



231

Design & Narrativas criativas
nos Processos de Prototipagem

PROJETA – Uma solução
gamificada para o
gerenciamento de conflitos
em ambiente de projeto

SOBRE AS AUTORAS

Carolina Vaitiekunas Pizarro | caroldipp@gmail.com

Doutora em Design pelo Programa de Pós-Graduação em Design na Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação da Universidade Estadual Paulista UNESP-Bauru, Mestra em Design pelo mesmo programa (2014) e graduada em Desenho Industrial - Projeto de Produto na mesma Universidade (2010). Durante a graduação foi bolsista de projetos de pesquisa e extensão e premiada no concurso HotWheels 1:1 promovido pela Mattel Indústria de Brinquedos. Também foi premiada nos concursos CAIO Induscar de Design e Talento Volkswagen Design, os quais oportunizaram estágios no setor de Color&Trim Design da CAIO Induscar - Encarçadora de ônibus urbanos e rodoviários (2009) e da Volkswagen do Brasil - Indústria de Veículos automotores (2010). Na área de Design tem experiência em Projeto de produto, trabalho interdisciplinar e atuação em equipe, Color&Trim automotivo, criação e desenvolvimento de acessórios de uso pessoal e automobilístico, desenvolvimento e acompanhamento de fornecedores e análise de tendências. Na área da Educação tem experiência no Ensino Superior em Design atuando em diversas disciplinas de formação. Realizou investigações acerca da prática de projeto, do papel do designer e mais recentemente sobre projeto em Design e o gerenciamento de conflitos nesse ambiente, elaborando um recurso em formato de jogo voltado à formação inicial e continuada de designers considerando o trabalho/atuação interdisciplinar. Buscando ampliar seus conhecimentos e atuação em projeto e processos de Design, atualmente se dedica ao estudo e investigação dentro da abordagem de Design de Experiência do usuário (UX Design). Em seu histórico conta com artigos publicados em periódicos, capítulos de livros e trabalhos publicados e apresentados em eventos nacionais e internacionais.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8867373608573768>

Paula da Cruz Landim | paula.cruz-landim@unesp.br

Formada em Arquitetura e Urbanismo pela Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo, FAU - USP (1987), Mestre em Geografia pelo Instituto de Geociências e Ciências Exatas da Universidade Estadual Paulista, UNESP - campus de Rio Claro (1994), Doutora em Arquitetura e Urbanismo pela Faculdade de Arquitetura e Urbanismo da Universidade de São Paulo FAU - USP (2001), estágio de pós-doutorado na Universidade de Arte e Design de Helsinque na Finlândia (2006-2007), Livre-docente em Design de Produto pela Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação da Universidade Estadual Paulista, UNESP - campus de Bauru (2009), professora do Departamento de Design da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação - FAAC da Universidade Estadual Paulista, UNESP - campus de Bauru desde 1988 e do Programa de Pós-Graduação em Design da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação - FAAC da Universidade Estadual Paulista, UNESP - campus de Bauru desde 2004. Atualmente trabalhando nas seguintes linhas de pesquisa: Desenho do Objeto, Projeto de Mobiliário, História do Design, Design Emocional e Teoria e Crítica do Design. Possui diversos artigos publicados em periódicos especializados, trabalhos em eventos, tanto nacionais como internacionais, nas áreas de Arquitetura e Design, assim como livros e capítulos de livros publicados. Possui ainda orientandos de graduação, iniciação científica, mestrado e doutorado na área de Design.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4943484003365191>



PROJETA – UMA SOLUÇÃO GAMIFICADA PARA O GERENCIAMENTO DE CONFLITOS EM AMBIENTE DE PROJETO

Projeta – a gamification solution for conflict management in a design environment

Carolina Vaitiekunas Pizarro | Paula da Cruz Landim

Resumo

A prática Design e de outras profissões desenvolvida no cenário dinâmico da atualidade exige destes profissionais, além de competências técnicas, o aprimoramento constante de habilidades de relacionamento interpessoal. Ao projetar, o ambiente de ação envolve o estabelecimento de relações interpessoais as quais sofrem influência de múltiplos fatores tais como posturas pessoais, crenças, objetivos e repertórios variados, o que com frequência resultam em embates com potencial para o surgimento de conflitos. Assim, sendo o conflito considerado parte integrante de atividades desenvolvidas de maneira coletiva, a pesquisa aqui apresentada teve como objetivo elaborar e avaliar a proposta de um recurso metodológico no formato de jogo que previsse em sua execução a inserção planejada de pontos de pressão nas atividades de projeto com potencial para gerar conflitos, visando seu gerenciamento por parte dos discentes com a colaboração do professor como mediador. Denominado *Projeta*, o jogo foi submetido a um experimento junto a dois grupos discentes de um curso de Design, ocasião em que os dois grupos desenvolveram dois projetos de design – um deles com o uso do recurso e outro não. A análise dos dados coletados compreendeu a análise de conteúdo dos diálogos dos participantes; a análise estatística dos questionários por eles respondidos; a análise de conteúdo das discussões realizadas em formato de grupo focal com ambos os grupos e a análise de conteúdo do parecer do especialista, no caso o docente responsável pela disciplina. Com base nos resultados da pesquisa, foi possível verificar que o jogo *Projeta* impactou positivamente na formação e também no resultado do projeto produzido com o uso do recurso.

Palavras-chave: Design; Projeto; Gestão do Design; Gamificação

Abstract

The Design practice and also the practice of other professions developed in today's dynamic scenario requires these professionals, in addition to technical skills, the constant improvement of interpersonal relationship skills. In designing, the environment of action involves the establishment of interpersonal relationships which are influenced by multiple factors such as personal postures, beliefs, goals and varied repertoires, which often result in clashes with the potential for conflict to arise. Thus, as the conflict is considered an integral part of collectively developed activities, the research presented here aims to elaborate and evaluate the proposal of a methodological resource in the game format that predicts in its execution the planned insertion of pressure points in the activities of project with potential to generate conflicts, aiming at its management by the students with the collaboration of the teacher as mediator. Named Projeta, the game was submitted to an experiment with two student groups from a Design course, at which time the two groups developed two design projects - one using the resource and another not. The analysis of the collected data comprised the content analysis of the dialogues of the participants; the statistical analysis of the questionnaires they answered; the content analysis of the discussions carried out in a focus group format with both groups and the content analysis of the expert's opinion, in the case of the teacher responsible for the discipline. Based on the results of the research, it was possible to verify that the game Projeta positively impacted the formation and also in the result of the project produced with the use of the resource.

Keywords: Design, Project, Design Management, Gamification

INTRODUÇÃO

O Design enquanto processo se caracteriza por ser uma atividade interdisciplinar que envolve diferentes áreas e, com elas, diversos profissionais quando da execução dos mais variados projetos. Quando o ambiente de atuação envolve ação coletiva, como é o caso do design, ele exige que, para além das competências técnicas, os profissionais envolvidos nos projetos desenvolvam relações interpessoais, relações estas que são influenciadas por fatores tais como: posturas pessoais, crenças, objetivos e repertórios variados. No design e em diferentes áreas, as visões dos profissionais envolvidos sobre um mesmo aspecto do processo, fazem parte da prática diária de suas profissões e apresentam influências variadas, as quais podem compreender desde uma visão/crença pessoal, ou, até mesmo uma decisão/limitação/mudança imposta pela empresa.

A presença de situações de conflito em potencial são uma constante nas atividades de projeto. (PHILLIPS, 2008; LAWSON, 2011; MOZOTA, 2011; BEST, 2012; TROTT, 2012; VOLLMER; 2012). Dessa maneira, trabalhar o gerenciamento de conflitos como uma possibilidade real e um aspecto da atividade de projeto seja na formação inicial, em ambiente acadêmico, ou continuada, em ambiente corporativo, permite que os discentes e os profissionais se familiarizem com esse aspecto e que possam descobrir melhores maneiras para lidar ou mesmo resolver situações desta natureza ao se depararem com as mesmas.

No caso do Design, levando em consideração as atividades de projeto e tendo em conta que os conflitos advêm também da coletividade e sua interação, é possível afirmar que uma das mais adequadas maneiras de se elaborar possíveis soluções para contribuir com o gerenciamento destes conflitos, seria por meio de uma atividade também coletiva. É possível afirmar que o formato de reuniões é uma modalidade de atividade coletiva constante nas várias empresas de diversos segmentos, entretanto, estas, por vezes, tornam-se por si só ambientes de embates. Também por esse motivo, na elaboração do recurso aqui apresentado, foi adotada uma abordagem menos corporativa e por isso, mais flexível.

Para que fosse possível enxergar o conflito como um aspecto natural e integrante das atividades de projeto – e não como um ataque – seria preciso que o próprio conflito fosse trabalhado em alguma atividade de maneira que os estudantes ou profissionais o enxergassem como tal: um aspecto natural e integrante das atividades de projeto. Assim, foi elaborada e desenvolvida uma proposta de recurso para o gerenciamento de conflitos no formato de um jogo, denominado Projeta. Pensado e realizado a partir de protótipos de papel o jogo apresentado nesse artigo como recurso metodológico, apresenta uma mecânica que permite a inserção de pontos de pressão planejados previamente pelo mediador – ou condutor do jogo – durante as três grandes fases que envolvem um projeto de Design: criação, desenvolvimento e comercialização. Ao mesmo tempo, faz com que os designers sejam colocados no papel de outros tantos profissionais e passem a experienciar – mesmo que por um momento – a outra atividade, suas demandas e limitações dentro de um projeto.

O conteúdo relatado nesse capítulo é resultante de um estudo em nível de Doutorado e embora esteja aqui apresentado como um recurso aplicado a área de Design, cabe destacar que o jogo Projeta pode ser utilizado por qualquer outra área do conhecimento cujas atividades se desenrolem de maneira interdisciplinar. O objetivo da pesquisa em questão, foi elaborar e avaliar a proposta de um recurso metodológico no formato de jogo que previsse em sua execução a inserção planejada de pontos de pressão nas atividades de projeto com potencial para gerar conflitos, visando seu gerenciamento por parte dos:

- Discentes com a colaboração do professor como mediador em ambiente acadêmico;
- Designers com a colaboração do gestor como mediador em ambiente organizacional;

A seguir serão apresentadas algumas reflexões acerca do panorama teórico que fundamentou o desenvolvimento do jogo, bem como o desenvolvimento do jogo *Projeta*.

1. PROJETA: CARACTERÍSTICAS E POSSIBILIDADES

Para o desenvolvimento do jogo *Projeta* foram levados em consideração alguns aspectos que pautam seu uso enquanto recurso gamificado. Um destes aspectos foi que a produção do mesmo fosse de baixo custo. Assim, foram evitadas na concepção do *Projeta* dinâmicas que pudessem exigir a fabricação ou compra de peças, uma vez que isto poderia restringir o alcance do jogo, pois, dependendo da região do país ou da familiaridade do mediador com processos de fabricação, lojas e artigos desse tipo, a dificuldade de acesso a estes itens especiais poderia desencorajar a adoção do jogo na prática.

Dessa maneira, *Projeta* se enquadra nos chamados protótipos de baixa fidelidade que Alcoforado (2014, p.238) citando Rudd, Stern e Isensee (1996) destaca como sendo protótipos com limitações de funções e interação, construídos para descrever conceitos, alternativas de design ou layouts de tela. De acordo com o autor, não são modelos considerados ideais para realização de interação entre usuários e sistema, como treinamento e testes, pois os mesmos possuem pouca ou nenhuma funcionalidade. No caso de sistemas, esse tipo de protótipo apresenta pouco detalhe da operacionalidade, sendo indicado para as fases iniciais de design pelo seu baixo custo e grande facilidade de produção. Contudo, por meio de protótipos de baixa fidelidade é possível analisar aspectos referentes ao olhar e ao sentimento (*look and feel*) como: comunicar, informar e educar. Adéquam-se a essa classificação os: storyboards, sketches, protótipos de papel e os demais protótipos de prova, compatíveis com a sua definição.

No caso do *Projeta*, o formato escolhido para as peças visando a facilidade de produção das mesmas foi o de cartas de papel, uma vez que, basta ter acesso a uma impressora para que seja possível a produção dos componentes, tanto em papéis mais simples, quanto naqueles de gramatura alta ou acabamento diferenciado, atendendo às preferências de quem o utilizará.

Também foi priorizado o aspecto editável dos componentes, para que os próprios mediadores consigam editar as cartas fazendo com as mesmas estejam de acordo com os conteúdos a serem trabalhados na disciplina ou formação, dessa maneira, garante-se que o mediador consiga adaptar o conteúdo das cartas tanto para projetos de design de Moda ou Superfícies, quanto para atividades interdisciplinares em Medicina ou ainda para Serviços e Hotelaria, por exemplo.

Além destes fatores, na criação de *Projeta* o foco foi transferido da competitividade – muito comum no universo dos jogos – para a ação colaborativa – uma vez que seu foco é o ambiente de projetos interdisciplinares. Embora a inserção de pontos de pressão planejados pelo mediador possa iniciar uma situação de conflito que – entre outras características – pode apresentar um caráter de competição, a

mecânica desenvolvida condiciona os participantes a solucionarem tal questão por meio do diálogo para poderem prosseguir para as próximas etapas, garantindo assim o gerenciamento destas tensões e culminando novamente na colaboração, tanto para solucionar o conflito e alinhar os aspectos de projeto entre áreas, quanto para prosseguir no jogo. A mecânica do jogo se desenrola com base nas etapas apresentadas na Figura 1 a seguir.



Figura 1. Etapas do jogo Projeta. Fonte: Autora

O infográfico que contém as etapas pode ser projetado na sala na qual a atividade está sendo desenvolvida para que todos tenham amplo acesso às fases já realizadas ou subsequentes, ou ainda impresso e entregue aos participantes. O mediador da atividade fica responsável por controlar o tempo e atualizar os participantes de sua passagem, além de avisá-los quando uma etapa está para ser finalizada ou iniciada.

Cabe lembrar que os tempos sugeridos em cada etapa podem ser modificados de acordo com a intenção da atividade e da duração pretendida. Assim, é possível solicitar que os participantes solucionem o primeiro ponto de pressão nos trinta minutos sugeridos ou em uma semana, por exemplo, dependendo da complexidade do tema ou da quantidade de participantes.

No que se refere à ação, o jogo é composto por quatro Cartas de Área – Figura 2 – as quais apresentam aos participantes as particularidades de cada uma das funções com as quais deverão lidar durante o projeto.

Juntamente às cartas de áreas, compõem o jogo as Cartas de Pressão do tipo apresentada na Figura 3. Essas cartas apresentam conteúdos previamente elaborados pelo/a mediador/a e mantidos em segredo pelo/a mesmo/a até o momento em que deve instalar esses pontos na atividade, revelando-os para a equipe de jogadores. Em especial, as cartas de pressão são as peças responsáveis por colocar no projeto o fator imprevisibilidade uma vez que configuram novas condições as quais os participantes deverão adaptar o projeto para atender. Estes pontos são elaborados e adicionados nos três momentos que caracterizam um projeto de Design: a criação, a produção e a comercialização.

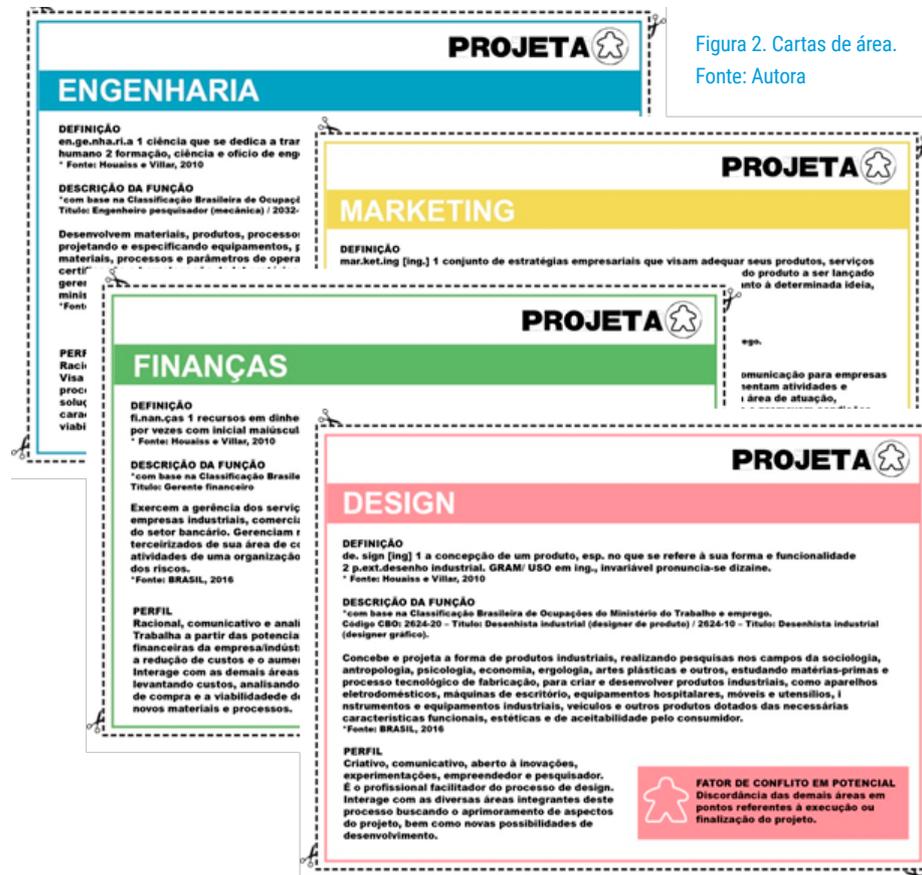


Figura 2. Cartas de área.
Fonte: Autora

Além dessas cartas, faz parte da estrutura do Projeta um sinalizador de mesa vertical com a função de Marcador de Concordância – Figura 4 – o qual sinaliza a concordância entre as áreas durante o desenvolvimento do projeto e o gerenciamento de situações de conflito em potencial. Com o desenrolar da atividade com o jogo, os Marcadores ficam posicionados com a cor vermelha voltada para o centro da mesa e quando todas as áreas entram em concordância posicionam os mesmos com o lado verde voltado para o centro da mesa, sinalizando publicamente que entraram em concordância.

Todas as peças integrantes do jogo serão disponibilizados online em arquivos editáveis tanto no formato Adobe Illustrator – onde foram criados – quanto no formato Word – adaptação necessária para que fosse possível editar e utilizar o jogo mesmo sem o conhecimento específico de um programa vetorial. Juntamente com as peças, foi produzido um folheto de instruções apresentando o jogo, contendo seus componentes e instruindo o mediador sobre como se dá a dinâmica de jogo. A Figura 5 a seguir apresenta o folheto.

2. MÉTODO DE PESQUISA

A pesquisa desenvolvida foi do tipo qualitativa fundamentada em raciocínio indutivo – caracterizado por explorar e descrever, gerando perspectivas teóricas e realizando um movimento do particular para o geral – de caráter exploratório experimental.

A coleta de dados foi realizada a partir de um experimento realizado no ambiente de formação da graduação, dentro da disciplina de Projeto, com a colaboração de duas equipes de discentes do curso de Design de produto de uma Universidade pública do estado de São Paulo.



Figura 3. Cartas de pressão. Fonte: Autora

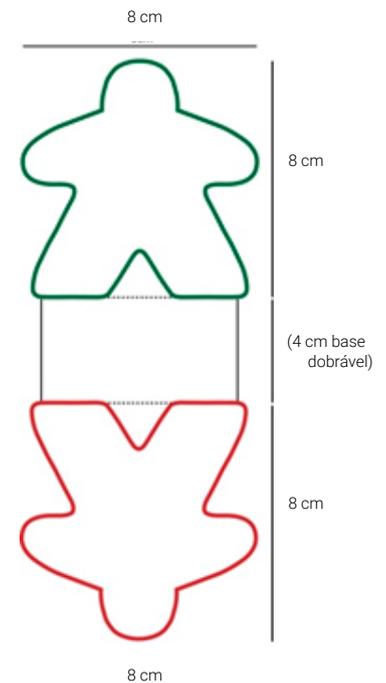


Figura 4. Marcador de Concordância. Fonte: Autora

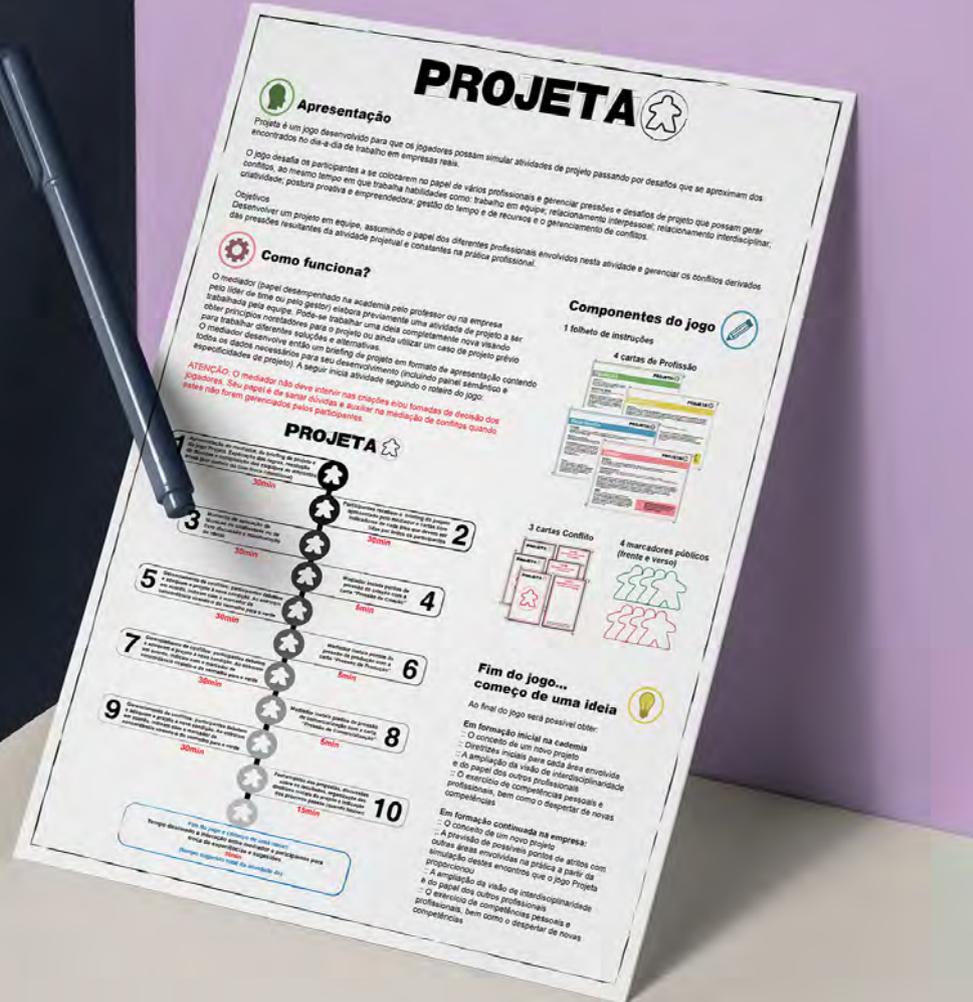


Figura 5. Folheto de instruções do Projeta.
Fonte: Autora

Uma versão modelo do jogo foi testada em um pré-teste em ocasião anterior ao experimento. O pré-teste permitiu verificar detalhes do jogo em ação tais como: o tempo do procedimento, como se dá a dinâmica da atividade, o surgimento e esclarecimento de dúvidas além de permitir – no caso desta tese – um teste em ação do próprio recurso proposto pela pesquisa – detalhes do pré-teste serão apresentados mais adiante.

Os experimentos, em si – formato no qual foi realizada a coleta de dados da pesquisa – de acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2013, p.141) “[...] manipulam tratamentos, estímulos, influências ou intervenções (variáveis independentes) para observar seus efeitos sobre outras variáveis (as dependentes) em uma situação de controle”.

Para a coleta de dados da tese, a variável independente foi a influência de um recurso no formato de jogo – denominado *Projeta* – cuja base de desenvolvimento foi criar a possibilidade de inserção de pontos de pressão com potencial para gerar conflitos nas diferentes etapas do projeto, visando o gerenciamento desses por parte dos discentes com auxílio do mediador – papel a ser desempenhado pela pesquisadora nesse experimento.

As variáveis dependentes – a serem influenciadas pela exposição ao jogo, ou a ausência deste – foram:

- O desempenho dos discentes frente à situação de conflito e ao gerenciamento dessas situações – identificados e analisados com base nos vídeos gravados durante a coleta;
- As percepções dos discentes sobre o a atividade de projeto com e sem o uso do jogo – identificadas e analisadas a partir das dinâmicas de grupo focal realizadas ao final das atividades;
- A qualidade do projeto final – avaliada com base no parecer do especialista e docente responsável pela disciplina.

O nível de manipulação da variável independente – que nesse caso compreendeu o uso do jogo – foi o do tipo presença-ausência, ou seja, para a avaliação do recurso, o experimento foi desenvolvido a partir da participação de duas equipes: uma exposta à variável independente – jogo proposto – denominado grupo experimento e a outra não exposta – utilizando-se a metodologia tradicionalmente empregada no curso – denominada grupo controle (SAMPIERI, COLLADO e LUCIO, 2013; BAPTISTA e CAMPOS, 2007).

O desenho do experimento, apresentado na Figura 6 mostra as etapas apresentadas que orientaram o processo.

Nos dias 02 e 04 do mês de Maio de 2017 foi realizada a coleta de dados em uma disciplina de projeto do curso de Design de produto de uma universidade estadual.

A lista oficial de matriculados registrava 32 alunos – cursando entre o 3º e o 5º ano do curso e a divisão dos grupos de participantes se deu com base na própria lista, sendo os 16 primeiros nomes convidados para participar das atividades do dia 02/05 e os 16 nomes seguintes convidados a participar das atividades do dia 04/05. No total, compareceram para a atividade 16 alunos no dia 02/05 – sendo que destes apenas 13 foram considerados válidos uma vez que, 3 alunos precisaram se ausentar antes do final da atividade, não realizando-a, portanto, em sua totalidade. No dia 04/05 compareceram 9 alunos – os quais participaram integralmente das atividades.

Para ambos os grupos, o Grupo Controle – GC – e o Grupo Experimento – GE – antes das atividades a pesquisadora fez uma apresentação para embasar e apresentar pontos como a necessidade de uma maior flexibilidade por parte dos designers enquanto profissionais; a importância do relacionamento interpessoal em ambiente de projeto; o conflito e seu papel em atividades interdisciplinares. Estas apresentações, para ambos os grupos, tiveram conteúdo idênticos – excetuando-se o conteúdo específico sobre os jogos como possibilidade de aprimoramento de habilidades profissionais e pessoais que foi acrescentado à apresentação da atividade para o GE, o qual teve contato com o jogo.

Como briefing de projeto foi solicitado por parte da pesquisadora aos participantes do GC projeto de um novo capacete e aos participantes do GE, foi solicitado o projeto de um novo colete salva-vidas. Tais produtos foram escolhidos por apresentarem atributos equivalentes do ponto de vista de projeto, finalidade e uso, os quais os participantes deveriam considerar na realização das propostas: tanto o capacete quanto o colete são utilizados para situações de trabalho, emergência, salvamento e lazer; além da função principal, os produtos permitem adaptações do ponto de vista de projeto aprimorando-os; pode-se pensar em outras funcionalidades que auxiliem na eficácia dos produtos; os participantes ficaram livres para redesenhar o objeto como considerassem melhor.

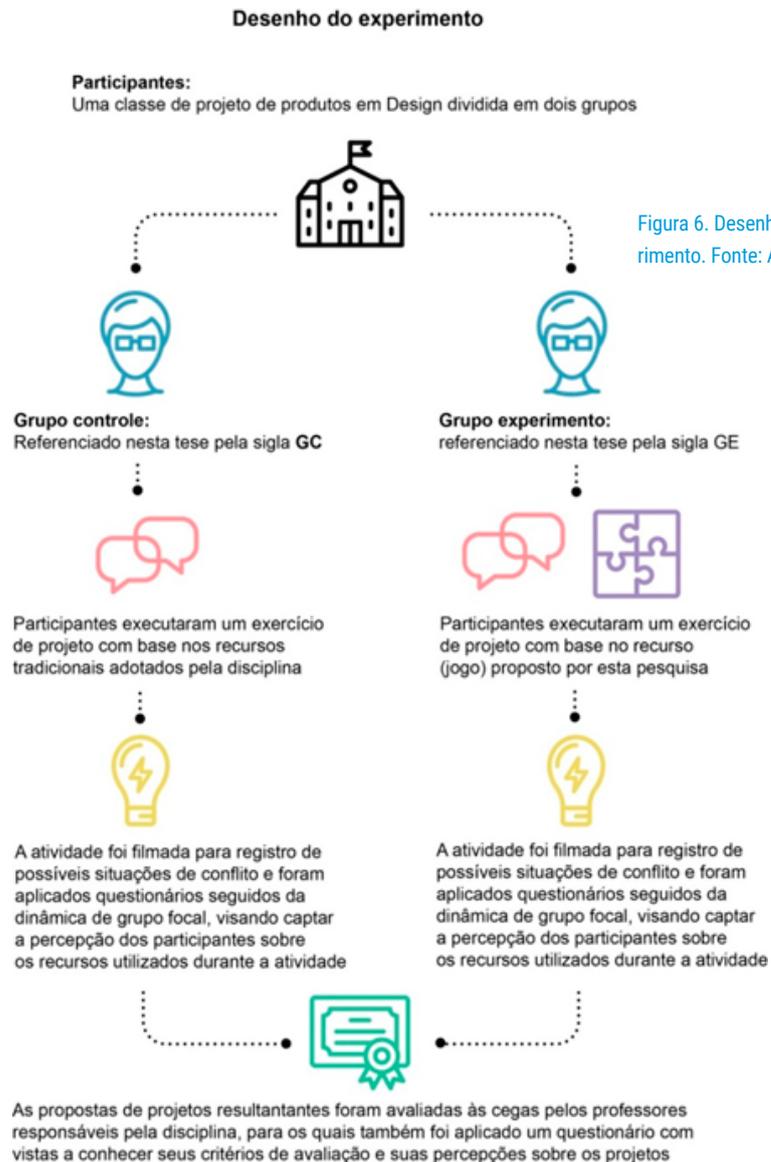


Figura 6. Desenho do experimento. Fonte: Autora

3. RESULTADOS DE PESQUISA

3.1 ANÁLISE DE CONTEÚDO DOS VÍDEOS

Para a análise de conteúdo das filmagens foram estabelecidas três categorias de análise com base na literatura abordada no referencial teórico e nos objetivos da pesquisa: Categoria 1: Impasse ou discordância – nesta categoria são descritos os eventos registrados em vídeo que levaram a situação de impasse ou discordância entre os participantes; Categoria 2: Conflito ou conflito em potencial – nesta categoria são descritas as reações resultantes da situação de impasse ou discordância estabelecidas na Categoria 1; Categoria 3: Gerenciamento da situação: nesta categoria são descritas as posturas adotadas pelos envolvidos e pelo grupo ante a situação de tensão resultante do conflito descrito na Categoria 2. Também foi registrado o tempo decorrido da atividade para registro.

O grupo controle desenvolveu uma atividade de projeto nos moldes tradicionais, ou seja, os integrantes do grupo eram livres para definir e rearranjar os diversos aspectos do produto sem a intervenção de qualquer recurso extra.

Após análise dos vídeos do Grupo Controle ficou perceptível que os conflitos dentro da atividade realizada nos moldes tradicionais foram concentrados na primeira hora de ação. É provável que tal cenário tenha se formado por serem os primeiros momentos de uma atividade de projeto, os quais decorrem a partir de discussões e ajustes – e, portanto, maior potencial para embates. Após esse período e sendo definidos os principais aspectos do projeto a atividade se desenvolveu de maneira cooperativa e sem maiores ocorrências. Na fase de geração de ideias poucas foram as tensões identificadas e em determinado momento os próprios participantes identificaram a necessidade de definir equipes de trabalho que fossem responsáveis pelas diferentes áreas de conhecimento que uma atividade de projeto demanda.

Assim que foram definidos os caminhos que o projeto deveria seguir as tensões diminuíram e cederam lugar a negociações mais brandas sendo o trabalho direcionado de maneira coesa e tranquila até o final da atividade.

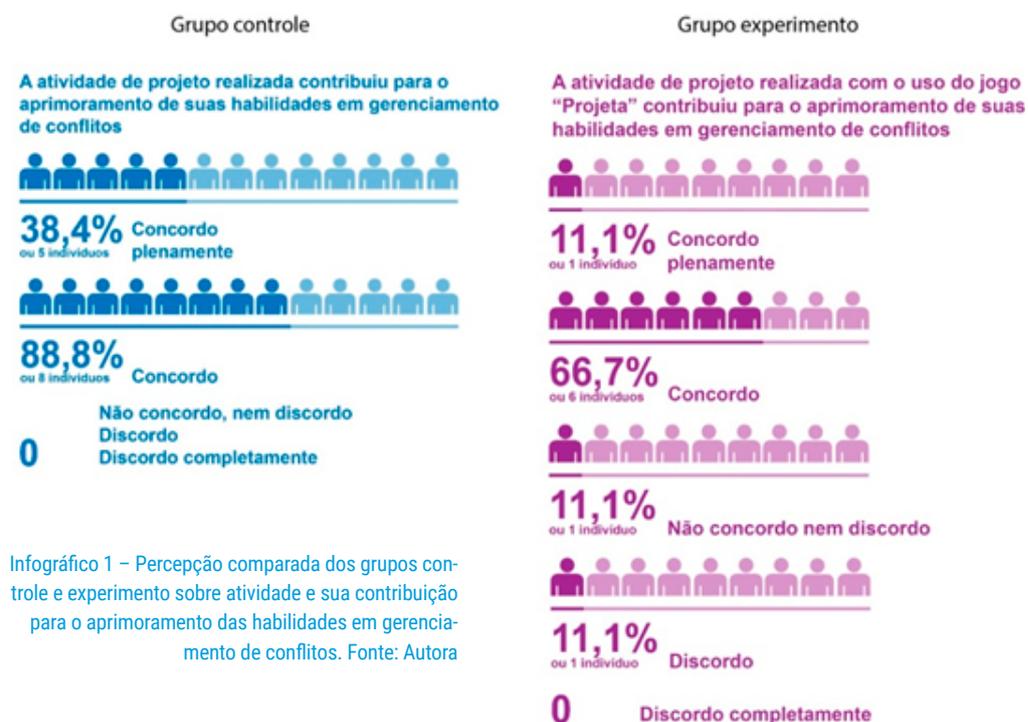
Na ocasião da coleta com o grupo experimento, seus integrantes desenvolveram uma atividade de projeto utilizando o jogo proposto como recurso para o desenvolvimento do mesmo. Após sortear dentro do grupo as áreas de atuação entre as quatro apresentadas pela pesquisadora – design, engenharia, marketing e finanças – e uma vez definido o tipo de produto que seria abordado, cada equipe começou a realizar buscas online sobre informações e detalhes técnicos tais como materiais, preços e normas. As conversações ocorreram bem inicialmente e sem nenhuma tensão, entretanto, a partir do momento em que definir alguns aspectos se tornou necessário as divergências, mesmo que sutis, ficaram evidentes.

Em geral foi possível verificar que a instalação dos pontos de pressão além de direcionar o trabalho provocou o aumento das negociações e exigiram, apesar das discussões mais tensas em alguns momentos, uma postura mais colaborativa. Ao definir os detalhes do projeto as equipes de cada área começaram a trabalhar na divulgação do produto e nos possíveis preços respectivamente. Daí em diante, a atividade se desenvolveu sem maiores ocorrências e as equipes cada qual começaram a refinar suas ideias, organizando as decisões para o projeto e listando as diretrizes. Importa destacar a manifestação voluntária de um dos participantes que ao entregar o resultado da atividade para a pesquisadora sugeriu – com a concordância dos demais membros do grupo – que esta atividade poderia integrar o conteúdo da disciplina de Metodologia de Projeto oferecida pela instituição. Esta manifestação foi tomada como um indicador positivo do impacto do recurso junto à atividade de projeto.

3.2 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS

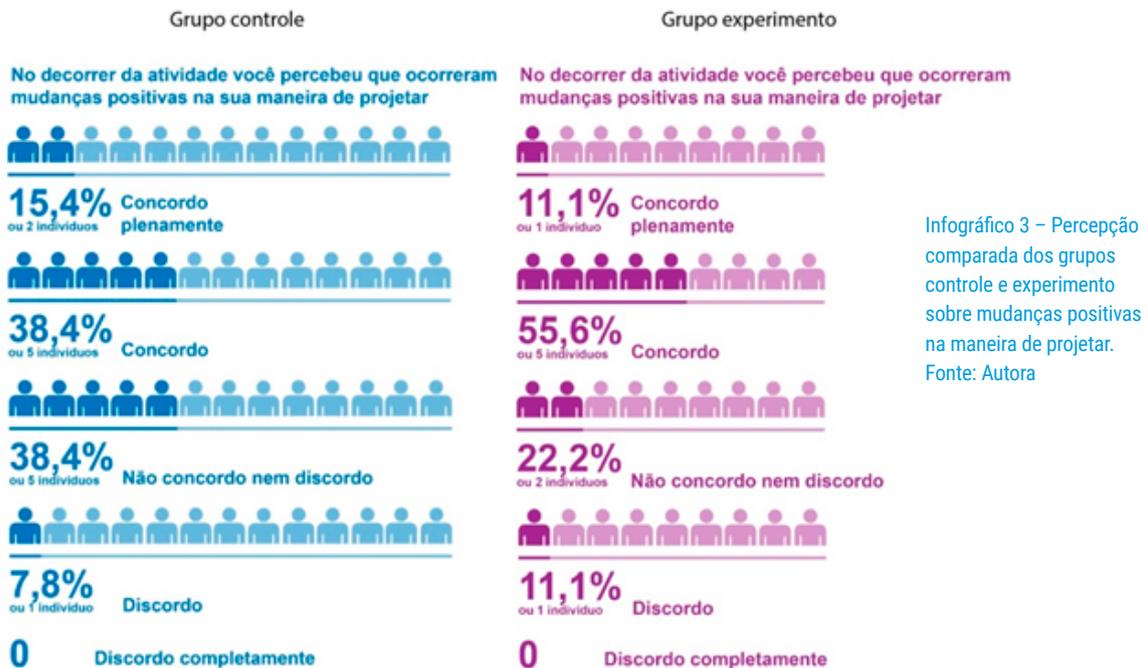
Após as entregas da atividade de projeto, os participantes dos grupos controle e experimento responderam a questionários contendo questões afirmativas que visavam captar sua percepção acerca da experiência. Os questionários continham oito questões sendo as duas primeiras para identificação do participante. Para os participantes do GC as questões indagavam sobre a atividade – que foi aplicada de maneira tradicional e especulavam sobre sua percepção caso essa abordagem fosse alterada. Para os participantes do GE as questões indagavam sobre a atividade com o uso do jogo Projeta. Tendo em consideração o limite de páginas do presente capítulo não puderam ser

apresentados os resultados de todas as questões – que poderão ser consultados no material original. Assim, das oito questões estão a seguir apresentados os infográficos resultantes de três delas, justamente as que se referem à atividade e sua contribuição para o aprimoramento das habilidades em gerenciamento de conflitos – objetivo do jogo –; sobre projetar a partir da dinâmica de atribuição de papéis – que é a base de ação da mecânica do jogo e sobre a percepção grupos no que se refere à mudanças positivas na maneira de projetar. A seguir estão os infográficos com as respostas.



Ambos resultados apresentaram a maioria dos votos como concordando plenamente ou concordando com a afirmativa. Apenas no infográfico do GE surgiu um empate entre a imparcialidade e a discordância da afirmativa. Tal manifestação pode ser indicativa da dificuldade dos alunos em confrontar-se abertamente, pois como verificado na análise dos vídeos – apresentada mais à frente – a postura de evitação foi uma constante nos dois grupos – evitando-se o conflito é possível uma fuga temporária da situação.

Sobre projetar a partir da dinâmica de atribuição de papéis, a maioria dos participantes de ambos os grupos concordaram plenamente ou concordaram com esta afirmativa, sendo que os demais participantes se mostraram imparciais. Importa destacar nesse momento a expressiva concordância obtida junto ao grupo experimento – 66,7% – que vivenciou por meio do jogo a atribuição de papéis na prática. Tal concordância atesta ser expressiva a adoção desta prática como um artifício positivo para ser utilizado em atividades de projeto, impactando na percepção dos discentes sobre a atuação interdisciplinar.



A maioria dos participantes concordou plenamente ou concordou com a afirmativa tanto no GC, quanto no GE. A imparcialidade totalizou 38,4% no GC e 22,2% no GE, tais índices são significativos nesta questão e podem revelar a dificuldade dos alunos em precisar e avaliar sua própria prática de projeto, independente de a metodologia empregada ser a tradicional ou desenvolvida com um novo recurso. As discordâncias foram a minoria, sendo da ordem de 7,8% e 11,1% nos grupos respectivamente.

3.3 ANÁLISE DE CONTEÚDO DAS DINÂMICAS DE GRUPO FOCAL

Ao final das duas atividades e após responder os questionários, os participantes dos grupos Controle e Experimento participaram de um Grupo Focal, ocasião na qual a pesquisadora trabalhou duas questões abertas que permitiram aos participantes se expressarem livremente sobre a atividade de projeto que desenvolveram e sugerissem mudanças ou melhorias nas mesmas. A primeira questão indagava aos participantes que destacassem pontos positivos e negativos percebidos por você durante a atividade e a segunda questionava se os participantes tinham alguma sugestão de melhoria para a atividade.

Terminada a análise da dinâmica de grupo focal realizada junto ao Grupo Controle, foi possível verificar que os alunos envolvidos na atividade tiveram dificuldades em direcionar o projeto quando as decisões e o poder de tomada de decisão ficaram sob sua responsabilidade.

A análise ainda revelou que os participantes têm consciência sobre o fato de que a realidade de trabalho no mercado não permitiria algumas posturas, muito menos a relevância de alguns aspectos que em um ambiente de empresa real não poderiam ser relevados – tais como posturas centralizadoras, por exemplo – e nesse sentido o fato dos participantes serem colegas de classe ajudou no processo. No que se refere às sugestões para a atividade suas declarações delataram que os mesmos esperam que o briefing de projeto venha detalhado.

Tal detalhamento no briefing pode ocorrer na prática dentro do mercado de trabalho no caso, por exemplo, do redesign de um produto já existente no portfólio da empresa. Não obstante, quando se trata de uma inovação radical – um desenvolvimento do zero – o “terreno” de ação passa a ser desconhecido, ocasião na qual as habilidades interpessoais dos designers são postas à prova em um nível mais intenso.

Na análise do grupo focal realizado junto aos participantes do Grupo Experimento, alguns fatores devem ser destacados por se alinharem aos objetivos da pesquisa: o reconhecimento por parte dos alunos em relação às lacunas de formação pessoal, as quais a prática de projeto com o jogo pôs em evidência; o sentimento de frustração desencadeado pela necessidade de lidar com conflitos e condicionando-os a gerenciá-los para a continuidade dos trabalhos e a realização por parte dos participantes de que a atuação real no mercado de trabalho demandará deles muito mais do que o domínio de técnicas.

4. ANÁLISE DOCUMENTAL POR PARTE DO DOCENTE DAS PROPOSTAS DE PROJETO RESULTANTES

Para o parecer do especialista – no caso o professor responsável pela disciplina de Projeto na qual a coleta de dados da pesquisa se desenvolveu e que cedeu o espaço para a atividade – foram enviados por e-mail todas as informações necessárias à sua avaliação junto à um questionário. A avaliação foi realizada às cegas, portanto, o docente não tinha conhecimento de qual trabalho correspondia ao GC e qual correspondia ao GE – os quais foram identificados para o docente pelas letras A e B respectivamente.

As respostas dadas pelo docente o caracterizam como um profissional experiente no ensino de projetos, com um sistema de avaliação estruturado o qual reflete a precisão com que costuma avaliar os discentes. Nesse sentido, seu parecer perante os projetos resultantes da coleta de dados apresenta também sua atenção aos detalhes refletindo em uma avaliação cuidadosa referente aos vários aspectos do projeto.

Na avaliação do projeto do Capacete – GC, que não utilizou o jogo – na visão do docente o grupo desenvolveu soluções adequadas e alinhadas à atualidade, com potencial para personalização, sendo recomendado o aprimoramento das representações do projeto para que o mesmo possa ser mais bem compreendido e divulgado.

Na avaliação do projeto do Colete Salva Vidas – GE, que utilizou o jogo – o docente destacou a inovação da proposta bem como, nas palavras do especialista “a definição de requisitos de projeto que os designers buscam inserir no novo produto”, o que evidencia uma maior organização das ideias e etapas de desenvolvimento entre as áreas. Por fim, o docente também recomenda que o material de apresentação do conceito seja aprimorado para melhor entendimento e divulgação do projeto.

As avaliações por parte do docente dos conceitos de projeto produzidos, bem como as notas atribuídas a cada projeto – sendo 8 para o resultante da atividade do Grupo Controle e 9 para o resultante do Grupo Experimento – revelam que o uso do jogo Projeta impactou positivamente também no resultado dos projetos produzidos por estes alunos, uma vez que o projeto resultante da atividade com uso do jogo se apresentou inovador e organizado quando comparado àquele desenvolvido de maneira tradicional, o que refletiu na nota também superior.

5. CONCLUSÃO

Esta pesquisa foi resultado da consciência da importância do papel do designer enquanto agente no ambiente de projeto e frente ao fato de que este mesmo ambiente é permeado por embates, os quais são frutos das características da própria atividade e das relações interpessoais estabelecidas nela. Assim, é necessário reconhecer que o potencial para o surgimento de conflitos existe no projeto, mas não deve ser visto como algo totalmente prejudicial, antes, deve ser aceito como um aspecto da própria atividade e como tal, precisa ser considerado também no ambiente de formação – inicial ou continuada – da profissão.

Na busca por caminhos para trabalhar aspectos subjetivos como estes requerem dos profissionais que estão em posição de gestão – como o docente em sala de aula e o gerente de projetos em uma empresa – um movimento no sentido de compreender que gerenciar projetos é também, e principalmente, gerenciar pessoas e suas relações dentro do ambiente profissional que compartilham – sendo o seu papel enquanto gestor o de justamente mediar estas relações.

No desenvolvimento da pesquisa ficou perceptível que o caminho mais produtivo – para a gestão, para os profissionais e para o projeto – visando o gerenciamento de situações que podem deflagrar conflitos não é evitá-los, mas, ao contrário, adotar posturas que favoreçam um ambiente de trabalho no qual a comunicação seja priorizada para que as diversas opiniões dos diferentes profissionais envolvidos possam ser colocadas de maneira aberta e franca para somente então conseguir definir os direcionamentos necessários e mais adequados a cada situação.

Este é um trabalho que deve ser guiado pelo bom senso, empatia e profissionalismo dos gestores para que qualquer perturbação com potencial para resultar em conflito seja detectada com antecedência e, uma vez estabelecido o conflito em si, que o mesmo possa ter um desdobramento construtivo. Na busca por identificar qual seria o caminho mais flexível, adaptável e que permitisse trabalhar os diferentes aspectos que envolvem as relações entre os indivíduos é que o formato de jogo foi considerado, por justamente consistir em uma atividade coletiva e dinâmica, sendo muito semelhante ao “projetar” e uma vez adaptado para trabalhar situações de projeto, tal formato também se mostrou adequado na medida em que revelou potencial para explorar diferentes possibilidades de ação, interação entre os indivíduos e possíveis resultados.

Nesse sentido, na criação do jogo foi importante que o mesmo abrangesse e pudesse simular os três grandes momentos que envolvem um projeto: a criação, o desenvolvimento e a comercialização; Tivesse no mediador – docente/gestor – a principal figura de apoio e condução das etapas e da equipe em direção ao objetivo maior: obter ao final do jogo parâmetros para um projeto de design; e que colocasse os participantes no lugar de outros profissionais, sendo submetidos a situações nas quais deveriam também pensar pelo lado das outras áreas, na intenção de favorecer nos jogadores a percepção de quais são as demandas envolvidas em um projeto para além da área de design.

Estes três aspectos compuseram um cenário no qual os participantes tiveram que lidar com prazo, tempo, divergências – com potencial para conflito –, tomadas de decisão, divisão de tarefas e principalmente: que modificassem sua visão em relação ao processo coletivo do projeto de design a partir da vivência pela ótica de outras áreas. Dessa maneira, o ganho não foi somente promover a empatia e flexibilizar a postura, mas também conseguir perceber as necessidades dos outros campos profissionais envolvidos. É possível, portanto, considerar o potencial de uso de Projeta como um exercício “preparatório” para profissionais em prévias de reuniões, com vistas a antecipar o que poderia ser solicitado por outras áreas envolvidas no projeto.

A partir dos resultados da pesquisa, foi possível concluir que o jogo criado e desenvolvido atendeu às expectativas da pesquisa em produzir um recurso que auxiliasse na formação dos designers com impacto direto na qualidade dos projetos por eles desenvolvidos, colaborando também para a gestão das pessoas e dos processos envolvidos.

O desenvolvimento do Projeta buscou contribuir para um aspecto visto pela pesquisadora como urgente no cenário em constante mutação para o qual o design produz: munir os designers de habilidades que os tornem mais seguros em situações de embate e mais flexíveis para buscar a solução destas situações. A intenção, portanto, foi aprimorar o projetista para aprimorar o projeto como consequência.

Ao apresentar peças editáveis, o formato do Projeta favorece a ampliação de seu alcance, bastando alguns ajustes de conteúdo das cartas para que se possa ampliar sua duração e potencial de uso, podendo, inclusive, ser empregado por outras áreas do conhecimento que envolvam o trabalho conjunto e multidisciplinar – tais como medicina, direito, administração, logística entre outras – e que vejam no jogo um caminho para trabalhar os desafios enfrentados por estas equipes em sua prática profissional.

REFERÊNCIAS

ALCOFORADO, M.G. **Metodologia de design mediada por protótipos**. 2014. 486 f. Tese (Doutorado) - Universidade Estadual Paulista Programa de Pós-graduação em Design, Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, Bauru, 2014.

BAPTISTA, M. N.; CAMPOS, D. C. **Metodologia de pesquisa em ciências: análises quantitativa e qualitativa**. 296 p. Rio de Janeiro: LTC, 2007.

BEST, K. **Fundamentos de Gestão do Design**. Porto Alegre: Bookman, 2012.

LAWSON, B. **Como arquitetos e designers pensam**. Oficina de Textos, São Paulo, 2011.

MOZOTA, B.B de; KLOPSCH, C.; COSTA, F. C. X. da. **Gestão do design: usando o design para construir valor de marca e inovação corporativa**. Porto Alegre: Bookman, 2011.

PHILLIPS, Peter. L. Briefing: **A gestão do projeto de design**. São Paulo: Editora Blucher, 2008.

PIZARRO, C. V. **Projeta – proposta de um recurso em formato de jogo voltado ao gerenciamento de conflitos em ambiente de projeto**. 2019. 224f. Tese (Doutorado em Design). Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, UNESP, Bauru, 2019.

SAMPIERI, R.H; COLLADO, C.H; LUCIO, P.B. **Metodologia de Pesquisa**. 3. Ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

TROTT, P. **Gestão da inovação e desenvolvimento de novos produtos**. Porto Alegre: Bookman, 2012, 621p.

VOLLMER, A. **Conflicts in innovation and how to approach the “last mile” of conflict management research – a literature review**. In: International Journal of Conflict Management, Vol. 26 Iss 2pp. 192-213. 2012. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/IJCM-09-2012-0062#>. Acesso em: 24 set. 2015.

