

<b>Título do capítulo</b>	CAPÍTULO 21 – GAMIFICAÇÃO E APRENDIZAGEM DE DIREITOS E BENEFÍCIOS SOCIAIS: O JOGO “FAMÍLIA PARANAENSE EM AÇÃO”
<b>Autores</b>	Louise Clarissa Vendramini Denise Kopp Zugman Everton de Oliveira
<b>DOI</b>	

<b>Título do livro</b>	INOVAÇÃO E POLÍTICAS PÚBLICAS: SUPERANDO O MITO DA IDEIA
<b>Organizador</b>	Pedro Cavalcante
<b>Volume</b>	
<b>Série</b>	
<b>Cidade</b>	Brasília
<b>Editora</b>	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea)
<b>Ano</b>	2019
<b>Edição</b>	1ª
<b>ISBN</b>	978-85-7811-352-0
<b>DOI</b>	

© Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – ipea 2019

As publicações do Ipea estão disponíveis para *download* gratuito nos formatos PDF (todas) e EPUB (livros e periódicos). Acesse: <http://www.ipea.gov.br/portal/publicacoes>

As opiniões emitidas nesta publicação são de exclusiva e inteira responsabilidade dos autores, não exprimindo, necessariamente, o ponto de vista do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada ou do Ministério da Economia.

É permitida a reprodução deste texto e dos dados nele contidos, desde que citada a fonte. Reproduções para fins comerciais são proibidas.



## GAMIFICAÇÃO E APRENDIZAGEM DE DIREITOS E BENEFÍCIOS SOCIAIS: O JOGO “FAMÍLIA PARANAENSE EM AÇÃO”<sup>1</sup>

Louise Clarissa Vendramini<sup>2</sup>  
Denise Kopp Zugman<sup>3</sup>  
Everton de Oliveira<sup>4</sup>

*“Em sua qualidade de atividade sagrada, o jogo naturalmente concorre para o bem-estar do grupo social... Mesmo depois de um jogo ter chegado ao fim, ele permanece como uma criação nova do espírito, um tesouro que a memória conservará.”*  
(Johan Huizinga, Homo Ludens)

### 1 O CONTEXTO DA VULNERABILIDADE SOCIAL

O conceito de vulnerabilidade social tem sido uma *idée-force* para análises e ações nas políticas públicas (Ipardes, 2012). A vulnerabilidade social envolve, além da precariedade de renda por um longo período, necessidades insatisfeitas em múltiplos âmbitos (escolaridade, alimentação, saúde, moradia, trabalho, transporte etc.), relações sociais fragilizadas, baixa capacidade de autogerenciamento e aspectos psicossociais desfavoráveis. Engloba a dupla dimensão da pobreza: privações materiais e privações de ordem subjetiva (Bronzo, 2015). Está diretamente vinculada ao não acesso a bens e serviços indispensáveis ao desenvolvimento do ser humano. Entre estas dificuldades, destacam-se as descritas a seguir.

- O desconhecimento, por parte das famílias em situação de alta vulnerabilidade social, dos direitos e benefícios sociais aos quais podem ter acesso.
- O desconhecimento dos fluxos, protocolos e procedimentos necessários para obter o que se precisa: horários, documentos necessários, requisitos etc.

---

1. Os autores agradecem a todos os colegas da Secretaria de Estado da Família e Desenvolvimento Social (SEDS), às equipes dos municípios e, especialmente, às famílias entrevistadas, que inspiraram e gentilmente tornaram possível a solução de inovação descrita neste capítulo.

2. Administradora e mestre em *design* (Universidade Federal do Paraná – UFPR). Facilitadora gráfica e sócia da empresa VI :: Visualize Interações. *E-mail*: <louise@vi.com.vc>.

3. Assistente social (Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Campus Curitiba – PUCPR). Assessora técnica da SEDS. *E-mail*: <denise.zugman@seds.pr.gov.br>.

4. Psicólogo (Universidade Tuiuti do Paraná). Assessor técnico da SEDS. *E-mail*: <evertonoliveira@seds.pr.gov.br>.

- A falta de um senso de pertencimento ao território – a exclusão social, a estigmatização e o enfraquecimento de vínculos familiares e comunitários podem trazer a percepção de estarem “sozinhos”, sem conexão com uma realidade social com a qual possam dialogar. À medida que a família se reconhece como *pertencente*, ampliam-se as possibilidades de protagonismo, “imprimindo visibilidade pública aos seus anseios, interesses, necessidades, demandas e posicionamentos como sujeitos de direitos” (Brasil, 2012b, p. 54).

Compreender as vulnerabilidades sociais significa entender a mediação entre o *acesso* a direitos, rede de serviços e políticas públicas e a *capacidade* de sujeitos e grupos sociais em acessar esse conjunto de bens e serviços de modo a exercer sua cidadania. A vulnerabilidade social está diretamente associada à insuficiência de uma rede de proteção que garanta às famílias o acesso aos direitos.

Considerando o caráter dialético e multidimensional da vulnerabilidade social, é insuficiente focar o repasse monetário ou o atendimento de privações emergenciais. Por isto, as políticas de última geração vão além da transferência de renda e da cobrança de condicionalidades. Investem na potencialidade dos indivíduos, famílias e comunidades, encorajam o protagonismo e estimulam as pessoas a promoverem coletivamente o desenvolvimento do território em que vivem, de forma integrada e sustentável.

## 2 O PROGRAMA FAMÍLIA PARANAENSE E AS NECESSIDADES IDENTIFICADAS

A busca pela superação da vulnerabilidade social no estado do Paraná tem tido como principal estratégia o Programa Família Paranaense, criado em 2012.<sup>5</sup> Coordenado pela SEDS, o programa é executado em regime de parceria entre estado e municípios, com participação das famílias e da comunidade, e se destina “à proteção e promoção das famílias que se encontram em situação de vulnerabilidade social em todo o Estado” (Paraná, 2013, art. 2º).<sup>6</sup> Atualmente, todos os 399 municípios do Paraná fazem parte do Programa Família Paranaense. A partir da adesão ao programa, o município tem acesso ao Sistema de Acompanhamento das Famílias, a capacitações, materiais de apoio, participação em cofinanciamentos e projetos específicos.

Durante dois anos, são realizadas visitas domiciliares, atendimentos diversos, encaminhamentos para os serviços da rede, inclusão em projetos/serviços/benefícios, atividades coletivas e comunitárias, no âmbito de um plano de ação feito

5. O programa foi regulamentado pela Lei nº 17.734/2013.

6. A concepção do programa tem consonância com a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social (NOB-Suas), a qual prevê entre as responsabilidades dos estados o estabelecimento de prioridades e metas no enfrentamento da pobreza e da vulnerabilidade, o apoio técnico e financeiro aos municípios e a promoção da articulação intersetorial.

em conjunto entre os técnicos do comitê local<sup>7</sup> e os próprios membros familiares. Pretende-se, com isso, levar a melhoria nas condições de vida, aliada ao protagonismo, à autonomia e à participação ativa da família no processo.<sup>8</sup>

Devido à multidimensionalidade da vulnerabilidade social, a efetividade na proteção e promoção das famílias passa pela *intersetorialidade*, compreendida como “integração e articulação da rede socioassistencial com as demais políticas e órgãos setoriais” (Brasil, 2012a, art. 3<sup>o</sup>).

Para instrumentalizar os profissionais que executam o acompanhamento familiar, subsidiando-os com uma metodologia baseada em experiências internacionais e arcabouço teórico empiricamente validado, a SEDS desenvolveu o modelo de *Acompanhamento Familiar do Programa Família Paranaense*.<sup>9</sup> Esta proposta tem por objetivo “apoiar as potencialidades e recursos da família e o seu desenvolvimento autônomo, a fim de que ela acesse integralmente a estrutura de oportunidades relativas à educação, saúde, trabalho e assistência social” (Paraná, 2017).

O modelo é norteado pela *abordagem colaborativa e apreciativa*, que convida a uma posição relacional horizontalizada, onde a coconstrução é uma forma de atuação que motiva a troca de *vivências protagonizadas* baseadas em inclusão e pluralidades. Essa abordagem reconhece o saber das famílias, colocando-as numa posição ativa de sujeitos de ação. O profissional de referência da família, ocupando uma posição de “parceiro apreciativo”, colabora para trazê-las para um espaço de potência. Este enfoque promove uma perspectiva favorável da família, pois, ao apreciá-la, reconhece e valoriza o melhor do que é vivido e experimentado por ela.

Ao longo da execução do programa, identificou-se a necessidade de um material de apoio pedagógico que se prestasse como facilitador no processo de acompanhamento. Recursos gráficos e audiovisuais poderiam contribuir para a transmissão de conceitos e informações relevantes, favorecendo tanto as famílias quanto os profissionais envolvidos.

Colocou-se, então, a questão: que tipo de material/ferramenta deveria ser produzido? Que conteúdo teria prioridade? As formas tradicionais de acesso à população (panfletos, *folders*, cartilhas) seriam efetivas com um público em situação de vulnerabilidade e risco social – incluindo precária escolarização? A conclusão foi que deveriam ser produtos leves, criativos, atrativos e, se possível, lúdicos, pois essas características possivelmente trariam maior efetividade do que os modelos informativos tradicionais.

7. O comitê local é formado por profissionais dos equipamentos públicos que atendem diretamente às famílias.

8. Em julho de 2018, o programa possuía 32.822 famílias incluídas, além de cerca de 15 mil famílias já acompanhadas e desligadas.

9. O modelo de acompanhamento familiar vem sendo implementado desde 2016. Os municípios interessados em trabalhar com a ótica desse modelo são capacitados, supervisionados e apoiados pela SEDS e por consultores em acompanhamento familiar.

Assim, em 2017, foi lançado um edital de contratação de consultor para a criação de produtos gráficos e audiovisuais.<sup>10</sup> O escopo desta consultoria incluiu: *i)* criação de personagens para dar voz a conceitos do Programa Família Paranaense; *ii)* facilitação gráfica do conteúdo do Guia de orientações do modelo de acompanhamento familiar; *iii)* produção de vídeo de apresentação do programa; e *iv)* material gráfico para utilização com as famílias. A princípio, nenhum dos produtos recebeu excessivo detalhamento. A abordagem metodológica para o desenvolvimento dos produtos e definição exata das características viria no decorrer, a partir da *expertise* do consultor.

Apesar de não ter exata clareza de como seriam elaborados os produtos gráficos e audiovisuais e quais seriam os resultados específicos previstos no edital de contratação de consultor, a equipe de gestão do programa vislumbrou que estes materiais poderiam endereçar ambas as necessidades identificadas: promover maior conhecimento sobre direitos e benefícios sociais e o senso de pertencimento ao território, aos serviços disponíveis e ao Programa Família Paranaense. Identificava-se também uma necessidade de que os produtos fossem trabalhados de maneira distinta das soluções habituais. Em outras palavras, havia a necessidade de inovar.

### 3 ABORDAGENS INOVADORAS UTILIZADAS

Diante do desafio apresentado, a abordagem proposta pela consultora e adotada neste trabalho foi a chamada *human-centered design* (HCD), que consiste no uso do *design thinking* para a inovação social. Este método foi desenvolvido pela IDEO.org, organização que projeta produtos, serviços e experiências para melhorar a vida de comunidades em situação de vulnerabilidade (Ideo.org, 2018).

O HCD é uma abordagem alternativa para a resolução de problemas que se baseia na capacidade intuitiva de reconhecimento de padrões e de construção de ideias que são, além de funcionais, emocionalmente significativas. Constitui um processo cocriativo que se inspira nos comportamentos e no contexto em que as soluções serão utilizadas e projetada, em vez de produtos, experiências (Ideo.org, 2014). O foco central dos produtos e serviços é o ser humano, e o processo em si é também profundamente humano (Brown e Wyatt, 2010). Esta metodologia se baseia nos princípios da empatia, colaboração, positividade e experimentação (Ideo.org, 2014), apresentados a seguir.

- Empatia: o HCD se inicia com uma compreensão profunda das necessidades e motivações das pessoas impactadas pelos produtos em desenvolvimento.
- Colaboração: a metodologia se beneficia com o envolvimento de diversos atores, a exposição e a articulação de múltiplas perspectivas.

---

10. A contratação se deu com recursos oriundos de contrato existente entre o estado do Paraná e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

- Positividade: o HCD se baseia na crença fundamental de que todos podemos criar transformações positivas.
- Experimentação: o processo é baseado no aprender-fazendo e na prototipagem de soluções antes da finalização dos produtos.

A metodologia consiste em três fases (que frequentemente se sobrepõem): ouvir, criar e implementar.

Na etapa ouvir, o foco está na compreensão do desafio e das necessidades humanas envolvidas. As perguntas essenciais dessa etapa são: “Como vou abordar o desafio identificado? Com quem devo conversar?”. Essa fase geralmente se inicia com uma reunião de *briefing*, para a identificação das principais restrições do projeto, e segue com visitas de campo, com o intuito de aprender com as pessoas que vivem ou exercem suas atividades no contexto para o qual as soluções serão projetadas. É uma etapa essencialmente de escuta e observação para criar empatia com o contexto e compreender as necessidades não atendidas envolvidas no desafio a ser respondido. O trabalho com parceiros locais que servem como intérpretes, guias culturais e que ajudam a criar credibilidade é fundamental (Ideo.org, 2014).

Durante o ouvir, o *design thinking* para a inovação social pode incorporar a busca pelo *desvio positivo*: indivíduos e soluções que já estão superando parcial ou completamente o desafio em questão. Isso significa considerar os “pontos extremos”, ou seja, aquelas pessoas que vivem e pensam diferente (Brown e Wyatt, 2010).

A fase de criar visa responder à questão: “como devo interpretar o que aprendi?”. O criar se trata da sistematização dos resultados obtidos e da tradução destes aprendizados em temas e padrões. Nessa etapa, os dados coletados geram *insights* que se tornam os fundamentos (ou pressupostos) dos produtos a serem desenvolvidos. É a etapa de definição de oportunidades e da decisão da direção das futuras soluções projetadas. Em síntese, essa fase passa por compartilhar as histórias coletadas, pela busca de temas comuns e pelo levantamento de possibilidades para a solução (Ideo.org, 2014).

Por fim, a fase de implantar é quando as melhores ideias se tornam tangíveis por meio de protótipos e são refinadas em processos de *feedback*. A pergunta por trás dessa etapa é: “como construímos e melhoramos nossa ideia?”. A intenção desse momento é desenvolver rapidamente os *designs* para testar sua viabilidade e fazer o refinamento da solução em um curto espaço de tempo e com baixo custo (Ideo.org, 2014). Como descrito a seguir, o HCD norteou todo o processo de desenvolvimento dos produtos previstos no termo de referência.

Após a etapa do ouvir, outra abordagem inovadora foi incorporada para o desenvolvimento do “material gráfico para utilização com as famílias” foi a gamificação.

A gamificação é “o uso de mecânicas, estéticas e pensamentos de jogos para engajar pessoas, motivar a ação, promover a aprendizagem e resolver problemas” (Kapp, 2012, p. 32, *apud* Fardo, 2013).<sup>11</sup>

A gamificação de serviços e processos de aprendizagem vem sendo cada vez mais adotada como estratégia de inovação em inúmeros contextos. Para Pink (2005), trabalhar e ao mesmo tempo brincar está se tornando mais comum e necessário. O autor compara a aprendizagem adquirida por jogadores de videogames com habilidades necessárias para lidar com um mundo que exige empatia para compreender as sutilezas das interações humanas e a capacidade de enxergar padrões e identificar oportunidades. Segundo ele, os jogos são uma “avançada máquina de aprendizagem”, porque aprender não consiste em memorizar fatos isolados, mas conectar e articular estes mesmos fatos. O autor argumenta, ainda, que existem evidências de que jogar aumenta a capacidade das pessoas de detectarem mudanças em seu ambiente e de processar informações – habilidades necessárias para a resolução de problemas. Diante dessa reflexão, a proposta de gamificação foi avaliada como a mais eficaz para responder ao desafio explorado.

#### 4 APLICAÇÃO DAS ABORDAGENS

A criação dos produtos gráficos e audiovisuais do Programa Família Paranaense passou pelo ciclo do HCD, e a entrega dos produtos (personagens, facilitação gráfica do guia de orientações, vídeo e material gráfico) levou ao todo seis meses de consultoria.

O ouvir envolveu três reuniões de *briefing* com a equipe gestora do programa, quatro visitas em Centro de Referência de Assistência Social (Cras) e onze entrevistas com famílias acompanhadas. Durante as duas primeiras reuniões de *briefing* realizadas com o coordenador do projeto de criação dos materiais gráficos, a gestora do programa, a idealizadora da metodologia e outras pessoas envolvidas na gestão do Família Paranaense, identificou-se que as expectativas sobre os produtos a serem desenvolvidos variavam e que havia incertezas com relação às restrições do projeto. Por isso, foi realizada uma terceira reunião, que incluiu no diálogo um número maior de atores que estariam envolvidos direta ou indiretamente com a aprovação final dos produtos e com seus desdobramentos e aplicações. O objetivo desse encontro foi o levantamento e o detalhamento das restrições de projeto, assim como o alinhamento das expectativas. Um aspecto-chave durante essa reunião, mediada pela consultora, foi a utilização da visualização para se chegar a acordos sobre a prioridade de cada produto, intenção (“para quê”), expectativas, restrições e contexto de uso. O uso de *post-its* possibilitou o registro comum das ideias que foram surgindo em sequências nem sempre ordenadas, mas ao longo de um diálogo que foi se aprofundando, além de ter permitido a verificação e a validação dos insumos obtidos ao final da reunião.

---

<sup>11</sup> KAPP, K. M. *The gamification of learning and instruction: game-based methods and strategies for training and education*. San Francisco: Pfeiffer, 2012.



Ainda na fase de ouvir, foram realizadas visitas a quatro Cras nos municípios de Curitiba, Clevelândia, Palmas e São João do Triunfo. Esses municípios foram escolhidos principalmente por serem possíveis localidades de desvios positivos. Nessas visitas foram feitas entrevistas com equipes do Cras – assistentes sociais, psicólogos, pedagogos e técnicos de nível médio. As perguntas orientadoras da investigação buscavam entender o histórico da implementação do programa no município, desafios enfrentados e experiências bem-sucedidas. Em seguida, as perguntas já eram direcionadas para a criação e questionavam sobre como os produtos descritos no edital (e apenas brevemente citados durante a entrevista) poderiam auxiliar a superar os desafios identificados. Várias possibilidades de solução para cada um dos produtos foram levantadas.

Durante as visitas aos Cras foi reconhecida uma percepção positiva com relação à metodologia de acompanhamento familiar proposta, mas ainda eram necessários materiais que auxiliassem a sua implementação, o que levou os técnicos a desenvolverem suas próprias abordagens e a criarem materiais de apoio – entre os quais, um jogo, convites personalizados para participação nas reuniões, maletas com bichos de pelúcia e outros objetos utilizados para ilustrar metaforicamente o programa.

Como desafios, foram identificados o analfabetismo funcional das famílias, a falta de perspectiva de futuro, a dispersão durante as reuniões, a cultura de assistencialismo e a dificuldade de fomentar o protagonismo das famílias, o uso abusivo de drogas, a dificuldade de compreensão dos conteúdos, a limitação tecnológica, entre outros. As boas práticas, por sua vez, envolviam o uso de ferramentas lúdicas, metafóricas e interativas, a valorização das pessoas, o uso de jogos, a contação de histórias e a construção de conteúdos e objetos em conjunto com as famílias. Várias dessas experiências positivas serviram como forte inspiração para as soluções propostas, destacando-se um jogo criado pela equipe do Cras Vila Torres (Curitiba).

Quando questionadas sobre a relevância dos produtos que eram objeto do edital de contratação, as equipes dos Cras tiveram dificuldades, inicialmente, para associar seus desafios aos produtos: personagens e vídeo. Já o produto descrito como material gráfico (que ao final se tornou o jogo “Família Paranaense em Ação”) foi o produto que recebeu um maior número de contribuições. Ao longo das entrevistas e da síntese das informações coletadas, ficou mais claro que os dois primeiros produtos ajudavam na implementação do programa, mas, sobretudo, respondiam a desafios pertinentes à equipe de gestão. O material gráfico, por sua vez, preenchia uma lacuna de materiais que facilitariam a aprendizagem e a interação entre técnicos e famílias acompanhadas. Entre as ideias levantadas nos Cras, estavam jogos, fantoches representando a família, história em quadrinhos, diário, *scrapbook* e agenda para preenchimento durante o processo, e outros materiais que pudessem ser customizados por cada família.

Com o apoio dos técnicos do Cras, a consultora também realizou visitas domiciliares e entrevistas a onze famílias acompanhadas pelo programa – tanto do ambiente urbano quanto do rural. O objetivo dessas visitas foi conhecer as famílias, entender o que as conectava ao programa e quais eram as atividades que elas mais gostavam quando participavam dos encontros oferecidos pelo Cras, suas preferências e referências estéticas, os objetos e aspectos importantes para eles, além de suas ocupações favoritas.

Os entrevistados indicaram que o que gostam de fazer nos Cras são as conversas sobre desafios pessoais e comuns a outras famílias, o conhecimento de direitos e a aprendizagem de artesanato. O lugar preferido é a própria casa. Poucas pessoas identificaram objetos importantes para si, mas o cultivo de plantas, símbolos religiosos e fotos de familiares foram artefatos comuns e artigos apreciados. Sobre as atividades preferidas, as respostas variavam entre atividades diárias (como limpar a casa) e passeios esporádicos pelo bairro e município (levar os filhos ao parque ou à praça e visitar parentes e amigos). A observação de objetos da casa, a valorização da participação na pesquisa e o reconhecimento das coisas feitas pelas famílias (artesanato e cultivo de plantas, por exemplo) facilitaram a aproximação com os entrevistados. A presença de pessoas de referência, em quem eles confiam (técnicos dos comitês locais), foi essencial.

FIGURA 1

Foto de visita domiciliar realizada (município de Palmas-PR)



Fonte: Arquivo da consultoria realizada para o Programa Família Paranaense.

O processo de ouvir se demonstrou importante para renovar as percepções sobre o contexto no qual os produtos seriam implementados e indicar critérios de avaliação das soluções. Os resultados dessa fase orientaram todo o desenvolvimento dos produtos que tinham sido acordados.

A consultora sintetizou as entrevistas e compartilhou os dados com a equipe gestora do Programa Família Paranaense. Esse compartilhamento marcou a passagem da fase de ouvir para a etapa de criar. Algumas percepções foram confirmadas, outras, adicionadas, e aspectos de produtos que ainda não haviam sido definidos foram, então, delimitados. Com relação ao produto “material gráfico”, que ainda não tinha um escopo definido, a síntese dos diálogos deu origem à questão de criação: “como podemos melhorar a compreensão dos direitos e serviços sociais de famílias em alta vulnerabilidade a partir de um material gráfico?”. Visualizou-se a necessidade e a importância de instrumentalizar as famílias com um produto que mediasse um processo reflexivo.<sup>12</sup> Enquanto os materiais informativos convencionais podem facilmente assumir um caráter impositivo ou impessoal, os materiais voltados ao processo reflexivo têm o potencial de estabelecer uma interação ou “diálogo” com seu usuário e facilitar a produção do conhecimento coletivo. Esse material estaria em consonância com a proposta colaborativa de coconstrução, sendo um gerador de troca de saberes que promoveria o protagonismo das famílias. Além de informações pontuais e concretas, teria de produzir um espaço colaborativo que encorajasse diferentes tipos de respostas, por meio das quais cada participante fosse convidado a contribuir, questionar e trazer a sua experiência com o tema.

A solução escolhida foi o desenvolvimento de um jogo, com possibilidade de aplicação tanto no Cras, em grupos de famílias, quanto entre os membros familiares, em casa, tendo como objetivo facilitar a aprendizagem de direitos e benefícios sociais. Essa delimitação direcionou a consultoria para uma investigação mais específica sobre gamificação e sobre as referências e as possibilidades de desenvolvimento do jogo.

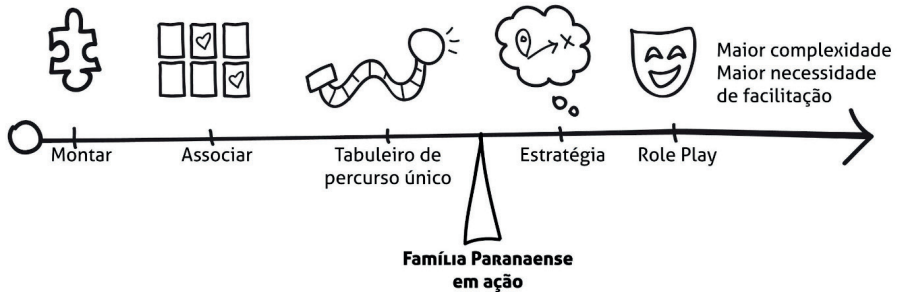
A consultora identificou cinco tipos principais de jogos (do mais simples ao mais complexo): *i*) montar (por exemplo: quebra-cabeça); *ii*) associar (por exemplo: jogo da memória); *iii*) tabuleiro de percurso único (por exemplo: jogo da vida); *iv*) estratégia (por exemplo: War, Detetive, Imagem e Ação); e *v*) interpretação de papéis (*role-playing game* – RPG). Propôs, então, uma reflexão sobre o tipo de jogo que seria desenvolvido, com base na complexidade.

---

12. “O processo reflexivo é acionado por situações reais/concretas, buscando, a partir delas, realizar um diálogo problematizador. Esse diálogo busca construir o caráter coletivo implicado nessas situações, e, por isso, o processo reflexivo pode ser caracterizado como a experiência na qual as pessoas mudam sua maneira de compreender o mundo e as relações humanas. Assim, torna-se possível: a) incrementar as discussões sobre as questões cujas soluções estão fora do alcance das famílias individualmente e b) possibilitar a organização coletiva” (Brasil, 2016).

FIGURA 2

Escala de complexidade dos jogos e escolha do tipo de jogo a ser desenvolvido



Fonte: Arquivo da consultoria realizada para o Programa Família Paranaense.

Essa reflexão teve dois resultados. O primeiro foi a opção por um jogo de complexidade intermediária entre os jogos de tabuleiro e os de estratégia, com duas modalidades: uma mediada pelos técnicos de referência das famílias, com o uso de perguntas para trazer novos conhecimentos a partir do que as pessoas já sabiam; e outra que a família poderia jogar sem mediação (em casa, por exemplo), com procedimentos mais diretivos (isto é, indicando no próprio jogo qual a ação a ser tomada). A modalidade para uso com mediação foi concebida como um ciclo de perguntas a serem respondidas em equipe com um caráter de “missão”. A modalidade para uso sem mediação foi definida como devendo ser um tabuleiro, e passou, ainda, por uma última decisão entre ser um tabuleiro de percurso único ou um tabuleiro de livre circulação, simulando a cartografia de um município (esta segunda ideia foi a selecionada).

O segundo resultado foi a identificação de novas restrições e orientações para a criação do jogo: ele não poderia ser baseado na lógica de recompensa e punição nem ter um único ganhador. Sua motivação central seria a superação de desafios, a socialização e a criatividade. O jogo também deveria incorporar atividades de apreciação das habilidades individuais e coletivas. Em resumo, precisaria ser um jogo colaborativo, no qual todos os participantes ganhassem e se divertissem.

Iniciou-se, então, a etapa de implantar, na qual os conceitos criados tanto na “modalidade de missões em equipe” quanto na “modalidade de tabuleiro” foram prototipados e refinados. Ambas as versões abordam questões de direitos humanos, assistência social, trabalho e renda, segurança alimentar e nutricional, saúde, educação e habitação. Optou-se por usar cartas com textos sintéticos, considerando que, nos grupos dos Cras e nas famílias, as pessoas com dificuldade de leitura poderiam contar com o apoio de outros participantes para compreender os textos.

Para a modalidade de missões em equipe, foi feito um protótipo das cartas usando papel comum, lápis e canetinha. Em conjunto com a equipe de gestão do programa, missões iniciais foram rascunhadas. O tabuleiro do jogo foi o material gráfico com mais versões elaboradas. Antes do envio para uma avaliação inicial do rascunho, a consultora elaborou três versões diferentes para identificar qual o posicionamento ideal da casa (ponto de partida do jogo) e dos demais estabelecimentos, trajetos e tamanho das casas do circuito. Além das cartas e do tabuleiro, foram impressos protótipos das cartas de boas-vindas e peões, e um *timer* de cozinha fez o papel da ampulheta. A caixa do jogo foi prototipada com o uso de uma pasta plástica.

FIGURA 3  
Protótipo da modalidade tabuleiro



Fonte: Arquivo da consultoria realizada para o Programa Família Paranaense.

O primeiro uso do protótipo foi feito por representantes da unidade gestora estadual e de comitês locais – ao todo, doze pessoas. Durante uma tarde, eles se colocaram no papel de participantes das duas modalidades do jogo e depois deram seus *feedbacks* sobre a experiência.

Os principais *feedbacks* sobre a modalidade de missões em equipe envolveram a necessidade de revisar a carta de boas-vindas para esclarecer algumas regras do jogo; a necessidade de incluir no *Caderno do facilitador* sugestões de

dinâmicas para explorar os diálogos; a retirada de termos técnicos, traduzindo-os em palavras que fossem mais próximas do público-alvo; a inclusão de pequenas histórias para introduzir as missões, por exemplo: “Parabéns, você conseguiu um emprego. Para receber seu salário, você precisa abrir uma conta no banco e precisa ter o CPF. Como conseguir o CPF? Diga outras coisas para que o CPF é importante”; e a confecção de cartas em branco, para que cada município pudesse elaborar missões relacionadas às especificidades locais. A percepção geral do jogo foi bastante positiva.

Em relação à modalidade de tabuleiro, a percepção geral sobre a proposta também foi positiva. Porém, os representantes dos comitês locais sinalizaram que o jogo estava complexo para as famílias jogarem pela primeira vez. Para reduzir a complexidade, sugeriu-se que cada jogador completasse uma única missão antes de voltar para casa e que a primeira experiência com o jogo ocorresse em uma reunião do Cras, só posteriormente se disponibilizando o material para as famílias levarem para suas residências. As missões, que eram subdivididas em quatro categorias, passaram a dividir-se em apenas duas: “missão” e “missão especial – aprendendo com os imprevistos”. Outra sugestão foi deixar no tabuleiro uma linha para as famílias colocarem seu sobrenome (“Família \_\_\_\_\_ em ação”), com o objetivo de gerar maior identificação com o material. Os participantes sugeriram, ainda, a inclusão de uma carta de missão especial referente a embarque em ônibus, que permite ao jogador avançar um número maior de casas em uma das rodadas. Alguns comentários também envolveram a simplificação de aspectos do material para reduzir os custos de impressão.

Esse primeiro teste foi essencial para evitar retrabalhos e possíveis falhas no conceito do jogo, o que poderia, inclusive, inviabilizar o uso da solução pelo público-alvo. A partir dos *feedbacks* coletados, a consultora fez o refinamento do jogo e elaborou os arquivos digitais para sua reprodução.

Antes da confecção em larga escala, os arquivos digitais foram impressos para a elaboração de um novo protótipo, que serviu como avaliação final do produto. O jogo foi aplicado em dois encontros com famílias acompanhadas pelo Programa Família Paranaense. Esse novo teste ocorreu em equipamentos socioassistenciais do município de Curitiba:<sup>13</sup> o Cras Vila Torres e o Cras Barigui.<sup>14</sup>

---

13. Em Curitiba, a política de assistência social é gerenciada pela FAS, que conta atualmente com uma rede de 45 Cras e dez Centro de Referência Especializado de Assistência Social (Creas).

14. O Cras Vila Torres situa-se a poucos quilômetros do Centro de Curitiba. A comunidade da Vila Torres é o lar de mais de 2 mil famílias, sendo que boa parte delas garante sua renda por meio da reciclagem. Já o Cras Barigui está localizado na Cidade Industrial de Curitiba (CIC), o maior bairro do município, que concentra grande número de indústrias e 10% da população curitibana.

Os encontros de aplicação do jogo aconteceram nas dependências dos Cras, com participação de dez pessoas no Cras Vila Torres e quatorze pessoas no Cras Barigui, incluindo crianças, adolescentes e adultos. Os participantes jogaram tanto a modalidade de missões em equipe quanto a modalidade de tabuleiro, tendo como facilitadores os técnicos da SEDS e os técnicos e educadores sociais da Fundação de Ação Social (FAS).

No início de um dos encontros, quando as equipes foram divididas, uma participante perguntou se seria “esse grupo contra aquele”, mas, ao longo do jogo, em ambos os encontros, a proposta cooperativa e “ganha-ganha” floresceu, a ponto de os participantes de uma equipe colaborarem com as respostas dadas pela outra, assim como celebrarem as conquistas dos demais jogadores durante a partida no tabuleiro. Essa atmosfera de jogo colaborativo trouxe, no momento da colheita, ao final da atividade, relatos dos participantes sobre a socialização propiciada: “A gente, às vezes, não conhece direito os vizinhos, né? Assim, a gente conversa”.

Cada missão ou desafio deu ensejo para reflexões e discussões ampliadas, levantadas pelos próprios participantes. Em um dos Cras, duas equipes pegaram simultaneamente missões relacionadas à violência contra a mulher, de modo que o grupo pôde discutir a respeito da Lei Maria da Penha, com complemento de informações pelas técnicas do Cras. Uma das participantes relatou: “Eu gostei porque tem bastante coisa que as mulheres têm que saber, pra nós que já sabemos lembrar e, principalmente, para as adolescentes que estão começando a vida aprenderem”.

Em outro Cras, alguns dos assuntos trazidos à tona foram as possibilidades para combate à infestação de ratos e a situação do policiamento na comunidade. As famílias reconheceram que, para algumas situações, é importante expressar-se (“desabafar”), mesmo que não se obtenha uma solução imediata; paralelamente, compreendeu-se como as pessoas podem passar por situações estressantes similares, as quais, uma vez compartilhadas, podem ser repensadas e enfrentadas de maneira coletiva. Essa percepção espontaneamente despontada no grupo faz lembrar um dos objetivos das oficinas com famílias (MDS, 2012):

As oficinas com famílias propiciam a problematização e reflexão crítica das situações vividas em seu território, além de questões muitas vezes cristalizadas, naturalizadas e individualizadas. Elas possibilitam o entendimento de que os problemas vivenciados particularmente, ou por uma família, são problemas que atingem outros indivíduos e outras famílias, reconhecendo, desta forma, nas experiências relatadas, alternativas para seu enfrentamento.

Uma das participantes enfatizou que, se os técnicos fossem ao Cras e apenas ficassem “falando” (referindo-se a palestras, transmissão tradicional de informações etc.), ela poderia “ficar olhando para fora e pensando em outra coisa”, mas com o

jogo todos participam, se envolvem e efetivamente aprendem. Esses depoimentos das famílias demonstram que os objetivos inicialmente delineados pela equipe da SEDS têm sido atingidos por meio do jogo.

FIGURA 4  
Segunda versão do protótipo e sua utilização



Fonte: Arquivo da consultoria realizada para o Programa Família Paranaense.

Com os retornos obtidos nesse último teste de protótipo, avalia-se que o jogo está pronto para ser produzido e distribuído em larga escala. O processo de confecção de *kits* do jogo para disponibilização a todos os comitês locais do programa está em andamento.

## 5 O JOGO FAMÍLIA PARANAENSE EM AÇÃO

A modalidade de missões em equipe consiste em um jogo com cartas, no qual grupos de três a cinco grupos, com três a cinco participantes cada, respondem a questões propostas sobre situações relacionadas a direitos, benefícios sociais e cidadania. Os desafios propostos foram organizados em quatro categorias: criando raízes, lidando com os desafios, vivendo em comunidade e missões especiais. As missões criando raízes tratam de questões de pertencimento, como a obtenção de documentos, e o papel de estabelecimentos públicos. As missões lidando com os desafios englobam situações como o que fazer em caso de bloqueio de benefícios. As missões vivendo em comunidade agrupam questões de impacto comunitário, como o voto. Por fim, as missões especiais propõem desafios em grupo, buscando a valorização de seus participantes em uma atividade lúdica e descontraída. Cada equipe precisa responder a uma missão de cada uma das categorias em até três



minutos. No final de cada rodada, as equipes compartilham no grande grupo sua missão e suas respostas. As outras equipes e o facilitador podem complementar as respostas e esclarecer dúvidas sobre cada um dos temas.

Os componentes do jogo são: uma carta de boas-vindas, um *Caderno do facilitador* – que contém as regras do jogo e as respostas esperadas de cada missão –, as cartas com as missões, uma amпуlheta e uma caixa de armazenamento.

A modalidade de tabuleiro consiste em um jogo que simula a circulação pelos estabelecimentos públicos do município, incluindo representações do Cras, escola, unidade básica de saúde, entre outros. Os participantes precisam completar uma missão que facilita a compreensão do papel de cada órgão e o conhecimento de direitos sociais. As missões do jogo de tabuleiro contém situações indicando o que deve ser feito, por exemplo: “Você e sua família ainda não têm o Cadastro Único. Ele é a porta de entrada para todos os programas e projetos. Vá no Cras e peça para fazer seu Cadastro Único”. Há também missões especiais sempre que o jogador cai em determinadas casas do tabuleiro. As missões especiais, nesse caso, não só contemplam atividades de valorização dos membros da família, mas também incluem imprevistos que causam mudanças de rota para o participante que retirou a carta e, em alguns casos, para todos os jogadores. Um exemplo é: “Você e sua comunidade eliminaram a água parada e venceram o mosquito da dengue. Todos os jogadores avançam 3 casas”. O jogo termina quando todos os participantes conseguem completar sua missão e retornar para casa.

Os componentes dessa versão do jogo são: uma carta de boas-vindas com as regras do jogo, tabuleiro, peões, cartas com as missões, um dado e uma caixa de armazenamento.

## 6 RESULTADOS ALCANÇADOS E LIÇÕES APRENDIDAS

Para Brown (2010, p. 46), “a missão do *design thinking* é traduzir observações em *insights*, e estes em produtos e serviços para melhorar a vida das pessoas”. Nesse sentido, compreende-se que o jogo elaborado como resultado da aplicação do HCD, em ambas as modalidades, melhora a compreensão das famílias acompanhadas pelo Programa Família Paranaense sobre direitos e benefícios sociais. O conhecimento sobre em que, como e a quem se aplicam os programas e as políticas públicas é uma das bases para se ter acesso a esses. Portanto, o jogo Família Paranaense em Ação é uma ferramenta que potencialmente impulsiona melhorias nas condições de vida das famílias em situação de vulnerabilidade social.

O jogo também atende indiretamente à demanda inicial de gerar o sentimento de pertencimento, uma vez que posiciona desafios comuns enfrentados pela população em uma representação gráfica do território, indicando que as políticas e os equipamentos públicos estão ao alcance das famílias acompanhadas pelo programa, e estas podem “pertencer àquilo que lhes pertence”.

A modalidade de missões em equipe surpreendeu pelo dinamismo e flexibilidade das suas possibilidades de uso: é possível selecionar as missões de maior relevância ou pertinência conforme as características dos jogadores presentes no encontro – utilizar, por exemplo, apenas cartas na temática da saúde, quando se intenciona trabalhar este tema específico com o grupo de famílias. Esse dinamismo e essa flexibilidade também se evidenciam no surgimento espontâneo de questões subjetivas que envolvem temas do viver cotidiano, das crenças e do pensar das famílias. Emergiram reflexões e discussões que sequer haviam sido cogitadas pela equipe técnica que elaborou o jogo – e é justamente esse o significado da coconstrução.

O contato com os técnicos de referência das famílias e com a população acompanhada pelo Programa Família Paranaense foi uma tônica de todo o desenvolvimento do jogo Família Paranaense em Ação. Isso garantiu não só que as soluções desenvolvidas fossem profundamente centradas no público-alvo do programa, mas também que o processo gerasse resultados secundários subjetivos. Destaca-se a valorização dos profissionais e usuários da política de assistência social, que contribuíram com o processo e tiveram a chance de gerar e refinar soluções voltadas não apenas para o seu âmbito de atuação rotineiro, mas para todos os municípios do Paraná. Essa valorização fundamentada na construção de uma ferramenta concreta pode ser vista como um forte incentivo para essas pessoas seguirem gerando “desvios positivos”, além de impulsionar a consolidação de uma rede de parcerias.

A seguir, apresentam-se os fatores importantes para a efetividade da solução.

- A abordagem colaborativa e a realização de pesquisas de campo: o uso da metodologia HCD para a criação de materiais gráficos e audiovisuais do Programa Família Paranaense se mostrou adequado para orientar um processo cocriativo centrado em necessidades humanas específicas. A etapa ouvir gerou forte empatia não só na consultora, mas também na equipe gestora do programa, que teve a oportunidade de olhar novamente para o contexto dos usuários da política de assistência social, evitando noções pré-concebidas sobre necessidades e soluções. Esta etapa serviu como um guia fundamental para desenvolver os produtos inicialmente previstos no edital.
- A elaboração de protótipo de baixo custo: a fase de prototipagem e a elaboração de várias versões refinadas ao longo do processo, a partir de *feedbacks* de diferentes atores envolvidos na aplicação do jogo, foi outro fator-chave para o sucesso da solução. A frase de Brown (2010), “Falhe muitas vezes para ter sucesso mais cedo”, foi constatada como verdadeira durante este processo.
- A flexibilidade do edital de contratação e da equipe gestora: ainda que, no início do processo de contratação, a equipe de coordenação do programa não estivesse familiarizada com os conceitos de HCD e de *design thinking* e que a abordagem não estivesse no termo de referência de

contratação da consultoria, seguiu-se um modelo que convergiu com seus princípios. No termo de referência, buscou-se garantir amplitude e flexibilidade no desenvolvimento do trabalho. Os produtos a serem desenvolvidos na contratação não foram caracterizados ou demarcados de maneira excessivamente detalhada, o que deixou espaço à criatividade e inovação que emergiram no processo. “O *design thinking* precisa ser praticado nos dois lados da mesa: pela equipe de *design*, obviamente, mas também pelo cliente” (Brown, 2010, p. 24), e, de fato, foi o ocorrido neste caso relatado. Gestores, assessores de comunicação, equipes técnicas dos Cras, usuários e consultora mantiveram uma mentalidade de *design thinkers*, o que possibilitou uma real investigação de soluções adequadas e inovadoras.

- O envolvimento de diferentes atores: o desenvolvimento do jogo foi marcado por uma colaboração, essencialmente assíncrona, entre os atores envolvidos neste processo. Essa rede de comunicação, compromisso e abertura com o trabalho em desenvolvimento permitiu que uma série de pontos de vista fossem explorados. Cada pessoa teve espaço para contribuir com sua *expertise*, o que tornou o processo e a solução mais ricos e adaptados ao contexto de uso.
- O uso da gamificação como ferramenta de aprendizagem: ressalta-se, ainda, a utilização da gamificação como uma estratégia efetiva para a aprendizagem, por meio de uma experiência lúdica, envolvente e divertida.

Como conclusão, os profissionais envolvidos nessa “missão” de levar informações à população de uma maneira efetiva puderam experienciar que o espírito colaborativo, a abertura à inovação e o uso do lúdico para abordar aquilo que é “sério” trazem resultados que superam até mesmo as expectativas iniciais. Desse modo, sugere-se que, em editais de trabalhos futuros de natureza similar, além de descrever as entregas sem engessá-las, sejam previstos tempo e recursos para visitas de campo, entrevistas e acompanhamento de atividades, além de oficinas (idealmente presenciais) de criação e prototipação, com representantes de todos os atores envolvidos no contexto de uso das soluções. Por fim, sugere-se que o setor público incorpore cada vez mais a gamificação como estratégia para levar informações à população, enfrentar adversidades sociais e promover a cidadania.

## REFERÊNCIAS

AN INTRODUCTION to human-centered design. **Ideo.org**, 2014.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Norma Operacional Básica**: NOB-Suas. Brasília: MDS, 2012a.

\_\_\_\_\_. **Orientações técnicas sobre o Paif**. Brasília: MDS, 2012b.

\_\_\_\_\_. **Fundamentos ético-políticos e rumos teórico-metodológicos para fortalecer o trabalho social com famílias na PNAS**. Brasília: MDS, 2016.

BRONZO, C. **A conceituação de vulnerabilidade e riscos sociais na política de assistência social e sua relação com a psicologia**. Brasília: Conselho Federal de Psicologia, jul. 2015. (PowerPoint). Disponível em: <<https://bit.ly/2RAr241>>. Acesso em: 3 ago. 2018.

BROWN, T. *Design thinking*: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

BROWN, T.; WYATT, J. Design thinking for social innovation. **Stanford Social Innovation Review**, Winter 2010.

FARDO, M. L. The gamification of learning and instruction: game-based methods and strategies for training and education. **Conjectura: Filosofia e Educação**, v. 18, n. 1, p. 201-2016, jan./abr. 2013.

NAZARENO, L. R.; SOUZA JUNIOR, P. C.; IGNÁCIO, S. A. **Índice de vulnerabilidade das famílias paranaenses**: mensuração a partir do cadastro único para programas sociais – CadÚnico. Curitiba: IparDES, 2012. (Nota Técnica IparDES, n. 23). Disponível em: <<https://goo.gl/YZtWpE>>.

PARANÁ. Lei Estadual nº 17.734, de 29 de outubro de 2013. Cria o Programa Família Paranaense, destinado ao atendimento e promoção de famílias por meio da oferta de um conjunto de ações intersetoriais. **Diário Oficial**, Curitiba, n. 9.075, 30 out. 2013.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Estado da Família e Desenvolvimento Social. **Acompanhamento familiar**: guia de orientações. Curitiba: SEDS, 2017.

PINK, D. H. **A whole new mind**: why right-brainers will rule the future. Nova Iorque: Penguin Group, 2005.