
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

SÃO PAULO
2025

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.

SÃO PAULO
2025

RESUMO

O presente documento tem o objetivo de relatar as funcionalidades relacionadas a análise de experiência do usuário no sistema Questões e Masmorras. Abordando sobre a relação usuário-sistema e métricas utilizadas para compreender a satisfação nas seguintes interações: professor-sistema e aluno-aventura. Tais escolhas foram feitas a partir de recomendações de colegas de classes e professores durante apresentações relacionadas ao sistema e análise da equipe interna. O intuito é criar ferramentas que auxiliem a equipe de desenvolvimento a compreender o comportamento e necessidades do usuário, e o professor a compreender como a aventura criada foi vista pela turma. Em prol de trazer um sistema mais satisfatório a quem o usa.

Palavras-chave: RPG, Educação, Gamificação, Satisfação, Experiência do Usuário, Interação.

SUMARIO

1. INTRODUÇÃO	4
1.1. Questões & Masmorras	4
1.2. Avaliação da Experiência do Usuário.	5
2. OBJETIVO.....	6
3. DESENVOLVIMENTO.....	7
3.1. Estado Atual	7
3.2. Interações	7
4. AVALIAÇÃO PROFESSOR-SISTEMA	8
4.1. Público	8
4.2. Ferramenta.....	8
4.3. Justificativa	9
5. AVALIAÇÃO ALUNO-PROFESSOR.....	10
5.1. Público	10
5.2. Ferramenta.....	10
5.3. Justificativa	11
6. CONCLUSÃO.....	12

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.

A aplicação possui 2 públicos-alvo: professores e alunos. Onde o primeiro público cria e aplica as aventuras, e o segundo as usufrui. Dessa forma, cada usuário vai obter uma experiência particular do sistema, dependendo de fatores como: vivências anteriores, facilidade com tecnologia, interface do sistema, forma que será aplicada e diversas outras questões.

Entender essa experiência é fundamental para compreender os principais desafios enfrentados por eles e a partir disso, fornecer uma melhor usabilidade. Nesse documento será discorrido sobre as escolhas feitas no desenvolvimento do Questões e Masmorras no âmbito da avaliação da experiência do usuário.

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. Avaliação da Experiência do Usuário.

A avaliação da Experiência do Usuário trata-se do processo de entender a interação do sistema com seu usuário, permitindo que a equipe encontre pontos fortes e pontos de melhoria. Ela garante a facilidade de uso, agradabilidade e eficácia do sistema.

Há algumas formas de fazer essa avaliação, sendo elas:

- Testes de Usabilidade: observação do usuário interagindo com o sistema, seja um protótipo ou a versão final.
- Análise de Dados de Interação: coletar dados por meio de ferramentas de análise e assim, processá-las e interpretá-las.
- Pesquisas com o Usuário: realizar entrevistas, grupos de discussão e/ou estudo de caso para obter feedbacks e insights.
- Net Promoter Score (NPS): métrica utilizada para saber a probabilidade de recomendação do produto.
- Customer Satisfaction Score (CSAT): métrica que mede o grau de satisfação do usuário, comumente de forma mais direta a partir de uma escala determinada.

2. OBJETIVO

O objetivo do presente documento é explicar as escolhas feitas durante o processo de desenvolvimento da aplicação Questões e Masmorras em relação à avaliação da experiência do usuário. Em prol de entender a forma que ele interage com o sistema: onde tem dificuldade, onde tem facilidade e a nota que ele dá ao sistema após sua utilização.

3. DESENVOLVIMENTO

3.1. Estado Atual

Atualmente, novembro de 2025, o Questões e Masmorras está em processo de desenvolvimento de suas funcionalidades principais, ou seja, sem usuários reais usufruindo o sistema. Em decorrência disso, o processo de avaliação até o momento ocorreu sem a utilização do sistema.

Os feedbacks obtidos partiram de professores e colegas de classe em apresentações sobre o sistema, a partir da visualização e explicação das telas e fluxo de uso. Além de uma pesquisa com possíveis usuários para a criação de personas, onde foi criado um formulário para entender principais aspectos do público-alvo (entregado no artefato anterior).

3.2. Interações

Como dito anteriormente, o sistema possui 2 públicos-alvo: o professor e os alunos. A experiência de cada um com o sistema varia dependendo de fatores diferentes.

O professor usufrui o sistema de forma mais direta e utilizando mais ferramentas. É necessário que ele crie um usuário, utilize as ferramentas de criação de sala e aventura, que seus alunos consigam acessar o sistema criado por ele de forma adequada e por fim, que a experiência de aplicar a atividade na sala de aula seja agradável. Dessa forma, tanto sua interação com o sistema, quanto questões externas, são fatores de alta relevância para definir sua satisfação.

Em relação ao segundo usuário, os alunos, eles interagem com um sistema criado por seu professor. Questões como usabilidade são relevantes para ele, porém ele é muito influenciado por questões fora do sistema em si, como: quão interessante foi a história criada, como ocorreu as narrações, como a turma reagiu a atividade. Sendo assim, apesar de utilizar a ferramenta, sua opinião está principalmente associada à como ela foi aplicada.

A partir disso, a equipe definiu que deveria ocorrer 2 avaliações diferentes no sistema: uma do aluno para o professor e outra do professor para o sistema.

4. AVALIAÇÃO PROFESSOR-SISTEMA

4.1. Público

Na seção 3.2., “Interações”, é abordado sobre o professor utilizar diversas ferramentas no site. Sendo elas:

- a) Realizar Cadastro.
- b) Realizar Login.
- c) Criar Aventura.
- d) Criar Salas, com questões e histórias.
- e) Compartilhar a aventura com alunos.
- f) Aplicar as atividades e dinâmicas feitas por ele anteriormente.
- g) Avaliar a partir de dados fornecidos pelo sistema, o desempenho da turma.

Além de capacidades secundárias como recuperar senha, editar sala e entre outros.

Apesar da sua experiência ser influenciadas por questões fora da aplicação, ele possui uma alta interação com o sistema durante todo seu fluxo de utilização. Por isso, sua avaliação é fundamental para compreender as necessidades e pontos fortes do sistema.

4.2. Ferramenta

Para a realização da avaliação de experiência do usuário para professor, será utilizado o *Customer Satisfaction Score* (CSAT), em português: Índice de Satisfação do Cliente. Sendo uma métrica para mensurar a experiência do usuário a partir de um grau de concordância a uma afirmação dada.

O processo de avaliação ocorre após a conclusão da primeira aventura. Neste ponto, o professor já terá utilizado uma porção considerável dos recursos do sistema. O formulário é exibido:

- Ao final da primeira aventura: Para coletar dados sobre a experiência inicial.

- A cada semestre: Para monitorar e avaliar o uso e o impacto do sistema a longo prazo

A avaliação é realizada através de notas de 1 a 5, definidas por estrelas. Sendo 5 estrelas uma a nota máxima, significando “ótimo” e 1 sendo a nota mínima, significando “horrível”. Além disso, é possível que ele adicione um comentário para justificar a nota, caso deseje.

Por fim, essa avaliação será enviada por e-mail para a equipe de desenvolvimento do Questões & Masmorras, onde ela será analisada.

QUANTIDADE DE ESTRELAS	SATISFAÇÃO
1 – 2 estrelas	Insatisfatório
3 estrelas	Razoável
4 – 5 estrelas	Muito bom

4.3. Justificativa

O Q&M preza pela praticidade, inclusive em sua avaliação. Por isso, escolhemos o CSAT. Ele é uma métrica que transmite o grau de satisfação de maneira rápida e direta, poupando o usuário de gastar longos períodos com questionários e assim, ocasionando em mais respostas.

Em relação a frequência de avaliação, medir na primeira utilização é fundamental para compreendermos se a plataforma é intuitiva e a probabilidade de o usuário se manter az utilizando. Já a semestral serve como forma de compreender como foi a experiência a longo prazo, como: se ele continua utilizando, se frequência facilitou o processo de entendimento da plataforma e se as possíveis atualizações melhoraram o sistema.

O campo de descrição serve como complemento. Se o professor desejar transmitir o motivo da sua avaliação, ele pode usar esse campo para fazê-lo ou mandar via e-mail, como será discorrido no artefato “Plano de Suporte Contínuo”.

A partir desses dados a equipe consegue avaliar o grau de satisfação de forma fácil e rápida para entender o uso do sistema.

5. AVALIAÇÃO ALUNO-PROFESSOR

5.1. Público

Em relação ao aluno, segundo público-alvo, as funcionalidades que ele acessa do sistema são mais limitadas:

- a. Criar nome do personagem.
- b. Escolher habilidade do personagem.
- c. Responder as questões nas salas criadas.
- d. Visualizar seu desempenho.

Apesar de utilizar o sistema, sua opinião é influenciada por mais fatores externos do que internos. A usabilidade pode ser ótima, mas se a história criada pelo professor for ruim, ele associará a experiência à aplicação e assim, considerando-a assim, ruim.

Através disso percebemos que a experiência desse usuário está mais conectada a aventura em si, do que ao site. Por isso, sua avaliação é feita referente ao que foi criado pelo professor.

5.2. Ferramenta

A avaliação de experiência do aluno em relação a aventura ocorre ao final de cada jogabilidade, ou seja, ela é aplicada ao terminar a aventura e antes de mostrar os resultados. Sendo assim, ela deve ocorrer de forma fácil e rápida. Por isso, a métrica CSAT também foi escolhida aqui.

Similar a avaliação professor-sistema, aqui também será avaliado de 1 a 5 estrelas, sendo 5 algo positivo e 1 algo negativo. Além da presença novamente do campo de descrição, para caso o aluno ou grupo desejem descrever ao professor sua experiência.

Por estar associado a aventura, a avaliação vai ocorrer ao final de cada sessão. Permitindo que o professor visualize a média da nota da aventura e as descrições de forma anônima. A equipe de desenvolvimento não terá acesso a tais informações.

QUANTIDADE DE ESTRELAS	SATISFAÇÃO
1 – 2 estrelas	Insatisfatório
3 estrelas	Razoável
4 – 5 estrelas	Muito bom

5.3. Justificativa

A experiência do aluno está diretamente associada a aventura criada e aplicada pelo professor, sendo essa parte crucial para compreender sua satisfação. Em prol de fazer uma avaliação rápida e que gere um resultado fácil de ser interpretado pelo professor, a métrica CSAT foi escolhida.

A avaliação de 1 a 5 estrelas é utilizada por diversas ferramentas, trazendo familiaridade ao usuário. Sendo um método simples que é complementado pelo campo de descrição para fornecer um feedback mais detalhado.

6. CONCLUSÃO

Ao longo desse documento abordamos alguns temas relacionados a avaliação de experiência do usuário e forma que ela será medida na plataforma Questões e Masmorras. Concluindo a existência de dois tipos de avaliação: professor-sistema, aluno-professor.

No primeiro tipo, a avaliação será do professor em relação ao sistema. Esse usuário usufrui da maior parte das capacidades do sistema, por isso, é importante compreender sua opinião em relação a ele. Para isso, será utilizado a métrica CSAT, com nota de 1 a 5 estrelas e campo de descrição. Ela será realizada após a primeira experiência e de forma semestral.

No segundo caso, a avaliação será feita do aluno em relação ao professor. Onde esse usuário avalia sua experiência baseado no que foi jogado e criado por seu professor. Também será utilizado a métrica CSAT com escala de 1 a 5 estrelas e campo de descrição. Nesse caso, ela ocorrerá ao final de cada aventura.

Dessa forma é possível que o professor receba feedbacks da turma em relação as aventuras criadas por ele, podendo melhorá-las nas próximas sessões. E a equipe de desenvolvimento recebe feedbacks a partir do professor, para entender se as capacidades do sistema atender suas necessidades. Resultando assim, em um produto agradável ao usuário.