



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO JOÃO DEL REI - UFSJ
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA - NEAD
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM MÍDIAS DA EDUCAÇÃO

JOSÉ CARLOS ALVES CAMPOS JUNIOR

**IMPLEMENTAÇÃO DO GAMIFICATION NA EDUCAÇÃO CORPORATIVA
NO ENSINO DE JOVENS E ADULTOS**

ARAXÁ/MG

MARÇO DE 2019

JOSÉ CARLOS ALVES CAMPOS JUNIOR

**IMPLEMENTAÇÃO DO GAMIFICATION NA EDUCAÇÃO CORPORATIVA
NO ENSINO DE JOVENS E ADULTOS**

Trabalho de Conclusão de Curso de Pós-graduação lato-sensu como um dos pré-requisito(s) para a obtenção do título de especialista curso de Especialização em Mídias na Educação do Núcleo de Educação a Distância (Nead) da Universidade Federal de São João del-Rei- MG (UFSJ).

ARAXÁ/MG

MARÇO DE 2019

JOSÉ CARLOS ALVES CAMPOS JUNIOR

**IMPLEMENTAÇÃO DO GAMIFICATION NA EDUCAÇÃO CORPORATIVA
NO ENSINO DE JOVENS E ADULTOS**

BANCA EXAMINADORA:

Prof.^a Dra. Patrícia Aparecida de Souza (Orientadora)

Prof.^a Eduardo Bento Pereira

Prof.^a Celina Angélica Lisboa Valente Carlos

ARAXÁ/MG

MARÇO DE 2019

RESUMO

O presente trabalho constituiu em evidenciar a importância do uso de novas metodologias na educação corporativa, no que se refere a tecnologia para o ensino de jovens e adultos. A metodologia estudada foi a de *gamification* que confirmou a utilização de jogos e games para facilitar o aprendizado deste público que atua em empresas, com o intuito de garantir o aprendizado de forma mais lúdica e eficaz neste ambiente. Evidenciou-se que esta metodologia faz parte da vida do ser humano e que dessa forma o aprendizado se torna concreto e perene no ciclo do conhecimento. Esta metodologia apresentou grande eficiência e se bem utilizada consegue-se aplicar de maneira assertiva nas organizações. Entre as conclusões, observou-se que os educadores possuíam conhecimento sobre a aplicabilidade e objetivo da metodologia *gamification*, ou seja, conheciam os benefícios da tecnologia para o ensino em geral e encontraram satisfação com a metodologia, porém possui poucos recursos de aprendizados para desenvolver o novo modelo de ensino-aprendizagem.

Palavras-chave: Educação corporativa. *Gamification*. Metodologias. Andragogia. Processos de Aprendizagem.

ABSTRACT

This piece of work constitutes in evidencing the importance of the use of new methodologies for corporate education, regarding the use of technology for the teaching of young people and adults. The studied methodology was that of gamification which proved the use of games as facilitator of the learning process of this public operating in companies, with the purpose of ensuring learning achievements at the most playful and effective manner in this environment. It was evidenced that this methodology is part of human life, therefore the learning process becomes achievable and continual throughout the knowledge cycle. This methodology presented great efficiency and if utilized appropriately enables an assertive application in companies. Through the conclusions, it was observed that teachers had the knowledge of the applicability and objective of the gamification methodology. Therefore, they knew the benefits of technology to the learning in general and found the methodology satisfying, however they have fewer learning resources to develop the new teaching-learning model.

Keywords: Corporate Education. Gamification. Methodologies. Andragogy. Learning Processes.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	7
2. REVISÃO DE LITERATURA.....	9
2.1 GAMIFICATION.....	9
2.2 CARACTERIZANDO O GAME.....	10
2.3 BENEFÍCIOS DO GAMIFICATION NO ENSINO PARA JOVENS E ADULTOS.....	11
2.4 UNINDO APRENDIZAGEM COM O GAME.....	13
3. METODOLOGIA.....	15
3.1 A CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA QUANTO AOS PROCEDIMENTOS TÉCNICOS.....	15
3.2 A CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA QUANTO AOS OBJETIVOS.....	16
3.3 A CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA QUANTO A ABORDAGEM DE ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES E DE DADOS.....	17
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	17
5. CONCLUSÕES.....	31
6. REFERÊNCIAS.....	32
7. APÊNDICES.....	34
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ENTREVISTADOS.....	35
APÊNDICE B - MODELO DE CARTA CONVITE ENVIADA AOS PROFISSIONAIS RESPONDENTES DA PESQUISA.....	37

1. INTRODUÇÃO

Gamification é um termo que surgiu através do autor britânico Nick Pelling no ano de 2002, o autor comprovou que as experiências de um usuário deveriam ser aprimoradas de acordo com um jogo, e as ferramentas do dia a dia deveriam servir de forma mais fácil e lúdica no que se refere ao manuseio de máquinas e equipamentos inseridas na sociedade (PELLING, 2011).

Porém este termo foi estudado para aplicação em um ambiente corporativo no ano de 2010, quando o autor Jesse Schell (2010) confirma a utilização desta metodologia em diversas áreas com o intuito de gerar maior produtividade e facilitar o processo de aprendizagem com o uso de tecnologia (BURKE, 2015).

Após o descobrimento desta metodologia e a aplicação, vários autores começaram a aprofundar nas formas de sua utilização desta metodologia no âmbito empresarial e na educação corporativa.

Segundo Vianna et al (2013), *gamification* é o uso de ferramentas necessárias sobre jogos racionais e pragmáticos com o intuito de potencializar o aprendizado de um indivíduo.

Neste sentido é necessário aprofundar sobre o processo de aprendizagem no educando, diferenciando todo o tipo de geração contidas no ambiente corporativo e destacando o ensino diferente para cada um.

Para ilustrar este contexto, Freire (2011) destaca que o processo de aprendizagem corresponde em alguns estilos que se caracterizam em aprendizado diferente para jovens e adultos, e isso se deve porque este público merece uma atenção especial neste contexto.

Desta forma, irá contribuir para o desenvolvimento de ideias para a aplicação dessa nova metodologia no ambiente corporativo, este na qual chamamos de *gamification*, também será importante destacar os impactos positivos e negativos da aplicação desta metodologia.

Sabendo que o uso de jogos interativos contribui significativamente, é importante destacar o seguinte questionamento: como aplicar o uso de tecnologias e jogos de forma assertiva para o alcance de melhores resultados organizacionais e comportamentais? Portanto, o intuito é relevar sobre qual os desafios da utilização de mídias em ambiente empresarial e como mudar o cenário.

Knowles (2011) afirma que na educação corporativa se o educando for conduzido à um processo de aprendizagem de forma adequada de acordo com suas expectativas, o benefício é perceptível, pois crescem de forma eficiente e eficaz perante os educandos para a organização.

A escolha deste tema foi motivada por observar melhor no ambiente corporativo, como o tema irá contribuir para melhorar o aprendizado do educando e a falta de entendimento sobre o uso de jogos interativos e como a aplicação contribui para o desenvolvimento do educando.

Para Alves (2014) este processo se dá de forma lúdica e necessária para justificar que o *gamification* é um processo importante pois caracteriza e remete que o indivíduo se torne mais feliz e satisfeito em aprender.

O projeto foi estudado com base na gestão do conhecimento e neste irá destacar os principais objetivos que são a aceitação de aprendizado de forma sucinta, utilizando a metodologia do autor Paulo Freire (2011) que é justamente com foco no ensino para adultos (andragogia) e também na teoria de aprendizagem de Malcom Knowles (2011), e para contribuir sobre o contexto geral sobre *gamification*, o presente trabalho conta com a importante obra de Flora Alves (2014) e Ysmar Vianna et al., (2013).

A pesquisa teve o objetivo de conhecer sobre o uso de jogos no ambiente corporativo, com o intuito de destacar a sua importância para o desenvolvimento do trabalho do educador e categorizar sua efetividade nas organizações.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 GAMIFICATION

O *gamification* não é uma novidade no mundo atual, segundo Alves (2014), desde os primórdios quando não existia humanidade, os animais não se hesitavam em se divertir uns com os outros a fim de criar relacionamentos mais saudáveis em sua cadeia familiar, se divertiam de forma cuidadosa e respeitosa que gerava vínculo e conseqüentemente, uma atividade de recreação, e até hoje nós seres humanos temos essa prática, em encontrarmos brincadeiras que sejam atrativas para aprendermos com outros seres humanos.

Refletindo sobre essa ideia, Alves (2014, p.18) diz que:

Parece haver no jogo algo que vai além das necessidades da vida, parece haver algo mais "em jogo" e, segundo o filósofo Johan Huizinga, o fato de o jogo conter um sentido, implica na presença de um elemento não matéria. Tanto a psicologia quanto a filosofia procuram investigar o jogo com o objetivo de entender sua natureza e de alguma forma situá-lo no sistema da vida.

Sob o mesmo ponto de vista, pode-se considerar que o game também interfere nos sentimentos e emoções do ser humano, o usuário não irá jogar simplesmente por que se torna uma obrigação, jogará se divertindo, porque quer, parte da vontade dele buscar aprender e se desenvolver. Com o *gamification* o educando aprende mais rápido, pelo simples fato de que é divertido, fácil e lúdico, gerando sensações de relaxamento e conseqüentemente, gera a emoção da alegria por fazer aquilo que gosta. (ALVES, 2014, p. 22)

Para ilustrar, Alves (2014, p. 22) reflete:

Emoções das mais variadas estão envolvidas no contexto dos jogos, desde o prazer da vitória até a tensão de uma derrota anunciada. O sentimento de conquista, de prazer ao se concluir um game é tão envolvente e intenso quanto o próprio sentimento de jogá-lo.

Para que isso seja possível, é preciso entender que o game é um recurso em que o jogador e/ou usuário irá se dedicar em assumir uma postura de reconhecimento, que o game possui alguns regulamentos que exige uma participação direta dele e, conseqüentemente, ele estará ciente que receberá uma avaliação sobre seu desenvolvimento durante o jogo, gerando assim, um resultado final sobre seu desempenho e como conseqüência produzirá ações emocionais em seu organismo. (ALVES, 2014, p. 21)

Para ilustrar esse processo, Alves (2014, p. 21) exemplifica que:

A existência do jogador acrescenta uma pessoa interagindo com o sistema, independentemente do tipo de game ao qual estamos nos referindo, seja um jogo como o Tetris, um jogo de tabuleiro ou outro que você imagine neste momento. A abstração está relacionada ao aspecto da fantasia, da realidade que só existe no espaço delimitado pelo game, ou seja, o game contém aspectos da realidade ou até mesmo a essência dela, mas o game não é uma cópia exata da realidade.

Foi realizada uma pesquisa por Letícia Ouros e Alessandra Freitas da Universidade Nove de Julho - UNIOVE de São Paulo/SP, com o intuito de mensurar o tema de onhecimento, habilidades e atitudes de um usuário com a utilização de *gamification*, onde as pesquisadoras entrevistaram a autora Alves (2014) que relatou no âmbito de Conhecimento que este é um fator de engajamento do usuário na qual muitos autores não abordam este tema de forma minuciosa. No conceito de Habilidades ela relatou que neste âmbito a habilidade está relacionada ao uso de atividades psicomotoras em congruência com as expectativas de uma organização com o intuito de gerar melhoria contínua em um determinado processo. Já no fator de Atitudes a autora evidenciou que esta competência está coligada ao um fator intrínseco do usuário, que é o engajamento, com este fator em utilização da *gamification* o usuário tende a gerar o resultado esperado pela organização (OUROS; FREITAS 2017).

2.2 CARACTERIZANDO O GAME

Gamificar é uma forma conceitual de ensinar, nas instituições educativas e se faz necessário, pois há muitos jovens e adultos que se interessam mais por tecnologia do que em treinamentos com ensinamentos maçantes. Nesse sentido é preciso também inovar para capacitar melhor o educando, criando métodos com que ele não desestimize o trabalho e o conhecimento. (VIANNA et al, 2013, p.13).

Como pode-se ver a organização juntamente com os educadores, é de extrema responsabilidade dos mesmos criar novas formas de ensinar sabendo que o adulto precisa de uma atenção maior. E que o modelo seja algo de fácil entendimento, a metodologia que visa usar jogos, dinâmicas e mídias digitais para interagir com o educando, de forma tal que ele se interesse pelos temas do treinamento e se distraia, diminuindo a carga emocional de pressão que o ambiente interno na organização ocasiona (VIANNA et al, 2013).

Nesse sentido, segundo o autor acima (2013, p. 58):

O conjunto de jogos a serem apresentados foi desenvolvido para gerar engajamento e motivar a participação no processo, assim como abordar as temáticas sensíveis levantadas ao longo da imersão e passíveis de representar um gargalo na implementação e aceitação do novo *erp* do sap. Os Jogos da Mudança foram conceituados de modo a ser parte de um conjunto, mas poder ser jogados separadamente, de modo a interferir o mínimo possível na rotina operacional da organização.

Em síntese, o processo de *gamification* é basicamente uma forma de transformar o aprendizado em um jogo e assim engajar o educando no seu objetivo principal, que é a aprendizagem. Desse modo as organizações e instituições educativas conseguem de uma melhor forma resolver problemas de aprendizados despertando interesse no educando e consequentemente ampliando o conhecimento, pois o *gamification* desenvolve a criatividade e estimula o educando ao aprendizado, uma vez que o uso do jogo poderá gerar encantamento nos usuários e a organização educativa poderá criar um ambiente imersivo na aprendizagem (VIANNA et al, 2013, p.28).

2.3 BENEFÍCIOS DO GAMIFICATION NO ENSINO PARA JOVENS E ADULTOS

Knowles (2011, p. 117) pôde observar que jovens e adultos possui um temperamento mental totalmente desenvolvido por base das suas experiências e aprendizados ao longo da vida, e que eles possuem uma capacidade de aprendizados com base da experiência.

O autor acima (2011) diante de várias pesquisas, afirma que jovens e adultos possuem a capacidade de aprender com base no resultado que aquele assunto irá oferecer para ele no fim, e que é necessário criar um ambiente propício para desenvolver e repassar o conhecimento.

Para concretizar essa observação, Malcom Knowles (2011, p, 117) afirma que:

Os teóricos cognitivos ressaltam a importância de um clima psicológico que ofereça ordem, objetivos claramente definidos, explicações claras sobre as expectativas e oportunidades, abertura do sistema ao questionamento e à inspeção, além de feedback honesto e objetivo. Os teóricos cognitivos que defendem a aprendizagem por meio da descoberta também preferem um clima que estimule a experimentação (teste de hipóteses) e seja tolerante para com os erros desde que algo seja aprendido com eles.

Alves (2014) pôde concluir que o *gamification* pode ajudar com o desenvolvimento do ensino para jovens e adultos, pois assim dá uma base interativa para a conclusão de um conhecimento e cria um local benéfico para que o jovem e o adulto sintam-se confortáveis para desenvolver suas habilidades e aprender de forma mais rápida gerando resultados concretos. A mesma autora (2014, p. 9) afirma que:

Esteja você em uma escola, empresa familiar ou organização multinacional, o que você vê quando olha ao redor é a diversidade de gerações convivendo em um mesmo ambiente, compartilhando interesses, objetivos e competindo por melhores posições.

Knowles (2011, p.127) reflete que é importante dizer que para que este conhecimento chegue até o jovem e o adulto de uma forma que este público interaja e se interesse pelo assunto abordado, precisa-se compreender que é preciso e importante que o educador tenha em mente que é necessário que ele transforme as missões ao invés de aulas, os desafios ao invés de tarefas e faça um acompanhamento sobre o método abordado, e assim é necessário criar métricas para que mensure o resultado esperado.

Sobre essa afirmação de mensuração, Malcom Knowles (2011, p, 127) ressalta que:

O segundo passo é a avaliação da aprendizagem, que envolve a coleta de dados sobre os princípios, fatos e técnicas que foram adquiridos pelos participantes. Esse passo deve incluir tanto pré-testes quanto pós-testes, de forma a mensurar os ganhos específicos resultantes das experiências de aprendizagem. Os testes de performance são indicados (tais como operar uma máquina, fazer entrevistas, falar, ouvir, ler, escrever etc.) para a aprendizagem de habilidades.

Já Freire (2011, p. 30) relata que é preciso entender que o ensino para jovens e adultos é uma forma que deve ser entendida e estudada na organização educativa e também pelos educadores e professores, que têm como principal desafio motivar e engajar pessoas com uma linguagem favorável aos educandos.

Com base nesse entendimento, Freire (2011, p. 30) ressalta que:

Não há ensino sem pesquisa e pesquisa sem ensino. Esses fazeres se encontram um no corpo do outro. Enquanto, ensino continuo buscando, re-procurando. Ensino porque busco, porque indaguei, porque indago e me indago. Pesquiso para constatar, constatando, intervenho, intervindo educo e me educo. Pesquiso para conhecer o que ainda não conheço e comunicar ou anunciar a novidade.

Com base nisso, verifica-se que o educador possui um trabalho grande em engajar pessoas e devem buscar recursos para contemplar o maior número de pessoas e que estejam unidas em um só propósito, o aprendizado contínuo. (FREIRE, 2011, p.30).

2.4 UNINDO APRENDIZAGEM COM O GAME

Segundo Knowles (2011) a utilização da metodologia de ensino para jovens e adultos unindo com os avanços tecnológicos, pode-se observar que a união dessas potências poderá contribuir para o sucesso do aprendizado nas instituições de ensino. O que vem sendo observado desde muito tempo quando Malcom Knowles (2011) estudou sobre *andragogia* para o ensino de adultos no século XXI e afirmou que a tecnologia é usual e auxilia na transmissão de conhecimentos e ela pode ser utilizada melhor para que o jovem e o adulto consigam ter autonomia no seu processo de aprendizado.

Para concluir Knowles (2011, p. 227) afirma que:

A tecnologia apresenta oportunidades arrojadas para propiciar a adultos grandes experiências de aprendizagem na tradição andragógica. Primeiro, ela satisfaz diretamente o desejo de adultos de ser autodirigidos em sua aprendizagem. A tecnologia é um meio de aprendizagem inerentemente autodirigido que permite a adultos acesso à aprendizagem no momento e na quantidade desejados, em condições de controle completo do aprendiz. De diversos modos, isso pode propiciar ao adulto aprendiz uma experiência de aprendizagem autodirigida completa.

Nessa afirmação, conclui-se que a tecnologia é importante para este processo, pois nela consegue-se abordar o lado inerente do educando e facilita com que ele tenha autonomia no seu processo de aprendizado, pois ele poderá compreender que a conclusão do conhecimento depende de sua capacidade intelectual e emocional. (VIANNA et al, 2013, p.47)

Knowles (2011) informa que existe um outro lado que é despertar o interesse do educando para que ele compreenda que o conhecimento que ele está adquirindo com o uso da tecnologia, é importante para seu crescimento intelectual. Com base nessa afirmação é preciso que o sistema desperte a motivação do aluno em continuar produzindo o seu conhecimento de forma contínua. O mesmo autor (2011, p. 234) relata que a motivação é significativa no modelo de aprendizado:

A motivação do aprendiz é um aspecto importante do modelo de aprendizagem todo-parte-todo, pois, sem aprendizes que valorizem o novo

conteúdo que estiver sendo ensinado, haverá pouca esperança de retenção do que se aprende e de transferência do que se aprende para o local de trabalho.

Para se alcançar a motivação, um dos processos é que o educando veja o educador como um facilitador de aprendizado. Esse processo é importante, pois o facilitador poderá otimizar tempo e acompanhar de forma mais assertiva o aprendizado do educando e automaticamente criar um clima de aprendizado mais confortável para todos e fazer com que o educando o veja como alguém que está ali para ajudar e não para impor, quando o educando vê o mediador sendo uma figura impositiva. (KNOWLES, 2011, p. 89).

Em virtude do conhecimento mencionado, conclui-se que isso impacta o ambiente e o processo de aprendizado, se perde, colocando em comparação com um ambiente escolar, essa não é a ideia para a *andragogia*, pois o jovem e o adulto sentem a necessidade de pertencimento e de um clima com relacionamentos saudáveis, dentro do ambiente e o facilitador deve ser uma ponte para que este processo seja leve. (KNOWLES, 2011, p. 94)

Assim o mesmo autor (2011, p. 244) afirma que o educador deve exercer um papel diferente da escola padrão, pois ali é inserido um grupo de pessoas que tendem a ter mais autonomia e liberdade:

Em vez de desempenhar a função de planejador e transmissor de conteúdo, que exige principalmente a habilidade de apresentação, eu estava desempenhando a função de gerenciador e criador de processos, que exige a capacidade de construir relacionamentos, avaliar necessidades, envolver os alunos no planejamento, colocá-los em contato com as fontes de aprendizagem e estimular sua iniciativa. Desde então, nunca mais quis voltar para o papel de professor.

Dessa forma, verifica-se que o *gamification* é importante nesse processo, pois contribui com a autonomia e cria um ambiente propício para o aprendizado com o uso dessa tecnologia, e o educador conseguirá dar o suporte necessário para o público jovem e o adulto uma vez que este grupo de pessoas tendem a ter necessidades diferentes do que o praticado em escolas. As instituições de aprendizagem e ensino poderão adotar práticas visando o uso da *andragogia* e associando aos jogos certos de que irá obter resultados mais rápidos. (VIANNA et al, 2013, p.44).

Em um outro aspecto, é importante ressaltar o comportamento dos adultos e dos jovens com a utilização de jogos e dinâmicas na prática, o público jovens e adultos gostam de condições lúdicas e que possam experimentar na

prática, e o game é uma ciência que remete aos educandos a experiência de vida e gera satisfação em aprender. (ALVES, 2014)

Para afirmar isso Alves (2014, p.95) observou que a espécie humana é a que possui um diferencial nesse quesito, pois aprende brincando e que isso gera engajamento.

Entre todas as espécies, somos os maiores “jogadores” de todos, uma vez que crescemos brincando e aprendemos muito com isso. Brincar faz parte de nosso aprendizado e de nosso processo de educação. Quando brincamos, engajamo-nos à mais pura expressão de nossa humanidade e a mais verdadeira expressão de quem somos nós. Tenho certeza de que você também se lembra de muitos momentos em sua vida de muita alegria e prazer exuberante, desfrutando pelo simples prazer de jogar, de praticar algum esporte que você gosta muito ou até mesmo enquanto joga *videogame*.

Tendo em vista os aspectos observados, pode-se concluir que o game é importante para o crescimento do aprendizado no educando, pois ele remete sempre a experiência e engaja sentimentos e emoções diferentes do que o método convencional, para que isso seja possível a instituição de ensino deverá investir a maior parte do tempo em interagir o educando nesse sentido e acompanhar para que ele não se perca nesse processo para assim alcançar resultados perenes e inclusos no processo de aprendizado. (ALVES, 2014, p. 95).

3. METODOLOGIA

3.1 A CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA QUANTO AOS PROCEDIMENTOS TÉCNICOS

A pesquisa se desenvolveu pela metodologia exploratória, por meio de um estudo de caso, tendo como lentes a percepção de profissionais que utilizam ou utilizaram o modelo de metodologia de *gamification* no âmbito empresarial. (Apêndice A).

Foi aplicado formulários de pesquisa de satisfação com os jogos aos profissionais para mensurar o nível de satisfação e de melhor utilização da metodologia na organização (Apêndice B), o estudo foi feito anonimamente a fim de respeitar as orientações da CONEP (Comissão Nacional de Ética em Pesquisa) com a assinatura de um formulário de pesquisa conforme está anexado no apêndice.

A pesquisa foi realizada e aplicada aos casos de educadores que exercem ou exerceram em função corporativa na cidade de Uberlândia-MG, foi entrevistado 32 profissionais da área de educação empresarial no ano de 2019.

A seleção dos participantes da pesquisa foi através de profissionais conhecidos de 3 empresas diferentes da cidade de Uberlândia e também profissionais renomados da área de educação corporativa, onde os mesmos contribuíram para o desenvolvimento e afirmação da pesquisa com o intuito de categorizar a efetividade e o seu conhecimento sobre a metodologia *gamification* nas organizações.

A coleta de dados foi realizada via questionário de 15 questões de forma estruturada conforme anexado no apêndice.

3.2 A CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA QUANTO AOS OBJETIVOS

O presente trabalho possui o objetivo de conhecer sobre o uso de jogos no ambiente corporativo, com o intuito de destacar a sua importância para o desenvolvimento do trabalho do educador e categorizar sua efetividade nas organizações.

Foi identificado que é importante pesquisar sobre os profissionais no ambiente corporativo o quanto o trabalho irá contribuir para o desenvolvimento do aprendizado em sala.

Dessa forma mediu-se o grau de satisfação sobre esta pesquisa no ambiente corporativo, pois nota-se uma falta de informações mensuráveis.

Neste sentido, é importante ressaltar que o trabalho possui caráter exploratório de pesquisa, para o leitor visualizar o que há de novo nesse contexto organizacional, com base de informações exploratórias no que se refere ao uso de pesquisas, entrevistas e também de forma mensurável, é importante salientar que o trabalho apresenta dados de entrevista de 32 profissionais que contribuíram para o desenvolvimento do projeto, para destacar sobre a pesquisa exploratória, Reis (2012, p.59) explica que:

A pesquisa exploratória é o primeiro passo de qualquer pesquisa, que acontece quando o tema escolhido é pouco explorado e o pesquisador precisa incorporar características inéditas e buscar novas abordagens. Ela é feita por meio de levantamento bibliográfico, entrevistas, análise de exemplos sobre o tema estudado. (REIS, 2012, p.59).

3.3 A CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA QUANTO A ABORDAGEM DE ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES E DE DADOS

Este trabalho também contou com o uso de conteúdos qualitativos para interpretar o grau de importância da metodologia existente no mundo corporativo, no fim da análise quantitativa foi discutido o impacto das informações no contexto gerencial, destacando sobre esta importância de conteúdo, Reis (2012, p.61) ressalta:

Para analisar os dados e as informações colhidas na literatura, a pesquisa indireta (*lato sensu*) e a direta (*stricto sensu*) utilizam a abordagem qualitativa, que tem como objetivo interpretar e dar significados aos fenômenos analisados sem empregar os métodos e as técnicas estatísticas como base do processo de análise de um problema. Isso significa que nessa abordagem de pesquisa os resultados não são traduzidos em números, unidades de medidas ou categorias homogêneas de um problema, como é o caso da abordagem quantitativa. (REIS, 2012, p.61).

Para a conclusão da pesquisa, abordou-se leituras seletivas para o acompanhamento do trabalho final. E na pesquisa experimental testou-se o grau de satisfação dos educadores perante o uso de *gamification* como uso nas organizações. A base teórica foi introduzida e estudada sobre a andragogia, utilizando o autor Paulo Freire e do criador da teoria, Malcom Knowles.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com base no conhecimento do perfil dos entrevistados (Figura 1a) foi identificado que 17 profissionais estão entre as idades de 19 a 29 anos; 14 entre 30 a 39 anos e 1 entre 40 a 49 anos de idade. Com relação ao gênero, 63% dos entrevistados são do gênero feminino e 37% do gênero masculino (Figura 1b).

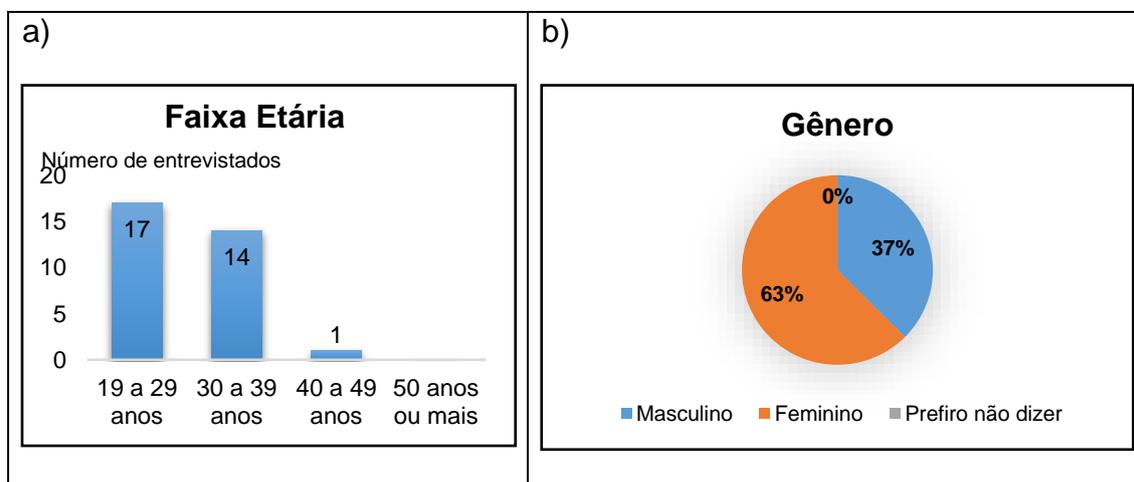


Figura 1: Questionário pergunta nº1 (a) e Questionário pergunta nº 2 (b).

É importante evidenciar que o público mais jovem (Figura 1a) está dentro da educação corporativa, uma vez que o processo de aprendizagem necessita de educadores que estejam juntamente engajados em mostrar um resultado mais lúdico com a utilização de jogos e o mesmo deve ser de fácil entendimento para a conclusão do processo de aprendizagem, e um público mais jovem consegue atingir claramente esse processo (VIANNA et al, 2013, p.48).

Com relação ao grau de escolaridade dos educadores, 15 profissionais têm ensino superior completo e 10 estão cursando; 7 profissionais possuem pós-graduação completa. Nenhum dos entrevistados estão com a formação média completa ou incompleta, e também nenhum resultado aponta pós-graduação incompleta (Figura 2). Demonstrando que os educadores em geral estão em processo de aprendizagem no ensino superior e pós superior.

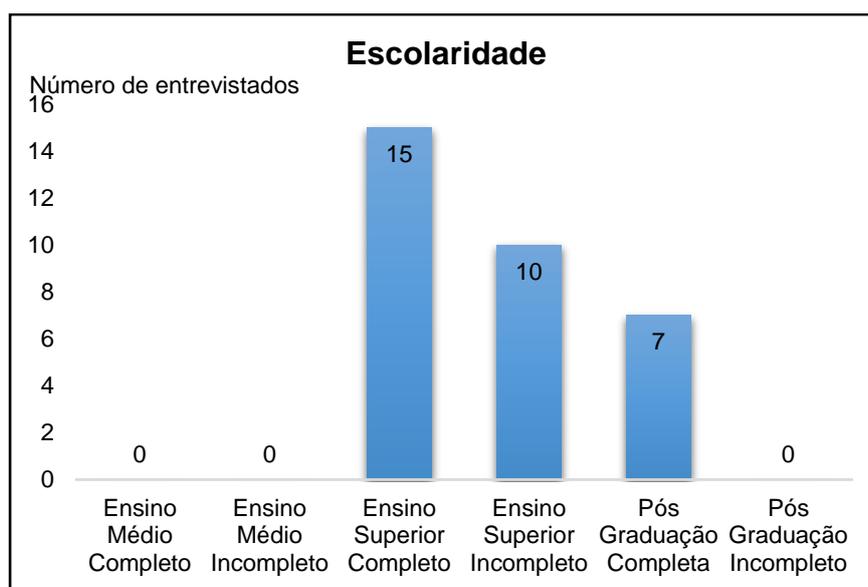


Figura 2: Questionário pergunta nº3.

Com base nos resultados acima a pesquisa mostra que para ensinar e gerar o conhecimento sobre um jovem adulto, é importante um docente de pensamento crítico, e isso implica diretamente no resultado do saber do público que se deve atingir, nesse processo é imprescindível que o educador tenha conhecimento da transferência de saberes ao educando e que este processo seja claro e assertivo para o mesmo (FREIRE, 2011, p. 31).

Quanto ao questionamento sobre a função atual dos entrevistados (Figura 3) pôde-se observar que 13 profissionais atuam na área de educação em geral, 6 em supervisão de empresas, e 10 na área de administração, sendo 2 gerentes, 2 em Recursos Humanos, 2 empresários, 2 administrativos em geral e 2 psicólogos. Apenas, 1 trabalha na área de Tecnologia da Informação (TI), 1 estudante e 1 *Design*.

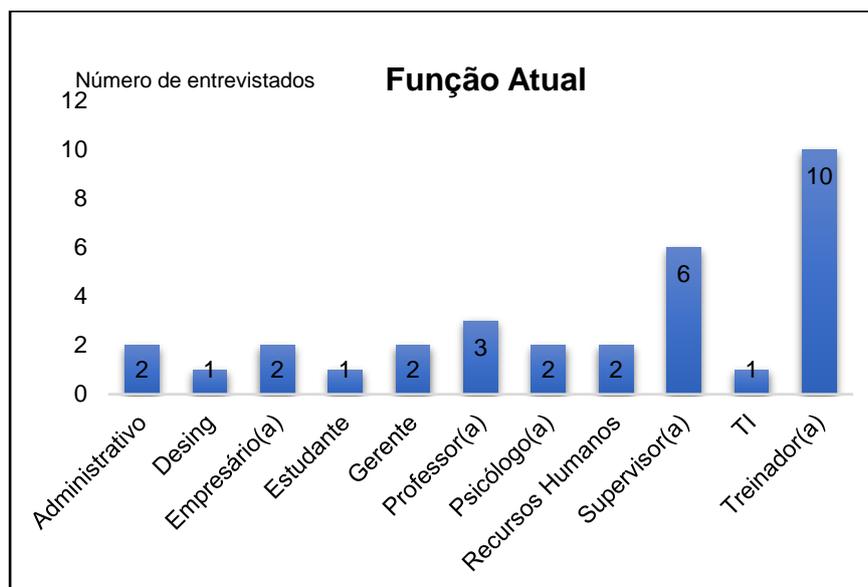


Figura 3: Questionário pergunta nº4.

Para este processo a função de ser um educador é muito importante na aprendizagem, aprender consiste em saber ensinar, e este exige algumas competências comportamentais e técnicas, para que construa um modelo característico de um educador. Este processo de ensino é de extrema responsabilidade do educador, ao saber do conteúdo e comportamental do educando. Exige também o saber do educador em ensinar o modelo correto para o público, que ele deseja abordar e aplicar em sala. Com as mais variadas formas de ensinar, para isso necessita de muito conhecimento e prática (FREIRE, 2011, p. 47).

Com relação ao exercício na área de educação corporativa (Figura 4), o resultado da pesquisa mostra que a grande maioria dos entrevistados, 87% atuam ou atuaram na educação corporativa, enquanto 13%, não atuaram diretamente nesta área específica. Quando estes foram questionados, na área de educação corporativa, informaram que esta atividade se deu em práticas

educativas momentâneas em um ambiente organizacional, porém os mesmos não responderam em qual cargo estavam atuando no momento.

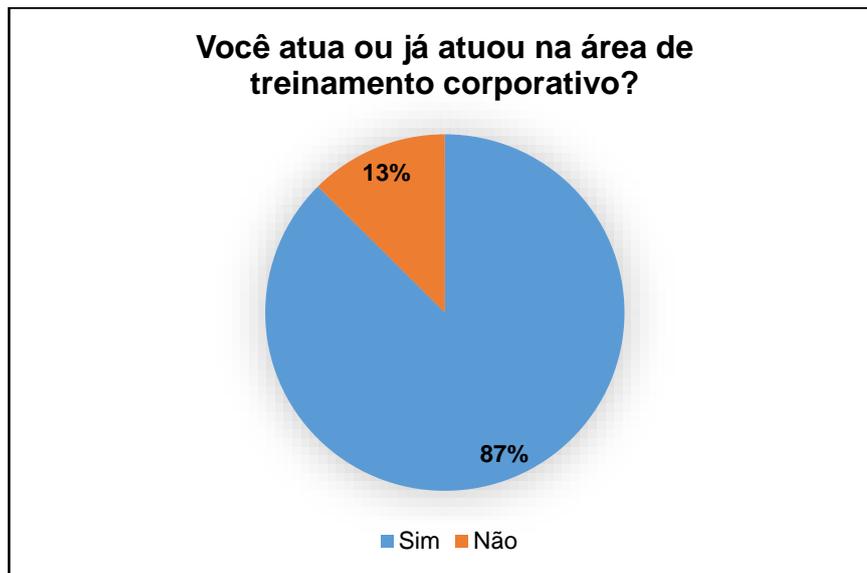


Figura 4: Questionário pergunta nº5.

O papel do educador na educação corporativa é de suma importância para a efetividade do processo de aprendizagem nas organizações, este se refere ao exercício de práticas docentes no ambiente corporativo em busca de resultados consistentes para o negócio. Sabe-se da importância do educador neste modelo de negócio, e a atuação se deve ao conhecimento técnico e comportamental que é repassado e modelado ao educando (VIANNA et al, 2013, p.69).

No que se refere ao uso da tecnologia na educação corporativa, a pesquisa revelou que 94% dos entrevistados (Figura 5) usam tecnologias dentro do seu processo de aprendizagem e consideram que este modelo de ensinamento é importante para o desenvolvimento do educando. Enquanto 6%, informaram que não utilizam tecnologias no ensino e quando questionados, os mesmos relataram que o que ensinam está relacionado à procedimentos mais técnicos e a tecnologia não contribui para este ensinamento.

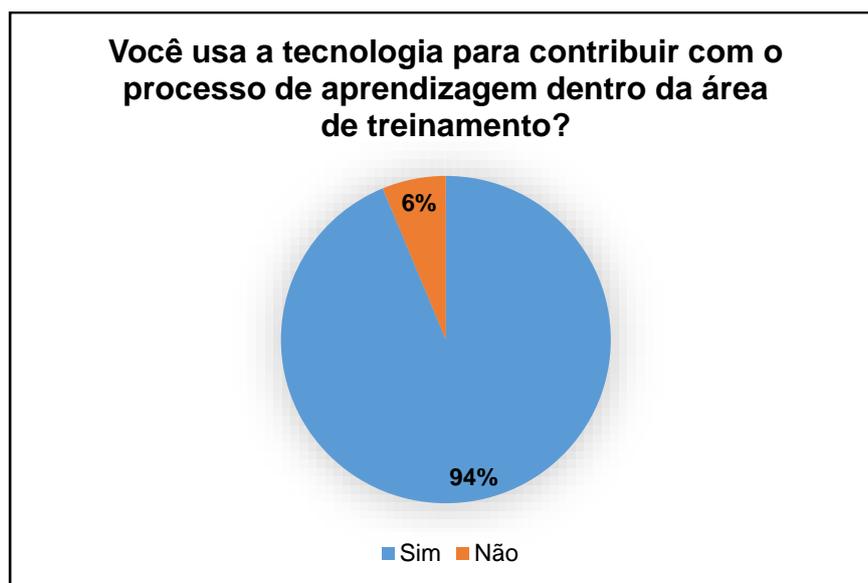


Figura 5: Questionário pergunta nº6.

O uso de tecnologias no ambiente corporativo faz com que o educando se sinta mais preparado para aprender com este modelo de ensino, sendo benéfico tanto para sua vida pessoal, quanto profissional. Pois prepara o educando de forma mais assertiva, para ele ser autônomo na sua forma de aprender. Usar tecnologias dentro de sala de aula vai além disto, elas são de suma importância, tanto para o educador quanto para o educando, pois possibilita o aprendizado da tecnologia e de suas ferramentas existentes. E faz com que o educador pesquise novas formas de ensinar, e automaticamente aprende também (KNOWLES, 2011, p. 32).

A respeito do conhecimento dos entrevistados referente a metodologia *gamification*, (Figura 6) os resultados apontam que 84% dos entrevistados conhecem a usabilidade do *gamification* dentro das organizações e também no ensino aprendizagem, e 16% informaram que não possuem conhecimento desta metodologia.

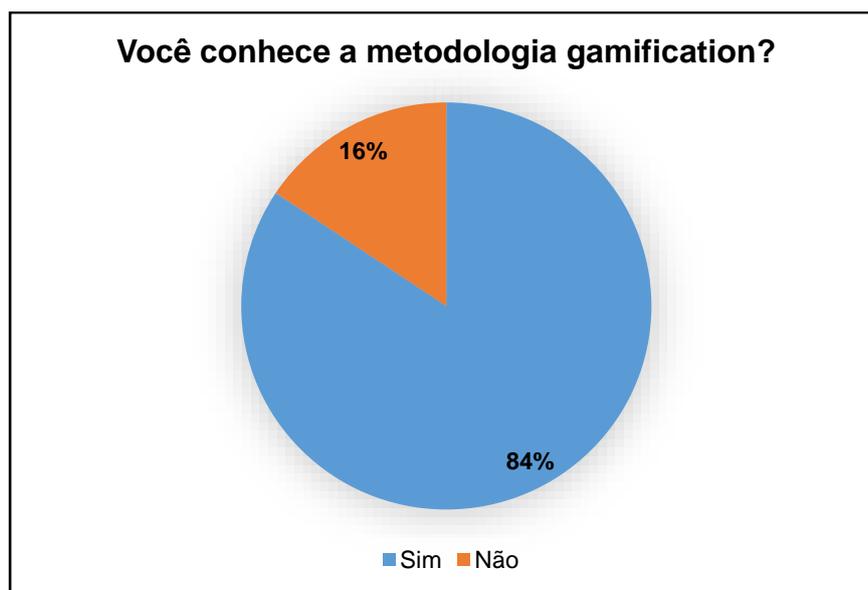


Figura 6: Questionário pergunta nº7.

Ao observar o comportamento dos educadores nas organizações, torna-se relevante evidenciar que o educador deve estar sempre atualizado com novas metodologias e procurar sempre adaptá-las em seu processo de ensino aprendizagem. Pois o resultado desta transição e aprendizagem é perceptível na entrega de um educando ao exercício de sua atividade, pois gera valores significativos técnicos e comportamentais. Isso molda o processo cognitivo do educando à flexibilidade, dentre outros processos empíricos (KNOWLES, 2011, p. 43).

Sobre o conhecimento abordado da metodologia *gamification*, (Figura 7) observou-se um questionamento bem específico sobre o conhecimento individual de cada entrevistado, no que se refere a esta metodologia. Os resultados apontaram que 56% dos entrevistados consideram que *gamification* significa unir a tecnologia com o aprendizado; 31% dos respondentes relataram que a metodologia consiste em usar ferramentas ou jogos de um modo geral, e 13% acreditam que *gamification* é usar jogos em dinâmicas, porém nenhum dos entrevistados declararam que este processo de aprendizagem é apenas jogar *online*.



Figura 7: Questionário pergunta nº 8.

Para Alves (2014, p. 105) a utilização da metodologia *gamification* é justamente a união entre tecnologia e aprendizagem, em contrapartida a mesma autora relata também que é utilizar ferramentas e jogos de forma geral. Pois, nasce de um roteiro sobre conhecer em primeiro lugar o público em que irá utilizar a metodologia, para posteriormente, utilizar ferramentas de diversos tipos para auxiliar o educador a transmitir o conhecimento, através deste processo de aprendizagem. Estas ferramentas podem ser a tecnologia ou jogos em geral, pois para a autora tudo nasce da tecnologia.

Questionou-se aos entrevistados sobre a relação de utilização de games/jogos nas empresas (Figura 8), a maior parte dos entrevistados 59%, consideram muito efetivo neste contexto e 41% consideram efetivo o uso de games dentro das organizações. Em relação a satisfação, em um contexto comparativo, observou-se que todos os profissionais entrevistados, consideram importante o uso de jogos nas empresas e estão satisfeitos com a tecnologia no ambiente corporativo.

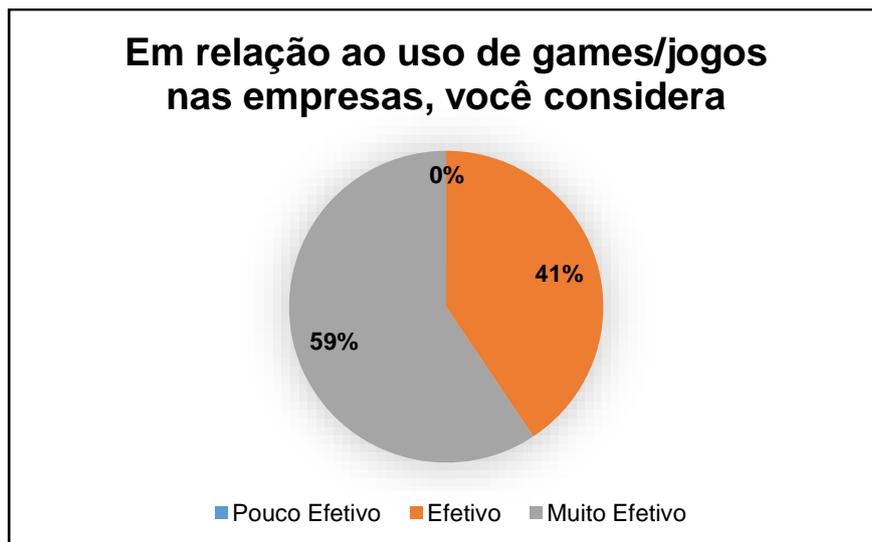


Figura 8: Questionário pergunta nº 9.

Embora o uso de recursos tecnológicos nas empresas ainda seja muito discutido nos dias atuais, não se pode negar que as utilizações de ferramentas inteligentes apoiam e agregam valor no mercado atual. A utilização de jogos na educação está cada vez mais evidenciada no mercado de trabalho atual, pois encontramos-nos na era digital. É de suma relevância destacar que somente a utilização desses recursos não é de grande valia, é imprescindível que os educadores gerem engajamento aos educandos para que utilizem de forma mais ágil e com consciência (KNOWLES, 2011, p. 116).

Quanto ao questionamento aos entrevistados se consideram que o *gamification* pode ajudar o educador a conquistar resultados quantitativos e qualitativos? Dos entrevistados, 97% consideraram que o *gamification* pode ajudar o educador a obter os resultados esperados. Enquanto 3% acreditam que não pode ajudar, pois os mesmos ressaltaram que não utilizam tecnologias dentro de treinamentos, por trabalharem com treinamentos mais técnicos e funcionais, do que ensinar o ato em si através de jogos.



Figura 9: Questionário pergunta nº10.

A pesquisa realizada por Paula e Fávero (2016) comprovou ganhos perceptíveis com a utilização de *gamification*, na qual evidenciou-se que os profissionais conseguiram redução nas faltas dos educandos, tornando-os motivados em sala de aula, comprovando que a experiência dos participantes foi positiva.

Para esse processo acontecer, os resultados podem ser percebidos através de várias formas, tanto de avaliações quantitativas, comprovado por Tough (1979) que cerca de 70% dos projetos de aprendizagem são idealizados pelo próprio educando, e também qualitativas na qual o educador possui um processo de facilitador de forma mais branda em sala de aula. Este método de avaliação só pode ser observado evidenciado uma melhoria no comportamento do educando dentro do processo de aprendizado, pois o resultado da aprendizagem aos jovens e adultos se dá por caracterização do novo e pela aplicabilidade feita pelo o educador (KNOWLES, 2011, p. 65).

Em relação ao auxílio do *gamification* no que se refere ao ensinamento através do educador, (Figura 10), foi questionado aos profissionais sobre como ele considera que o *gamification* pode auxiliar no processo de ensino aprendizagem. Dos entrevistados 53% consideraram que este processo está relacionado ao fato do educador se torna mais um facilitador do aprendizado; 34% que o educador é importante para interagir de forma mais assertiva com o usuário, e 13% acreditam que o *gamification* é a utilização de métodos mais lúdicos no processo de aprendizagem.



Figura 10: Questionário pergunta nº11.

Quando se refere ao ensino para jovens e adultos é imprescindível notar que o educador deverá estar aberto a novas possibilidades para ensinar, com tecnologias, sabe-se que este processo também é importante. O educando deve conduzir o método conforme sua maior facilidade de aprendizado, deve saber ouvir e considerar todas as afirmações, indagações e o interesse do educando. O ato de ensinar deve-se ter paciência e interesse em facilitar o aprendizado, caso contrário o educador seguirá os padrões normais na sua forma de ensinar, em vez de superar os interesses do educando em aprender (FREIRE, 2011, p. 110).

Foi questionado aos educadores sobre a consideração desta metodologia como uma forma de ensino para jovens e adultos (Figura 11), 94% dos entrevistados consideraram esta metodologia uma forma Andragógica de abordagem e 6% não, pois não tinham conhecimento do significado do termo.

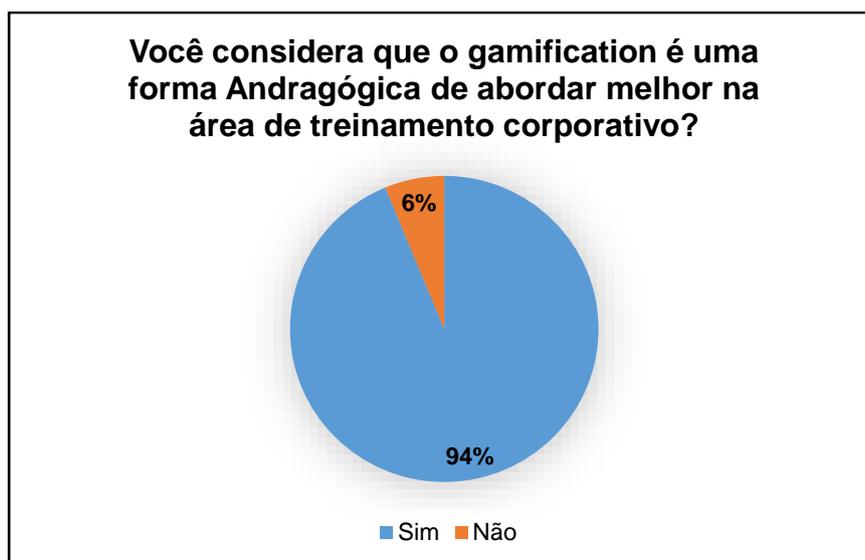


Figura 11: Questionário pergunta nº12.

O ensino para jovens e adultos deve diferir de outras metodologias conceituais de ensino e não se deve comparar ao uso de métodos de ensino pedagógicos, por isso este termo deve ser considerado diferente e não usual para o processo docente. Adulto possui uma forma diferente de aprender do que crianças e as tecnologias e sua experiência de vida faz com que ele necessite de um tratamento especial (KNOWLES, 2011, p.119).

Foi evidenciado no trabalho de Araújo (2016) que para a utilização desta metodologia, é de suma importância o educador identificar o uso correto do *gamification* em sala, pois o mesmo possui o intuito em desenvolver a parte prática dos educandos, para gerar satisfação na execução da atividade e assim contribuir com o processo de ensino aprendizagem dos participantes.

A pesquisa também questionou os entrevistados sobre sua consideração positiva após a utilização de jogos em seu método de trabalho, (Figura 12), 97% consideraram que sim; que o educador consegue mensurar resultados positivos no processo de aprendizagem do educando, após a utilização de jogos em sala. Enquanto, 3% dos profissionais entrevistados consideraram que não; que o processo de aprendizagem não pode mensurar-se através de uso de jogos.



Figura 12: Questionário pergunta nº13.

A utilização de *gamification* traz percepções consideráveis ao comportamento do educando que utiliza a metodologia. Este processo se dá pelas etapas construídas do jogo até chegar no usuário final, afetado para que consiga um resultado com êxito. Este processo consiste em definir as metas que deseja alcançar após aplicar o *gamification*, posteriormente é importante notar e desenhar todo o processo para criar soluções, logo após o educador precisa aprender sobre o que vai ensinar para o educando através do jogo. O educador vai transferir todo esse conhecimento obtido e juntamente com este processo vai assegurar que os conhecimentos estão sendo passados de forma assertiva, para saber analisar os resultados obtidos durante todo este processo de aprendizagem (ALVES, 2014, p.108).

Araújo (2016) reflete sobre alguns pontos cruciais em que deve ser feito antes da aplicabilidade da metodologia, com isto o educador deve antes colher informações intrínsecas dos educandos, tais como: motivações e necessidades, e mensurar a aplicabilidade de uma forma concisa, para colher resultados positivos da implementação.

No que se refere a satisfação do educando, questionou-se aos profissionais sobre o engajamento do educando quando ele utiliza metodologia de jogos (Figura 13). Dos profissionais 97% consideraram que o educando fica mais engajado após concluir seu aprendizado com a utilização da metodologia, durante seu processo de aprendizagem, e 3% consideraram que não vê resultados.



Figura 13: Questionário pergunta nº14.

Segundo Alves (2014), o processo de engajamento se dá, pois, o ser humano consegue encontrar soluções rápidas através deste modelo cognitivo, que é o ato de jogar. Jogar faz com que o educando promova sua própria autonomia e faz com que ele crie, como irá aprender com aquele processo de aprendizagem, e quando conclui, ele se sente mais motivado em concluir ou refazer todo o processo novamente, pois esse procedimento é inerente e motivador (ALVES, 2014, p.76).

Paula e Fávero (2016) evidenciaram que a maioria dos profissionais de educação sentem-se motivados quando utilizam jogos para aprimorar o processo de ensino aprendizagem.

Foi interrogado aos entrevistados sobre a sua posição no que se refere a atração do educando com esta metodologia (Figura 14), 87% dos educadores consideraram que sim, que o educando sente que esta metodologia é atrativa, 13% respondem que não. Quando se indagou sobre o motivo do não entusiasmo dos educandos, os profissionais responderam que existem metodologias mais eficientes para o uso dentro de sala de aula, embora os mesmos não relataram quais seriam essas metodologias, e que os jogos contribuem, mas não de forma significativa e que gere tamanha dedicação pela aplicabilidade da metodologia.

Para Paula e Fávero (2016) a resposta para esta questão da não atratividade na metodologia, se dá, pois, a maior parte dos profissionais

consideram que esta metodologia possui grande interesse generalizado de forma momentânea.



Figura 14: Questionário pergunta nº15.

Para a metodologia *gamification* ser implantada, é necessário que o educador entenda que cada educando apresenta sua forma de lidar com esta metodologia, e que cada um pode ter sua percepção sobre este modelo de ensino. Existe duas formas de motivação para o usuário, que pode ser a interna, onde exige o querer aprender e com isso o engajamento é nítido, e outra motivação que é a externa que é como o educando vê e é recompensado com o exercício daquela atividade. O ideal é que as ferramentas disponíveis e utilizadas pelo educador sejam feitas em congruência com estas duas motivações (ALVES, 2014, p.56).

5. CONCLUSÕES

- ✓ Observou-se que os educadores possuíam conhecimento sobre a aplicabilidade e objetivo da metodologia *gamification*, ou seja, conheciam os benefícios da tecnologia para o ensino em geral;
- ✓ Os educadores encontraram satisfação com a metodologia, porém possui poucos recursos de aprendizados para desenvolver o novo modelo de ensino-aprendizagem;
- ✓ O uso da metodologia resulta em grandes ganhos quantitativos e qualitativos no ambiente corporativo e que o uso de forma correta poderá acarretar em desenvolvimento acompanhado pelo educador;
- ✓ O educador se torna um facilitador de aprendizado na vida do educando e conseqüentemente uma referência no processo da transmissão do conhecimento;
- ✓ A metodologia foi considerada fundamental, pois ensina e categoriza de forma lúdica a utilização em vários ambientes, dentre eles o organizacional e educacional; e
- ✓ Faz-se necessário a realização de outras pesquisas, no que se refere à aplicabilidade e principais desafios do educador com esta metodologia.

6. REFERÊNCIAS

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia**: Saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 2011. ISBN 978-85-7753-163-9.

ALVES, Flora. **Gamification**: Como criar experiências de aprendizagem engajadoras: um guia completo do conceito à prática. 1. ed. São Paulo: DVS Editora, 2014. ISBN 978-85-8289-088-2.

KNOWLES, Malcom S; HOLTON III, Elwood F; SHANSON, Richard A. **Aprendizagem de Resultados**: uma abordagem prática para aumentar a efetividade da educação corporativa. Tradução: Sabine Alexandra Holler. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. ISBN 978-85-352-4928-6. E-book.

BURKE, Brian. **Gamificar**: Como a gamificação motiva as pessoas a fazerem coisas extraordinárias. Tradução: Sieben Gruppe. 1. ed. São Paulo: DVS Editora, 2015. ISBN 978-85-8289-107-0.

PELLING, Nick. **The (short) prehistory of “gamification”**. [S. l.], 9 ago. 2011. Disponível em: <https://nanodome.wordpress.com/2011/08/09/the-short-prehistory-of-gamification/>. Acesso em: 6 fev. 2019.

VIANNA, Ysmar et al. **Gamification, inc**: Como reinventar empresas a partir de jogos. 1. ed. Rio de Janeiro: MJV Press, 2013. 116 p. E-book.

OUROS, Leticia Oliveira dos; FREITAS, Alessandra Demite Gonçalves de. **Gamification: Uma Ferramenta para o Desenvolvimento de Competências**. 2017. Trabalho Acadêmico (Pós-Graduação) - UNINOVE - Universidade Nove de Julho, São Paulo, 2017. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/319997597_Gamification_Uma_Ferramenta_para_o_Desenvolvimento_de_Competencias. Acesso em: 30 jan. 2019.

REIS, Linda G. **Produção de monografia da teoria à prática: o método de educar pela pesquisa (MEP)**. 4. ed. Brasília: Senac-DF, 2012. 184 p. ISBN 978-85-62564-20-8.

PAULA, Fabiano Rodrigues de; FÁVERO, Rutinelli da Penha. **A gamificação da educação na compreensão dos profissionais da educação**. In: XV SBGAMES, 2016, São Paulo. Global Illumination for Fun and Profit [...]. São Paulo: [s. n.], 2016. Disponível em: <http://www.sbgames.org/sbgames2016/downloads/anais/157685.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2019.

ARAÚJO, Inês. **GAMIFICATION: metodologia para envolver e motivar alunos no processo de aprendizagem**. 2016. Trabalho Acadêmico (Psicologia e Ciências da Educação) - Universidade de Coimbra, Coimbra, 2016. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/5355/535554761005.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2019.

7. APÊNDICES

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ENTREVISTADOS

- 1) **Faixa etária:** 19 a 29 () 30 a 39 () 40 a 49 () 50 ou mais ()
- 2) **Gênero:** Masculino () Feminino () Prefiro não dizer ()
- 3) **Escolaridade:**
Ensino Médio Completo () Ensino Médio Incompleto ()
Ensino Superior Completo () Ensino Superior Incompleto ()
Pós Graduação Completo () Pós Graduação Incompleto ()
- 4) **Qual sua função atual:** _____
- 5) **Você atua ou já atuou na área de treinamento corporativo?**
Sim () Não ()
- 6) **Você usa a tecnologia para contribuir com o processo de aprendizagem dentro da área de treinamento?** Sim () Não ()
- 7) **Você conhece a metodologia *gamification*?** Sim () Não ()
- 8) **Para você, o uso o *gamification* é:**
Jogos *Online* () Usar jogos como dinâmicas ()
Unir tecnologia com aprendizagem ()
Uso de ferramentas ou jogos de forma geral ()
- 9) **Em relação ao uso de games/jogos nas empresas, você considera:**
Pouco Efetivo () Efetivo () Muito Efetivo ()
- 10) **Você considera que o *gamification* pode ajudar o treinador a conquistar resultados quantitativos e qualitativos?** Sim () Não ()
- 11) **Como o *gamification* pode auxiliar você a ensinar melhor para jovens e adultos?**
Utilizando métodos lúdicos () Interagindo com o usuário ()

Me torno mais como facilitador(a) no processo de aprendizagem ()

12) Você considera que o *gamification* é uma forma Andragógica de abordar melhor na área de treinamento corporativo? Sim () Não ()

13) Você consegue mensurar resultados positivos no que se refere ao processo de aprendizagem, após utilizar jogos dentro de sala?

Sim () Não ()

14) Quando o treinando joga, você sente ele mais engajado para concluir o aprendizado? Sim () Não ()

15) Na sua opinião, o treinando acha mais atrativo a utilização de *gamification* em sala? Sim () Não ()

**APÊNDICE B - MODELO DE CARTA CONVITE ENVIADA AOS
PROFISSIONAIS RESPONDENTES DA PESQUISA**

Uberlândia-MG, 27 de janeiro de 2019

Prezado(a),

É com satisfação que me reporto ao colega, para gentilmente solicitar sua colaboração na pesquisa que estou realizando para o curso de pós-graduação especialização em Mídias na Educação pela Universidade Federal de São João Del Rei – UFSJ.

O objeto de estudo em questão é sobre a IMPLEMENTAÇÃO DO *GAMIFICATION* NA EDUCAÇÃO CORPORATIVA NO ENSINO DE JOVENS E ADULTOS e faz parte da metodologia de pesquisa a coleta dos depoimentos de profissionais atuantes na educação corporativa.

Deste modo, solicito o especial favor de responder as questões feitas por meio desta entrevista, para complementação dos dados cadastrais. Na expectativa de que possa vir a concretizar-se o presente apoio, reafirmo meu elevado respeito e consideração.

Atenciosamente,

José Carlos Alves Campos Júnior.