida através da avaliação dos professores. Possuindo uma pontuação de 1 a 5 estrelas, onde 5 indica a maior satisfação, além de um campo de descrição para caso o usuário deseje explicar o motivo da nota. No que se refere a frequência, ela será aplicada após a primeira aventura jogada e depois de forma semestral.

Essa métrica auxiliará a equipe entender a satisfação geral dos usuários a partir de notas, tanto referentes ao primeiro uso quanto após utilizarem ao longo do tempo. A descrição será interpretada pela equipe e utilizada como guia.

5.2. E-mail

As reclamações e dúvidas feitas por e-mail também serão utilizadas como fonte de dados e monitoramento. Nela poderemos identificar os principais problemas do site de forma mais extensa e detalhada.

Reclamações e dúvidas frequentes serão analisadas pela equipe que em seguida, tomará medidas para melhorar tais aspectos do sistema.

6. RESPONSÁVEIS

Como citado na seção 1.1. o Questões e Masmorras surgiu a partir de alunos da Faculdade de Tecnologia do Estado de São Paulo (FATEC) para o cumprimento dos requisitos do Projeto Interdisciplinar exigido. Por isso, o grupo é composto por 5 pessoas, todas estudantes do quarto semestre do curso de Desenvolvimento de Software Multiplataforma na FATEC Zona Leste.

A separação de responsabilidades está sendo feita da seguinte maneira.

ALUNOS	RESPONSABILIDADES
Felipe Da Silva Moreno	Criação das telas (front-end)
Lucas Aguenta Gatto	Implementação das funcionalidades do sistema (back-end e Banco de Dados)
Milene Teixeira dos Santos	Implementação e ajustes no sistema relacionados a acessibilidade.
Ricardo Palma Garcia De Campos	Implementação das funcionalidades do sistema (back-end e Banco de Dados) e idealizador do projeto (Product Owner)
Viviane Rezende Silva	Criação das telas (front-end)

7. MELHORIAS FUTURAS

Até o momento, a equipe está focada em terminar o desenvolvimento das principais funcionalidade do sistema. Por isso, ele ainda não foi colocado em prática e não possui melhorias previstas até o momento.

8. CONCLUSÃO

Ao decorrer desse documento, foram abordadas as seguintes temáticas relacionadas a implementação de um plano de suporte contínuo no Questões e Masmorras: canais de consulta, canais de suporte, fonte de dados e responsabilidades.

No capítulo 3, “Canais de Consulta”, foi abordado sobre a implementação de 3 vídeos de tutorial que auxiliassem o usuário no antes, duração e depois da utilização do sistema. Esses vídeos possuem o objetivo de explicar o que é RPG, o fluxo de criação de aventura e como aplicá-las em salas de aula, além de um conjunto de dicas para tornar a experiência mais dinâmica e educativa.

No capítulo 4, “Canais de Suporte”, foi discorrido sobre presença de um e-mail do Q&M para o recebimento de reclamações, sugestões e problemas. Para a melhor experiência do usuário, haverá respostas automáticas que auxiliem ele a entender o processo de avaliação e resolução da questão abordada por ele.

No 5, “Fontes de Dados”, falamos sobre utilizar o e-mail e o CSAT como meio de compreender as necessidades do cliente. E no 6, “Responsabilidades”, houve uma descrição breve das responsabilidades de cada membro da equipe.

Em conclusão, a implementação de ferramentas de suporte contínuo é essencial para uma experiência do usuário mais agradável e uma forma de manter a melhoria contínua do sistema. Gerando assim, maior retenção e satisfação. No Questões e Masmorras, houve a implementação de algumas ferramentas para auxiliar nesse processo.