

**CENTRO PAULA SOUZA**  
**Etec TRAJANO CAMARGO**  
**Técnico Em Informática Para Internet**

**Angelo Miguel Santa Rosa**  
**Carlos Joaquim Rocha**  
**Gustavo Natan Trento**

**PROJETO DE PESQUISA SOBRE OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E  
SUA CREDIBILIDADE NO RANQUEAMENTO DE JOGOS, VISANDO  
AVALIAÇÕES MAIS FIÉIS, A REAL EXPERIÊNCIA DO JOGADOR E  
SUA JOGABILIDADE**

**Artur Nogueira**

**2023**

**Angelo Miguel Santa Rosa**

**Carlos Joaquim Rocha**

**Gustavo Natan Trento**

**PROJETO DE PESQUISA SOBRE OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E  
SUA CREDIBILIDADE NO RANQUEAMENTO DE JOGOS, VISANDO  
AVALIAÇÕES MAIS FIÉIS. A REAL EXPERIÊNCIA DO JOGADOR E  
SUA JOGABILIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Banca Examinadora da Extensão Etec Trajano Camargo, orientado pelo Prof. André Geraldo Barbosa, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em Informática para Internet.

**Artur Nogueira**

**2023**

**FOLHA DE APROVAÇÃO**

Aprovado (a) em: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_.

Nota: \_\_\_\_\_

---

Orientador:

---

Professor:

---

Professor:

---

Professor:

## DEDICATÓRIA

Dedicamos este trabalho aos nossos familiares, amigos e a todos os professores que nos apoiaram.

## RESUMO

Esta monografia tem como foco principal uma forma objetiva de pesquisa sobre os critérios de avaliação e a sua credibilidade no ranqueamento de jogos, assunto este que é muito conhecido pelos usuários de *games* em todo o mundo, por se tratar de notas atribuídas aos jogos por eles experimentados.

Esta monografia aborda o conceito teórico dos critérios de avaliação, dados estatísticos do mercado atual e os métodos utilizados por sites já estabelecidos na área.

Nota-se que os sites implementaram ao longo do tempo processos para a aplicação de notas em jogos de diversas empresas, porém inúmeras inconsistências podem ser encontradas nessas avaliações, o que pode acontecer por mal planejamento, ou por não atribuírem a verdadeira importância ao ato de julgar um produto.

Por outro lado, é necessário entender que as empresas e criadores de jogos eletrônicos mantêm o foco no aprimoramento de seus processos e produtos, movimentam a economia empregando milhares de pessoas ao redor do mundo, e devido às divergências das notas, seus projetos podem ter sua imagem prejudicada. Neste caso a solução de todos estes conflitos podem estar ligadas à necessidade de um maior comprometimento por parte dos sites especializados em desenvolver planejamentos e formas inteligentes para maior efetivação de processos de aplicação de notas, e essa é a ideia do grupo, a criação de métodos próprios, com controles mais rigorosos como soluções que não ameacem a integridade das empresas envolvidas.

**Palavras-chave:** avaliação; jogos; credibilidade.

## ABSTRACT

This monograph has as its main focus an objective form of research on evaluation criteria and their credibility in ranking games, a subject that is well-known to gamers worldwide, as it involves the ratings assigned to games they have experienced. This monograph addresses the theoretical concept of evaluation criteria, current market statistical data, and the methods used by established websites in the field.

It's noticeable that over time, websites have implemented processes for assigning ratings to games from various companies. However, numerous inconsistencies can be found in these evaluations, which can occur due to poor planning or not giving the proper importance to the act of judging a product.

On the other hand, it is essential to understand that electronic gaming companies and creators focus on improving their processes and products, driving the economy by employing thousands of people worldwide. Due to discrepancies in ratings, their projects may suffer from a damaged reputation.

In this case, the solution to all of these conflicts may be linked to the need for greater commitment on the part of specialized websites in developing intelligent plans and more rigorous controls for the effective application of ratings, without threatening the integrity of the companies involved.

**Keywords:** evaluation; games; credibility.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 — Quantidade de gamers em relação a idade.....	16
Figura 2 — Gráfico mostra a evolução do mercado de jogos .....	17
Figura 3 — Principais mercados de jogos .....	18
Figura 4 — Total de dinheiro devido ao mercado de jogos na América Latina .....	19
Figura 5 — Avaliação do jogo Mass Effect 3 no Metacritic.....	21
Figura 6 — Comentários do público sobre o jogo Mass Effect no Metacritic .....	22
Figura 7 — Comentários dos críticos sobre o jogo Mass Effect 3 no Metacritic.....	23
Figura 8 — Avaliação do jogo The Last of Us Part II no Metacritic.....	24
Figura 9 — Comentários do público sobre o jogo The Last of Us Part II no Metacritic .....	25
Figura 10 — Comentário de um usuário no Twitter sobre uma Review incorreta da IGN .....	27
Figura 11 — Discussão dos usuários sobre a review da IGN.....	28
Figura 12 — Jogo Street Fighter 6 com notas dos usuários ruins .....	29
Figura 13 — Jogo Pokémon Scarlet com as avaliações variadas .....	31
Figura 14 — Como o NPS é calculado .....	33
Figura 15 — Escala Likert com emoticons .....	34
Figura 16 — Exemplo de escala Likert .....	35
Figura 17 — Customer Effort Score (CES): você dificulta a vida do seu cliente? .....	36
Figura 18 — Nosso sistema de avaliação .....	37
Figura 19 — Aba de comentários (Cores fictícias) .....	39
Figura 20 — Mockup da página inicial .....	40
Figura 21 — Mockup da ferramenta de "catálogo" e do rodapé .....	41
Figura 22 — Mockup da tela de gerenciamento de contas .....	42
Figura 23 — Mock-up da página de notícias .....	43
Figura 24 — Mockup da página de um jogo em nosso site. ....	44
Figura 25 — Página inicial do site.....	45
Figura 26 — Menu da barra de navegação .....	46
Figura 27 — Catálogos separados por diferentes tópicos .....	46
Figura 28 — Página de notícias .....	47
Figura 29 — Página do jogo Starfield .....	47

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2</b>	<b>HISTÓRIA DOS JOGOS .....</b>	<b>12</b>
<b>3</b>	<b>EVOLUÇÃO DA TECNOLOGIA DOS JOGOS .....</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>TIPOS DE CONSUMIDORES.....</b>	<b>15</b>
<b>4.1</b>	<b>Idade dos Jogadores no Mundo.....</b>	<b>15</b>
<b>4.2</b>	<b>Comunidades dos jogos.....</b>	<b>16</b>
<b>4.2.1</b>	<b>A Cultura das Comunidades .....</b>	<b>16</b>
<b>5</b>	<b>FATURAMENTO E VENDAS.....</b>	<b>17</b>
<b>5.1</b>	<b>No Brasil.....</b>	<b>19</b>
<b>6</b>	<b>PERDA DE CREDIBILIDADE DOS SITES DE AVALIAÇÃO DE JOGOS .....</b>	<b>20</b>
<b>6.1</b>	<b>Mass Effect 3.....</b>	<b>21</b>
<b>6.2</b>	<b>The Last of Us Part II .....</b>	<b>24</b>
<b>6.3</b>	<b>The Legend of Zelda: Tears of the Kingdom.....</b>	<b>26</b>
<b>7</b>	<b>IMPORTÂNCIA DAS NOTAS .....</b>	<b>29</b>
<b>7.1</b>	<b>Causas das notas ruins .....</b>	<b>29</b>
<b>7.2</b>	<b>Como outros sistemas de críticas avaliam os jogos .....</b>	<b>30</b>
<b>8</b>	<b>CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO .....</b>	<b>32</b>
<b>8.1</b>	<b>Net Promoter Score.....</b>	<b>32</b>
<b>8.2</b>	<b>Escala Likert .....</b>	<b>34</b>
<b>8.3</b>	<b>Customer Effort Score .....</b>	<b>35</b>
<b>8.4</b>	<b>Nosso sistema de avaliação .....</b>	<b>36</b>
<b>8.4.1</b>	<b>Controle de notas .....</b>	<b>37</b>
<b>8.5</b>	<b>Fórmula .....</b>	<b>37</b>
<b>9</b>	<b>USABILIDADE.....</b>	<b>38</b>
<b>9.1</b>	<b>Notas dos Críticos .....</b>	<b>38</b>
<b>9.2</b>	<b>Notas dos Usuários.....</b>	<b>38</b>
<b>9.3</b>	<b>Seção de comentários.....</b>	<b>38</b>
<b>9.4</b>	<b>Gráfico .....</b>	<b>39</b>
<b>9.5</b>	<b>Experiência dos usuários.....</b>	<b>39</b>
<b>10</b>	<b>NOSSO SITE.....</b>	<b>40</b>
<b>10.1</b>	<b>Mockup.....</b>	<b>40</b>



**10.2 O protótipo do site ..... 45**  
**11 CONCLUSÃO ..... 48**  
**REFERÊNCIAS..... 49**

## 1 INTRODUÇÃO

A presente monografia tem como finalidade abordar um assunto de grande relevância para o mercado e os usuários de jogos, os critérios de avaliação e a sua credibilidade no ranqueamento de jogos.

O trabalho tem início na história dos jogos dos Estados Unidos, em que se relata a criação do primeiro jogo de *videogame* do mundo, esse que se chama Tennis For Two, criado em 1958 por William Higinbotham, tinha gráficos simples devido a pouca tecnologia da época, mas foi de grande importância para a indústria mundial.

Dentro da história dos jogos fora apresentada a evolução tecnológica que se deu ao longo dos tempos, e diversos consoles que surgiram, nos quais citamos: Spacewar de 1961, um dos primeiros jogos eletrônicos para computador; Brown Box de 1967, um protótipo programado com boa variedades de jogos esportivos; Os Arcades em 1971, que foram criados para serem usados em locais públicos e necessitava de moedas para operar; Atari Vídeo Computer System de 1977, um videogame com memória limitada, mas que teve grande responsabilidade no aumento de consumo de consoles domésticos no mundo; Super Famicom de 1990, o 2º console de mesa da Nintendo com grande avanço tecnológico; Mega Drive de 1988, que fez muito sucesso devido à quantidade de jogos; os consoles da série Sony Playstation lançados a partir do ano de 1994, com maiores investimentos em tecnologia resultando em milhares de vendas; Auto Race de 1976, um console portátil criado para oferecer melhor praticidade aos jogadores.

Em seguida, relatam-se os tipos de usuários de jogos eletrônicos, com informações sobre suas preferências, idades, as comunidades e a cultura de seus membros.

O trabalho apresenta gráficos e dados estatísticos que permitem a verificação de informações como, os incríveis números de faturamento do setor no Brasil e ao redor do mundo nos anos de 2020 e 2021, os maiores e principais mercados da indústria e os salários base para profissionais, desenvolvedores e criadores de software no mercado nacional.

Foi possível apresentar alguns exemplos de avaliações e comentários, que podem confundir jogadores leigos e atrapalhar o bom desempenho do jogo no mercado, criando dúvidas sobre a credibilidade de alguns sites de avaliações.

Também foi exposto informações sobre a importância das notas e sua influência nos jogadores e as possíveis causas das notas negativas.

Outro ponto relevante citado, são os critérios de avaliação e como a satisfação de toda a clientela está ligada ao atendimento de todas as suas expectativas.

Por fim, nos últimos capítulos destaca-se a ideia do grupo sobre a criação de site com um sistema próprio de avaliações, em que são detalhados: o método escolhido, as notas aplicadas pelos críticos com credibilidades no mercado, a criação de análises pelos próprios membros, o cadastro de usuários para maior segurança, a seção de comentários em forma de formulários com tópicos aleatórios, o controle de notas com maior segurança, além do gráfico onde todos os jogadores poderão ter a visão ampla dos jogos.

## 2 HISTÓRIA DOS JOGOS

O primeiro jogo de um *videogame* do mundo foi criado nos Estados Unidos em 1958 por William Higinbotham, em uma máquina chamada osciloscópio, que era usada para fazer testes em circuitos eletrônicos. O jogo de nome Tennis for Two e de gráficos primitivos, possuía botões para controlar a posição da bola na tela em tempo real, simulando o jogo de tênis.

O Tennis for Two tinha pouca tecnologia e não teve um grande sucesso comercial, mas foi muito importante para que posteriormente novos jogos fossem desenvolvidos.

No ano de 1972, também nos Estados Unidos, o primeiro videogame da história a ser comercializado para público foi o Magnavox Odyssey, com tecnologia criada pelo cientista alemão Ralph Baer o jogo vendeu em torno de 330 mil unidades. Neste período a grande maioria dos jogos desenvolvidos eram de esportes e duelos, e como a tecnologia era primitiva as telas eram em preto e branco e não possuíam som. Com o passar dos tempos a tecnologia teve inúmeros avanços e as empresas compreenderam que os jogos despertaram grande interesse no público, assim vislumbrando a chance de aumentarem a lucratividade.

### 3 EVOLUÇÃO DA TECNOLOGIA DOS JOGOS

O Spacewar (Guerra Espacial), inteiramente desenvolvido em um computador que ocupava uma mesa inteira, o DEC PDP-1 foi um dos primeiros jogos de computador do mundo, criado pelos estudantes, Steve “Slug” (Lesma) Russell, Wayne Wiitanen, Martin Graetz, Peter Sampson, Dan Edwards e Alan Kotok.

O Brown Box criado em 1967 por Ralph Baer e seus colegas da Sanders Associates, sendo um protótipo de videogame multijogador e com multiprogramação. O aparelho possuía interruptores que precisavam ser configurados para diferentes jogos. O Brown Box tinha como opções os jogos esportivos de tiro ao alvo, que usava uma pistola de luz, o jogo de golfe que para funcionar era necessário um acessório específico, além de ping-pong e dama.

Os Arcades foram desenvolvidos para serem jogados de uma forma similar aos antigos jogos, eram normalmente encontrados em locais públicos e necessitavam de moedas para operarem, possuíam níveis curtos com jogos envolventes e viciantes, em que a dificuldade aumentava de acordo com o decorrer da jogatina. A ideia era ter entretenimento rápido com níveis diferentes que não oferecessem a opção de salvar para continuar depois, fazendo com que os jogadores investissem mais moedas para iniciar novamente.

Criado em 1977, o Atari Video Computer System (Atari VCS) foi projetado por Jay Miner, possuía um hardware limitado, com dois controles e um jogo armazenado de nome Combat e oito cartuchos que eram comercializados separadamente. O Atari VCS contava com uma memória limitada de apenas 128 bytes, porém foi um dos grandes responsáveis pelo aumento do consumo de consoles domésticos no mundo, a versão 2600 juntamente com seus cartuchos venderam em torno de 2 bilhões de dólares até o ano de 1980. Com o sucesso do jogo a empresa criou ainda as versões 2700 e 2800.

Lançado em 1990 no Japão ainda com o nome de Super Famicom, contava com 16 bits de memória e processador de 3,57 MHZ, o console teve diversas alterações, passou a ser chamado de Super Nintendo Entertainment System sendo o 2º console de mesa da Nintendo, possuía grande avanço tecnológico em relação aos demais, usava até 256 cores ao mesmo tempo na tela, tinha chip de som e de vídeo, controle inovador com 8 botões e operava em *mode 7* com efeitos de giro, zoom,

escala e transparência. O videogame fez sucesso em todo mundo devido aos jogos Super Mário World e Street Fighter.

O Console Mega Drive desenvolvido pela Sega em 1988 no Japão, possuía um microprocessador principal, CPU Motorola 68000 de 16/32 Bits e processador de 7,6 MHz, O console fez muito sucesso devido à quantidade de jogos que possuía, entre eles o Sonic, Streets Of Rage, Mortal Combat e as séries de RPG como Phantasy Star e Shining Force.

Os consoles da série Sony Playstation foram desenvolvidos e comercializados pela empresa Sony Computer a partir do ano de 1994 no Japão. Num total de 7 consoles lançados, entre eles o Playstation Portable e o Playstation 5, a empresa investiu em tecnologia ajudando a popularizar os jogos 3D, e a cada versão lançada novas funções foram inseridas como a conexão via internet, *wi-fi*, leitura de DVD e recursos para assistir vídeos e ouvir, o que trazia aos jogadores experiências mais imersivas, profundas e realistas. A marca vendeu milhares de exemplares em todo mundo.

O console portátil foi criado com a ideia de oferecer maior mobilidade e praticidade aos jogadores, sendo transportado com facilidade sem ter que deixá-los preso a um aparelho de TV. A empresa Mattel produziu no ano de 1976 o console portátil Auto Race com tela de LED e controles embutidos, e já em 1979 a empresa Milton Bradley Company reestruturou os modelos de *videogames* portáteis, e jogos de futebol e basebol passaram a ter grande popularidade entre os amantes de jogos eletrônicos.

## 4 TIPOS DE CONSUMIDORES

Segundo o site olist.com, esses são dados interessantes sobre os consumidores de jogos brasileiros em 2022:

- As mulheres são maioria entre o público gamer, representando 51%;
- 48,3% das pessoas preferem jogar pelo celular, enquanto 20% priorizam o *videogame* e 15,5% o computador.

Entre os jogadores e as jogadoras, 67% se consideram jogadores casuais, sem uma rotina de partidas tão frequente, já 33% se consideram *hardcore*, jogando três ou mais vezes por semana.

De acordo com um estudo realizado pelo site “O mundo dos Games” aponta que o Brasil é o sexto país em que os jogadores passam mais tempo jogando em diversos dispositivos, os mais comuns são respectivamente os *smartphones*, consoles e computador. Apesar dos brasileiros passarem em média duas horas e meia, há também um grande público consumidor de “*Stream*” que são basicamente transmissões ao vivo realizadas por outros gamers de modo a entreter e mostrar o seu conteúdo para o público, fazendo com que esse mercado abranja novas pessoas que coincidentemente procuram por novos jogos e aumentam o faturamento da indústria em geral.

### 4.1 Idade dos Jogadores no Mundo

Entre os jogadores existe uma boa variação de idade, 20% são menores de idade, 38% têm entre 18 e 35 anos, e a grande maioria com 42% dos jogadores são maiores de 35 anos.

Figura 1 — Quantidade de gamers em relação a idade



Source: Newzoo 2021 CI Games &amp; Esports

Fonte: Newzoo, 2021

## 4.2 Comunidades dos jogos

A comunidade *gamer* é um grupo de pessoas que se reúnem virtualmente em plataformas ou fóruns feitos exclusivamente para esses jogadores, visando compartilhar interesses e se divertir com o que amam. Cada jogo possui sua própria comunidade, tais grupos podem variar desde gêneros de jogos a plataformas.

As comunidades de jogos online abrigam diferentes perfis de membros, dependendo da natureza do jogo. Isso inclui jogadores, desenvolvedores e criadores de conteúdo.

### 4.2.1 A Cultura das Comunidades

A cultura *gamer* é uma subcultura global de novas mídias formada por jogadores. Com o aumento exponencial da popularidade dos videogames ao longo dos tempos, eles influenciaram significativamente a cultura popular. A chegada da Internet e a crescente popularidade dos jogos para celular também contribuíram para a evolução da cultura, e muitos jogadores se identificam como *gamers*, variando desde aqueles que simplesmente gostam de jogos até os mais apaixonados que dedicam seu tempo diário a essa atividade.



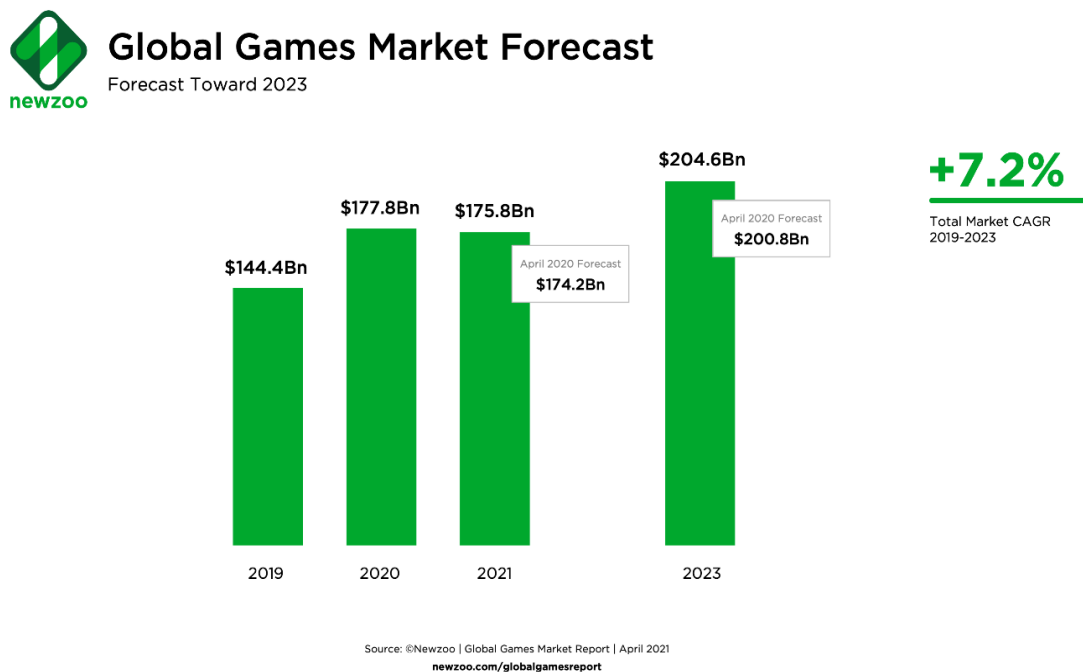
## 5 FATURAMENTO E VENDAS

No início o mercado de jogos era voltado para crianças e adolescentes, porém atualmente é extremamente abrangente a todo tipo de público, trazendo enorme faturamento todos os anos, com perspectiva de crescimento ainda maior.

O mercado de *videogame* vem causando avanços tecnológicos e criando tendências, inovando-se ano após ano para atender um público cada vez maior, que entrega às empresas um retorno financeiro gigante (PAPO RAIZ, 2020).

Segundo a NewZoo (2021), o mercado faturou US\$ 175,8 Bilhões em 2021, tendo uma queda de US\$ 2 Bilhões comparado a 2020, devido à pandemia, mas deve movimentar US\$ 204,6 Bilhões em 2023 (FORBES, 2022).

Figura 2 — Gráfico mostra a evolução do mercado de jogos



Fonte: Newzoo, 2021

A China se tornou o maior mercado consumidor de jogos, superando em 2016 os Estados Unidos pela primeira vez, com a receita de US\$ 24,3 bilhões, enquanto os EUA tiveram US\$ 23,59 bilhões (TECMUNDO, 2016). Em 2021, esses números mudaram para 49,3 bilhões de dólares para os chineses e 47,3 bilhões para os americanos, enquanto o Brasil esteve em 10º lugar. (INSAPER, 2022).

Figura 3 — Principais mercados de jogos



Fonte: Newzoo, 2021

Além disso, vale citar o mercado de jogos *mobile* (jogos para dispositivo móvel), que detêm incríveis 52% do mercado de jogos com lucro de 90 bilhões de dólares em 2021 segundo o site [tudocelular.com](http://tudocelular.com), e não deve ser ignorado.

Segundo o site [convergenciadigital.com.br](http://convergenciadigital.com.br), O número total de assinantes móveis no mundo é de 8,4 bilhões.

Segundo Daniel Coelho (2022), esse nicho tem muitas “frentes” que contribuem para esse faturamento tão elevado, como desenvolvedores de software, hardware, jogos, comunicação e entretenimento, além de eventos competitivos, que movimentam bilhões todos os anos.

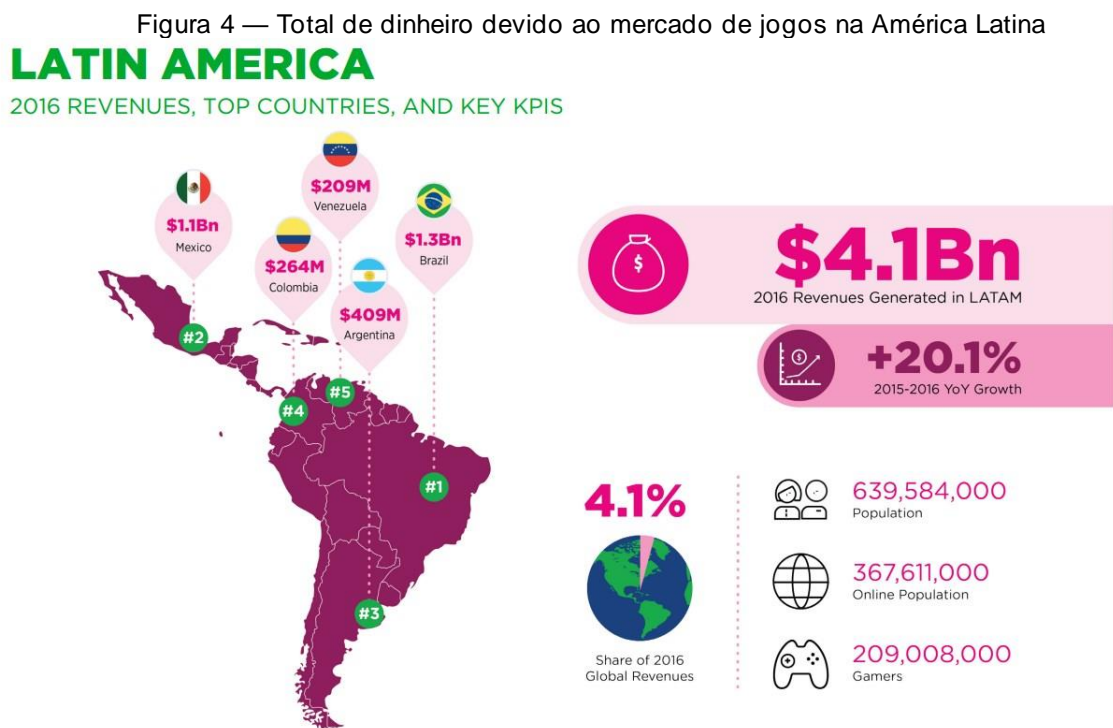
“Tem os criadores de Hardware; as desenvolvedoras dos jogos eletrônicos; as publicadoras/distribuidoras, que geralmente é quem investe nesses produtos; e daí tem os *players*, os times e as arenas de jogos(...)”.

(COELHO, 2022).

Segundo o Glassdoor (2022), a média salarial de um desenvolvedor de software júnior é de R\$5.067,50, e para profissionais seniores, a média salarial é de R\$12.069,00, já a remuneração de um criador de hardware é em média R\$ 6.119,00. Está é uma área muito rentável financeiramente, sendo uma das que mais crescem no mundo.

## 5.1 No Brasil

Em 2021 o Brasil teve um faturamento de US\$1,4 Bilhões de dólares, o país assumiu o posto de líder no setor de jogos na América Latina, a base de jogadores aumentou 9% e a receita foi maior que 28% e segundo a PWC, esse número deve duplicar até 2026. (EINVESTIDOR 2022).



Fonte: Tecmundo, 2016

Com base nesses dados, o mercado é extremamente lucrativo e a expectativa de crescimento é gradativa, tendo o Brasil cada vez mais presente no cenário mundial.

## 6 PERDA DE CREDIBILIDADE DOS SITES DE AVALIAÇÃO DE JOGOS

Segundo o site PlaystationBlast (2012), o surgimento dos jogos por volta de 1950, antes mesmo da internet, foi um período escasso de informações, não existiam revistas e nem jornais especializados, porém com o passar dos anos os jogos, que já foram considerados destinados para crianças e adolescentes, passou a abranger um público maior, e com a expansão da área começou um efeito de especialização.

A evolução e a propagação dos games na sociedade moderna se devem ao fato de eles estarem diretamente tão relacionados quanto dependentes às muitas áreas do conhecimento, que abrangem ciências humanas, exatas e tecnológicas, conferindo aos jogadores experiências e aprendizado num processo de imersão que caracteriza os jogos de videogame como arte contemporânea. (PLAYSTATIONBLAST, 2012).

A expansão da área fez com que o mercado desenvolvesse revistas especializadas e assim as críticas começaram a ser utilizadas para ranquear os jogos, e com o advento da internet os sites passaram a oferecer os serviços de avaliações, assim o consumidor começou a acessar essas informações para ter a base para sua decisão sobre a aquisição de jogos. (PLAYSTATIONBLAST, 2012).

Segundo o Oxford Languages, o significado de “crítica” é:

“Crítica

1. arte, capacidade e habilidade de julgar, de criticar; juízo crítico.
2. atividade de examinar e avaliar minuciosamente uma produção artística, literária ou científica, bem como costumes e comportamentos.”

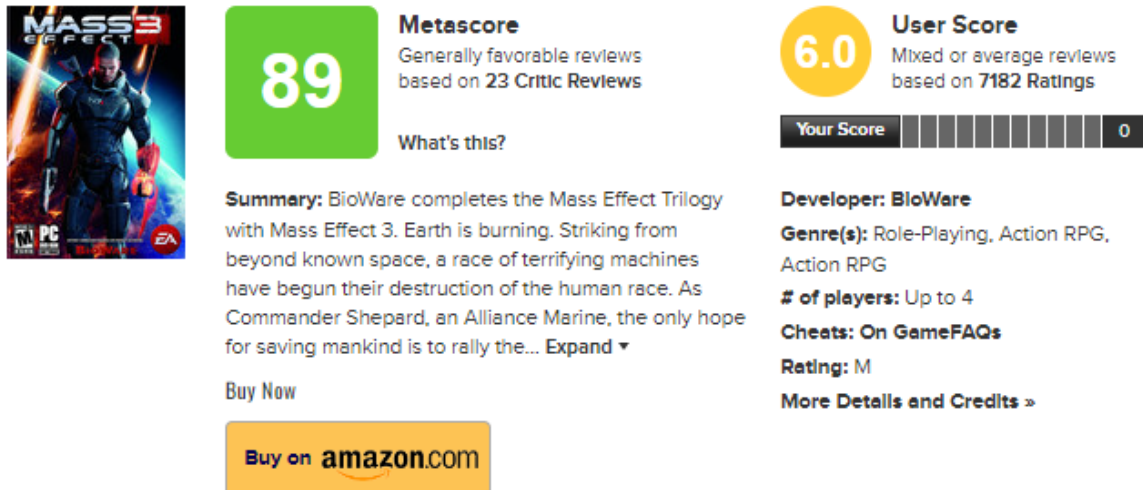
Porém, essas avaliações não são totalmente confiáveis e não passam uma noção verdadeira do produto a ser comprado, pois não se pode saber quanto tempo um crítico jogou o jogo para de fato para fazer uma análise, nem quais critérios ele pode ter realmente considerado. Muitas vezes julgam sem “examinar e avaliar minuciosamente”. O fato é que em diversos sites qualquer usuário pode se cadastrar e avaliar um produto ou serviço como bem entender, podemos citar como exemplo as avaliações negativas em um jogo apenas por ser de uma empresa com uma opinião pública ruim, e isso causa a perda da reputação e credibilidade dos sites de avaliações. (GAMECIVIO, 2021).

Alguns exemplos:

## 6.1 Mass Effect 3

O jogo é o final de uma trilogia muito amada pelos fãs e extremamente bem avaliada no Metacritic, com nota 89 no momento desse artigo, porém com nota 6,0 pelos jogadores. (GAMEVICIO, 2022).

Figura 5 — Avaliação do jogo Mass Effect 3 no Metacritic



The image shows a screenshot of the Metacritic website for the game Mass Effect 3. On the left is the game's cover art. To its right, a green box displays the Metascore of 89, with the text 'Generally favorable reviews based on 23 Critic Reviews' and a link 'What's this?'. Below this is a summary of the game, a 'Buy Now' link, and a yellow button for 'Buy on amazon.com'. To the right of the Metascore, a yellow circle shows the User Score of 6.0, with the text 'Mixed or average reviews based on 7182 Ratings'. Below this is a 'Your Score' bar with 10 segments and a '0' at the end. Further down, it lists the developer as BioWare, the genre as Role-Playing, Action RPG, the number of players as up to 4, the rating as M, and a link for 'More Details and Credits »'.

Fonte: Metacritic, 2023

Figura 6 — Comentários do público sobre o jogo Mass Effect no Metacritic

0

**Masslv**

Worst ending in the videogame history for the best trilogy in the videogame history. The last 10 minutes of Mass Effect 3 ruins the whole trilogy. I don't even want to play with ME1 or ME2 because of the ending of ME3, this is why I give a 0/10. Without the ending the game would be 10/10 for me.

Mar 18, 2012

24 of 31 users found this helpful
All this user's reviews

1

**Wynnyelle**

Can you say paid reviews? This game is a massive disappointment. I won't even get started on the ridiculous day-one DLC, but let me say that that alone is a reason to not support this company. When it comes to the actual game though, there is nothing new with this game. The game is dumbed down along the likes of Dragon Age 2, and I can't say that there are any redeeming qualities about it. The dialogue and story is sub par. What happened to the customization that was available in the first Mass Effect? Because I sure don't see it here. It's obvious that they didn't put any effort into any part of this game. They only wanted to milk their cash cow even more. Not worth the buy. **Collapse** ▲

Mar 7, 2012

19 of 25 users found this helpful
All this user's reviews

0

**JesusHKriest**

**This review contains spoilers.** I don't think I've been more disappointed in a game in a long, long time... The combat is just all around boring, in fact I would say it's even worse than the second games combat (which was bad). The storyline is borderline bad fan-fiction, but the worst part is the choices. The choices in this game are pretty much non-existent, with the dialogue wheel being further gutted to make it appeal to a wider audience. There are usually only two choices for any given conversation, and they always do the exact same thing no matter what. And speaking of choices, pretty much everything you did in the first two games is completely irrelevant in the third. If Wrex died in Mass Effect 1, he's replaced by someone who looks, sounds like, and acts like Wrex. Oh yeah, and they have the same clan so there's zero story difference. The Rachni are back no matter what you did with the last remaining queen in Mass Effect 1. You might as well not even bother importing a save, nothing will change and you will have to re-make the face anyway. **Collapse** ▲






Mar 7, 2012

22 of 29 users found this helpful
All this user's reviews

Fonte: Metacritic, 2023

Análises do público mostram um desapontamento com o jogo em relação à história, o final e as decisões em que o jogador possa tomar, variáveis que eram pontos fortes nos jogos anteriores da série.

Figura 7 — Comentários dos críticos sobre o jogo Mass Effect 3 no Metacritic

<b>100</b>	<b>CD-Action</b>	Mar 13, 2012
	Mass Effect 3 will force you to make tough decisions on a galactic scale. You have to think them through and you feel bad about yourself afterwards. It really kicked me in the emotional equivalent of testicles. What a spectacular finale to the trilogy! [April 2012, p.44]	
	<a href="#">All this publication's reviews</a>	
<b>100</b>	<b>AtomicGamer</b>	Mar 6, 2012
	It may not have the sheer landmass of their just-released MMO Star Wars: The Old Republic and it might not stand the test of time quite the way simpler, more focused games like Knights or the original two Baldur's Gate titles did, but it's still a wonderful game with tons of content, great production values, a masterful eye for humor and drama, and a cast of lovable characters that BioWare has been carefully slow-playing for the last four-plus years.	
	<a href="#">All this publication's reviews</a>   <a href="#">Read full review</a> 	
<b>99</b>	<b>RPG Fan</b>	Mar 19, 2012
	Anyone who has invested any amount of time in the previous games will enjoy watching the final chapter of Shepard's tale unfold, and among the feelings of excitement and joy as they meet and fight alongside old friends for the fate of the galaxy, they will also feel just a tinge of disappointment and heartbreak as they bid farewell to the colorful universe and memorable characters BioWare has created.	
	<a href="#">All this publication's reviews</a>   <a href="#">Read full review</a> 	
<b>95</b>	<b>IGN</b>	Mar 12, 2012
	An absolutely amazing game, one that successfully puts a bow on the Mass Effect trilogy while still leaving us hungry for even more. It looks and plays great, but Mass Effect 3's true strength lies in its ability to tell a deeply-woven story.	
	<a href="#">All this publication's reviews</a>   <a href="#">Read full review</a> 	
<b>95</b>	<b>GRYOnline.pl</b>	Mar 12, 2012
	Mass Effect 3 surprised me in a very positive way. BioWare has delivered an excellent product that won't allow us to forget about Normandy's crew for years to come. The trilogy's conclusion should satisfy everyone and the grand finale itself is simply perfect - you will all be awestruck.	
	<a href="#">All this publication's reviews</a>   <a href="#">Read full review</a> 	
<b>95</b>	<b>GamingXP</b>	Mar 6, 2012
	Mass Effect 3 is the first contender for game of the year 2012. BioWare once again delivers a masterpiece.	
	<a href="#">All this publication's reviews</a>   <a href="#">Read full review</a> 	

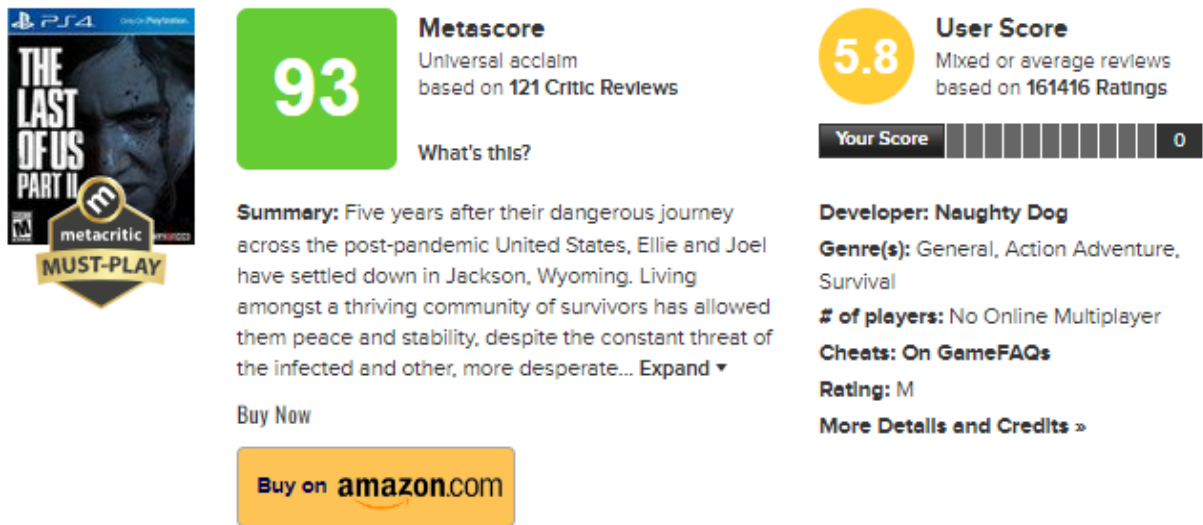
Fonte: Metacritic, 2023

Este é um exemplo claro das divergências das avaliações, percebe-se boas notas e elogios dos críticos e, por outro lado, as más avaliações dos jogadores (quem realmente vai consumir o jogo) em relação à história e as possibilidades das decisões a serem tomadas dentro do jogo.

## 6.2 The Last of Us Part II

O primeiro The Last of Us foi um enorme sucesso no mundo dos jogos, e sua continuação era extremamente aguardada pelos fãs e por pessoas que nunca jogaram o jogo. No seu lançamento, venceu diversos prêmios sendo amado pela crítica, mas alvo de muitas reclamações pelo público.

Figura 8 — Avaliação do jogo The Last of Us Part II no Metacritic



The image shows a screenshot of the Metacritic website for the game 'The Last of Us Part II'. On the left is the game's cover art for PS4 and PS5, featuring a 'MUST-PLAY' badge. The main content area displays a large green box with the Metascore '93' and the text 'Universal acclaim based on 121 Critic Reviews'. Below this is a 'Buy Now' button with the Amazon logo. To the right, the 'User Score' is shown as '5.8' with the text 'Mixed or average reviews based on 161416 Ratings'. Below the user score is a 'Your Score' bar with 10 empty slots and a '0' at the end. Further down, the developer is listed as 'Naughty Dog', the genre as 'General, Action Adventure, Survival', the number of players as 'No Online Multiplayer', the rating as 'M', and there is a link for 'More Details and Credits'.

Fonte: Metacritic, 2023



Figura 9 — Comentários do público sobre o jogo The Last of Us Part II no Metacritic

<p><b>0</b></p>	<p><b>Bucketanarchy</b> Jun 20, 2020</p> <p>To say I didn't like it would be insulting any other game I didn't like. This game has got to be the most pretentious garbage I have ever seen. Naughty dog tries way to hard to "subvert expectations" and instead creates a complete train wreck of forced politics and LGBTQ ideals. Part 1 had the perfect balance between story and character development, and surprisingly managed to have... <a href="#">Expand</a> ▾</p> <p>354 of 563 users found this helpful <a href="#">All this user's reviews</a></p>
<p><b>1</b></p>	<p><b>willerkiller</b> Jun 19, 2020</p> <p>Do not be fooled by the paid-off journalist "critics". This game is a disappointment in every sense of the word. The gameplay is generic without any innovation. The same old stealth and shooting mechanics that we've seen in countless other titles. The story is a mess that feels like it was written by an edgy teenager. The dialogue tries too hard to come off as profound but ends up just... <a href="#">Expand</a> ▾</p> <p>143 of 234 users found this helpful <a href="#">All this user's reviews</a></p>
<p><b>3</b></p>	<p><b>Fangenljus</b> Jun 19, 2020</p> <p>It breaks my heart to write this, but I really did not expect such a poor story after all these years of waiting. While there were a few genuinely good moments, majority of game filled up with plot holes. It just took elements of what worked for the first game without understanding what made them compelling. It seems like this game was done by other studio, but its not!!. The basic... <a href="#">Expand</a> ▾</p> <p>3187 of 5261 users found this helpful <a href="#">All this user's reviews</a></p>
<p><b>0</b></p>	<p><b>Bulgwang</b> Jun 19, 2020</p> <p>My disappointment is immeasurable, and my day is ruined. I waited 5 years to play this And they gave me a horrible intro and **** ending I just want to forget about this game.</p> <p>3485 of 5769 users found this helpful <a href="#">All this user's reviews</a></p>
<p><b>2</b></p>	<p><b>nocomments</b> Nov 22, 2020</p> <p>Graphics - 8.9 of 10, Music - 6 of 10, Story - 0 of 10, variety of enemies - 4 of 10, fun factor - 0 of 10.</p>

Fonte: Metacritic, 2023

Alguns fãs afirmam que as decisões tomadas pela desenvolvedora em relação à história foram de péssima escolha, outros que a jogabilidade é repetitiva e não inova, enquanto outros usam o espaço para criticar o jogo afirmando que a empresa Naughty Dog tenta subverter arduamente as expectativas, e em vez disso cria um desastre completo de política forçada e ideais LGBTQIA+, entre outros preconceitos disfarçados de crítica.


### 6.3 The Legend of Zelda: Tears of the Kingdom

Uma crítica criou bastante comoção no Twitter (uma rede social de publicações) por conta de sua escritora, Barbara Castro.


Ok, não vou negar que tive alguns problemas técnicos com este Zelda. Joguei no modelo mais poderoso e ainda sim tive alguns travamentos bem esquisitos, principalmente em locais com muito detalhe ou em lutas de chefões finais. (...) sei que a Nintendo corrigirá tais problemas em um *patch* que deve ser lançado no primeiro dia. (...)se tratando de Zelda, um dos carro-chefe da empresa, fiquei decepcionada (...), No entanto, sabendo que isto poderá ser corrigido, não permiti que isso afetasse a nota(...)  
(CASTRO, 2023, IGN).

O que mais desagradou os leitores, foi a parte em que ela diz “Não permiti que isso afetasse a nota” com muitos questionando sua credibilidade como crítica de jogos.


Figura 10 — Comentário de um usuário no Twitter sobre uma Review incorreta da IGN

 **Eduardo, the HadesPlays**  
@HadesPlays\_

Eu achei zelda totk incrível, mas me desculpe, **JAMAIS** faria uma review baseado no que eu acho q vai ser corrigido, voce tem que fazer review na **VERSÃO RECEBIDA**.



## Review | The Legend of Zelda: Tears of the Kingdom



# Obra-Prima

### Jogabilidade

Ok, não vou negar que **tive alguns problemas técnicos com este Zelda**. Joguei no modelo mais poderoso e ainda sim tive alguns travamentos bem **esquisitos**, principalmente em locais com muito detalhe ou em lutas de chefões finais. É claro que levo isto em consideração enquanto escrevo a crítica e sei que a Nintendo corrigirá **tais problemas em um patch que deve ser lançado no primeiro dia**. Porém, fui uma das pessoas "sortudas" que não teve problema em **Pokémon: Scarlet e Violet**, conhecido por **bugs e glitches pesadíssimos**. Entretanto, **se tratando de Zelda, um dos carro-chefe da empresa, fiquei decepcionada, tanto pelo fato que foi um jogo que demorou tanto para sair que não deveria ter bugs desse nível**. No entanto, sabendo que isto poderá ser corrigido, não permiti que **isso afetasse a nota**, até porque tais travamentos não afetam o jogo como um todo, apenas algumas partes mais pesadas.

Fonte: @HadesPlays, Twitter, 2023

Figura 11 — Discussão dos usuários sobre a review da IGN



Fonte: @ruancarlo97, @JaodoCombo, Twitter, 2023

Conclui-se que a credibilidade dos sites de avaliações foram afetadas por análises mal feitas, usuários que agem com má intenção, a falta de atualização das notas aplicadas em jogos que tiveram seus problemas resolvidos impede que uma nota passe a real qualidade de um produto que está em constante desenvolvimento.

## 7 IMPORTÂNCIA DAS NOTAS

Com o grande número de jogos sendo desenvolvidos a cada ano, muitos desses, por sua vez, acabam sendo esquecidos por não atenderem as expectativas do público ou por terem notas baixas em sites de críticas especializados em análises de usuários.

Figura 12 — Jogo Street Fighter 6 com notas dos usuários ruins



**STREET FIGHTER 6** Xbox Series X

Capcom | Release Date: Jun 2, 2023 | Also On: PC, PlayStation 4, PlayStation 5

**Summary** | Critic Reviews | User Reviews | Details & Credits | Trailers & Videos

**Metascore**  
89  
Generally favorable reviews based on 15 Critic Reviews

**User Score**  
4.2  
Generally unfavorable reviews based on 36 Ratings

Your Score: 0

**Developer:** Capcom  
**Genre(s):** Action, Fighting, 2D  
**Cheats:** On GameFAQs  
**Rating:** T  
[More Details and Credits >](#)

**Summary:** Powered by Capcom's proprietary RE ENGINE, the Street Fighter 6 experience spans across three distinct game modes featuring World Tour, Fighting Ground and Battle Hub. Diverse Roster of 18 Fighters. Play legendary masters and new fan favorites like Ryu, Chun-Li, Luke, Jamie, Kimberly and... [Expand](#)

Fonte: Metacritic, 2023

Como, por exemplo, o “Street Fighter 6” que foi lançado em julho de 2023, o jogo foi recebido com várias notas ruins de usuários e boas avaliações de críticos, o que acarretou uma média de 65 pontos dependendo do sistema e o método de avaliação na qual você pesquisar.

A nota em um site de avaliações serve para o usuário ter uma breve ideia se aquele jogo é de qualidade e vale a pena ser comprado. Caso o usuário queira mais detalhes, ele procura avaliações em sites de profissionais da área, assim evitando manipulação de pessoas que simplesmente não gostaram do jogo.

### 7.1 Causas das notas ruins

Abaixo se encontram os motivos que tornam as avaliações sem credibilidade:

- Guerra de console (jogos exclusivos);
- Concorrências de marcas;

- Expectativa não atendida;
- Diferentes opiniões;
- Frustração;
- Desempenho insatisfatório;
- Preços elevados.

Na grande maioria das notas as justificativas não existem ou são apenas frases jogadas. Podemos citar como exemplo o blog “KOTAKU” que teve que abandonar seu sistema de avaliação devido à grande influência do público nas análises, onde os jogos avaliados pelos críticos foram contraditórios com as dos usuários, diminuindo a sua média de nota, optando por apenas reviews de críticos famosos. (Meuplaystation, 2022)

## **7.2 Como outros sistemas de críticas avaliam os jogos**

Sites famosos utilizam sistemas automáticos para avaliar os jogos, uma simples média ponderada de todas as avaliações de críticos confiáveis cadastradas no sistema. A escala vai de 0 a 100 com cores indo do vermelho para notas baixas, amarelo para notas medianas e verde para notas positivas. Podendo até receber selos de indicados.

Outra forma de avaliação é pelos usuários, no qual qualquer pessoa mesmo sem conhecimento profundo do jogo, pode avaliar aplicando uma nota de 0 a 10, com a opção de escrever uma review detalhando o motivo da sua nota. Sendo apenas exibida com uma média simples de todos os usuários que realizaram a avaliação. (Tecnoblog, 2023)


Não é muito difícil encontrar jogos com as notas dos críticos altas e dos usuários baixas ou vice e versa, assim subentende-se que esses métodos de avaliações são falhos.

Figura 13 — Jogo Pokémon Scarlet com as avaliações variadas

**POKEMON SCARLET** Switch

Nintendo, The Pokemon Company | **Release Date:** Nov 18, 2022

[Summary](#)
[Critic Reviews](#)
[User Reviews](#)
[Details & Credits](#)
[Trailers & Videos](#)



**72**

**Metascore**  
Mixed or average reviews based on **116 Critic Reviews**

[What's this?](#)

**Summary:** The Pokémon Scarlet and Pokémon Violet games, the newest chapters in the Pokémon series, are coming to Nintendo Switch. With these new titles, the Pokémon series takes a new evolutionary step, allowing you to explore freely in a richly expressed open world. Various towns blend seamlessly... [Expand](#)

**3.3**

**User Score**  
Generally unfavorable reviews based on **3104 Ratings**

**Your Score** 
0

**Developer:** Game Freak  
**Genre(s):** Role-Playing, Trainer  
**# of players:** Up to 4  
**Cheats:** [On GameFAQs](#)  
**Rating:** E  
[More Details and Credits](#)

Fonte: Metacritic, 2023

Portanto, podemos concluir que as notas são ferramentas muito importantes quando usadas corretamente, oferecendo um feedback efetivo sobre o produto.

## 8 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

A palavra critério vem do latim criterium e do grego kriterion, que quer dizer discernir. Em sua acepção comum, é uma regra que se aplica para julgar a verdade. No sentido filosófico, é um signo ou característica que permite avaliar uma coisa, uma noção, ou apreciar um objeto. É o que serve de fundamento a um juízo. Pode-se dizer que critério de avaliação é um princípio que se toma como referência para julgar alguma coisa. Parâmetro, padrão de julgamento, padrão de referência são alguns sinônimos de critério. (DEPRESBÍTERES,1998, p.166)

O critério de avaliação é uma ferramenta de classificação usada para avaliar e determinar o desempenho, algum atributo de uma pessoa ou de algum produto. (Blackboard, 2023). Já a satisfação do cliente está diretamente ligada como empresas estão atendendo às expectativas dos consumidores. (Salesforce, 2022)

Alguns dos métodos de avaliação mais utilizados no mercado são o Net Promoter Score, a Escala Likert e o Customer Effort Score. Estudando esses métodos podemos entender qual o melhor sistema utilizar para a nosso caso.

### 8.1 Net Promoter Score

O NPS (*Net Promoter Score*) surgiu com o objetivo das empresas conhecerem seus clientes e o que pensam a respeito de seus serviços, mostrando também a probabilidade de o consumidor recomendar a sua marca. (FIA, 2020)

A avaliação funciona de uma forma prática com apenas duas perguntas:

1. “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria nosso serviço para um amigo?”;
2. “Poderia descrever o motivo para sua nota?”.

E o entrevistado será avaliado da seguinte forma:

- Promotores (9 ou 10);
- Neutros (7 ou 8);
- Detratores (0 a 6).



Dessa forma se obtém dados qualitativos e quantitativos dos entrevistados, contribuindo para uma conclusão precisa mostrando o que pode ser melhorado e corrigido.

O cálculo do NPS é realizado da seguinte forma:

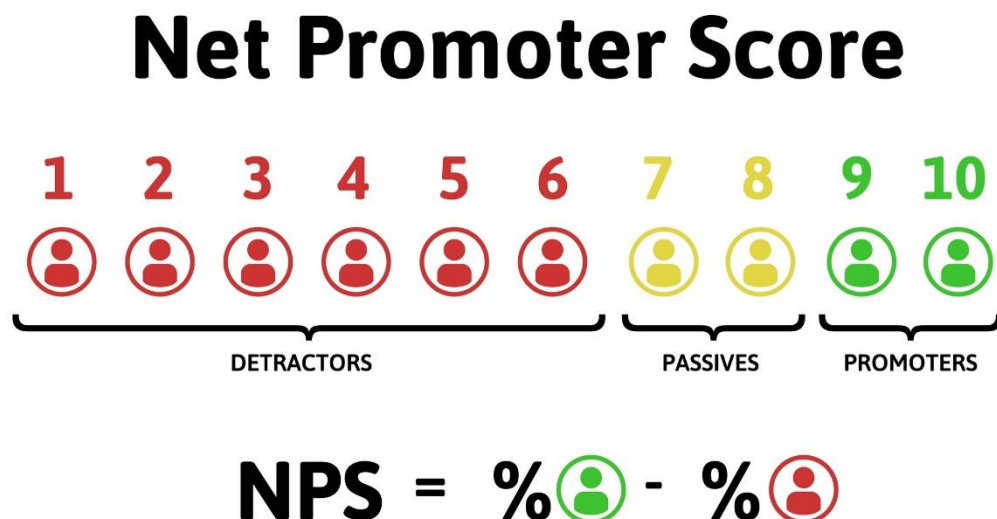
$$\text{NPS} = \text{Promotores} - \text{Detratores.}$$

As pessoas que aplicam notas neutras, ou seja, de 7 a 8 não entram na fórmula, pois são consideradas passivas, ou seja, elas apresentam um pouco de indiferença sobre o serviço oferecido e assim são desconsiderados para evitar que a pesquisa tenda a ficar imparcial.

Na escala abaixo podemos verificar se os resultados obtidos são de notas boas ou não:

- Entre 100% e 75%: Excelente;
- Entre 74% e 50%: Muito bom;
- Entre 49% e 0%: Razoável;
- Entre -1% e -100%: Ruim.

Figura 14 — Como o NPS é calculado

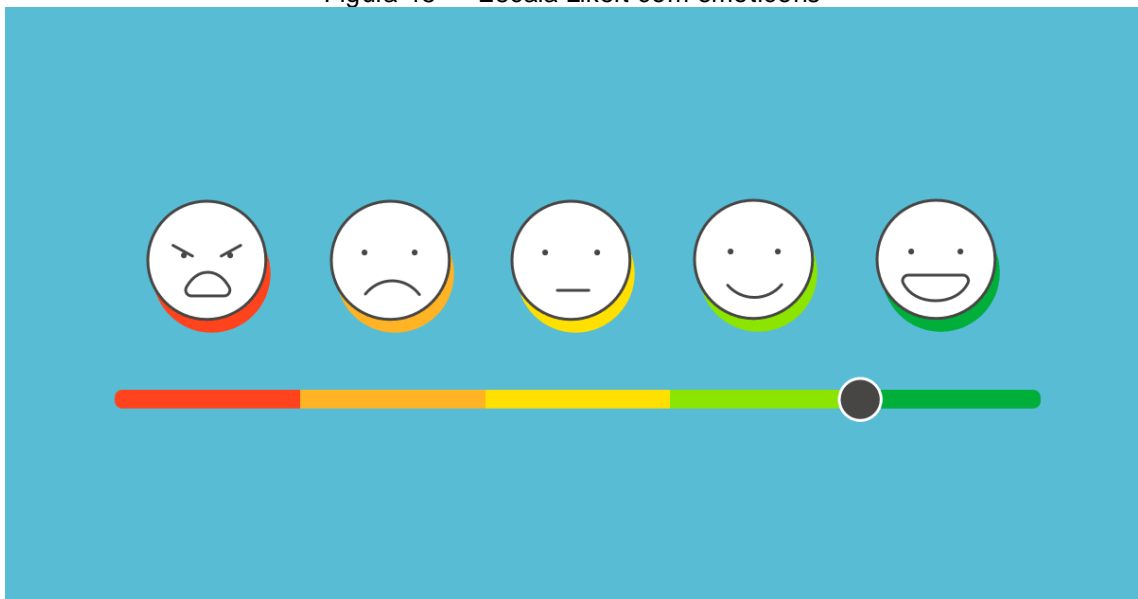


Fonte: Resultados Digitais, 2020

## 8.2 Escala Likert

Criada pelo psicólogo americano Rensis Likert, a escala permite graus de opiniões diferentes, reivindicando a indicação do nível de concordância, aprovação ou crença. (PSICOMETRIAONLINE, 2021). Ela mede atitudes, percepções e opiniões, usadas com o objetivo de entender e mapear os pontos de vista do consumidor em relação à marca, produtos e serviços e é extremamente usada em pesquisas de mercado. Avalia a reação a uma afirmação com base em 5 a 7 opções de respostas, variando de um forte acordo, uma opção neutra e um forte desacordo. É comum ver esse tipo de pesquisa sendo representado por estrelas ou até mesmo rostos felizes e tristes e pode ser usada para medir probabilidade, qualidade e importância. (DELIGHTED BLOG, 2022)

Figura 15 — Escala Likert com emoticons



Fonte: Delighted blog, 2022

Figura 16 — Exemplo de escala Likert

1. Dê sua opinião sobre nossa empresa.

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito
Qual a sua opinião com relação ao atendimento do suporte?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Expresse o seu nível de satisfação com o nosso produto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qual a sua opinião com relação ao atendimento dos vendedores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fonte: Blog da Romar, 2021

A facilidade de ser construída e de manuseá-la, o baixo risco de perguntas muito amplas, a facilidade de visualização e compreensão são pontos fortes desse modelo de pesquisa de satisfação.

Por outro lado, as desvantagens são a dificuldade de trabalhar com respostas neutras que trazem poucas informações para o pesquisador e a tendência que o entrevistado tem em concordar com as questões.

### 8.3 Customer Effort Score

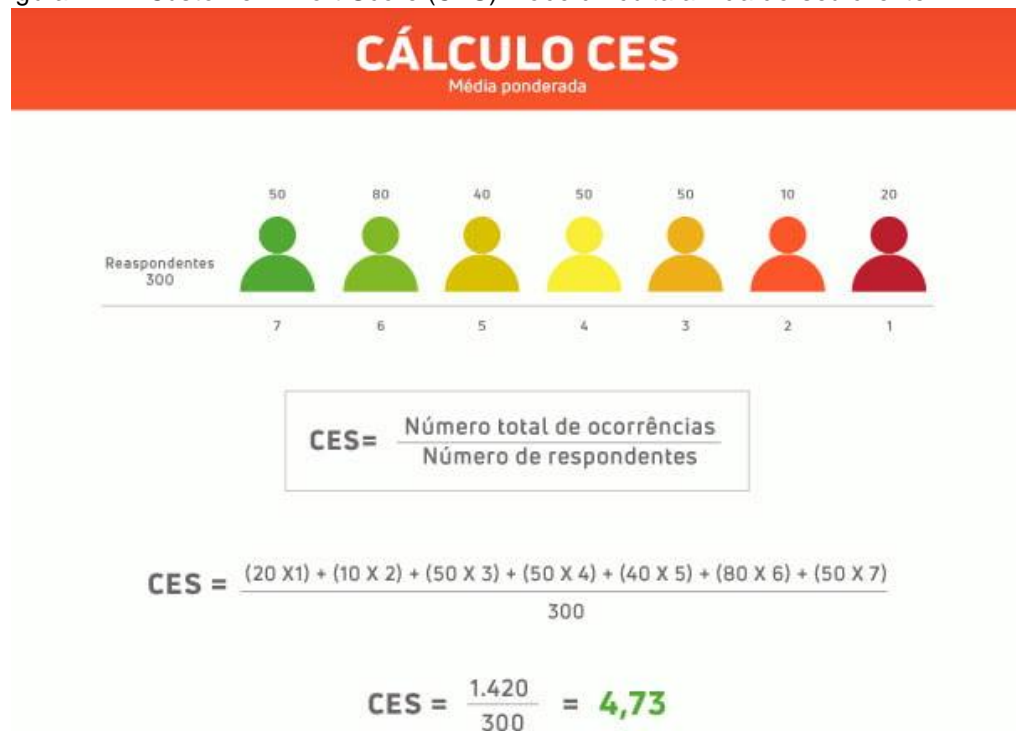
O CES (*Customer Effort Score*) surgiu a partir de uma pesquisa em 2010 realizada pela *Harvard Business Review*, ele foi criado para medir o quanto um cliente está satisfeito com um produto ou serviço consumido. (ROCKCONTENT, 2019)

Ele funciona de uma forma similar ao NPS, com uma escala numérica de 1 a 7 onde 1 significa “Muito difícil” e 7 “Muito Fácil”.

Essa escala também pode ser representada por *emojicons*, que também ajuda o cliente a se sentir mais familiarizado com o linguajar.

A forma de se calcular o CES é usando uma média ponderada, ou seja, o número total de ocorrências (número de pessoas vezes o peso) dividido pelo número de respondentes.

Figura 17 — Customer Effort Score (CES): você dificulta a vida do seu cliente?



Fonte: Movidesk, 2019

Se a nota for maior que 5 significa que avaliação teve um resultado bom.

Já na escala de emoticons você irá precisar calcular a porcentagem de usuários que responderam de acordo com cada um deles, quanto maior foi a porcentagem dos emoticons felizes, melhor será a nota (ROCKCONTENT, 2019).

#### 8.4 Nosso sistema de avaliação

Com intuito de maior controle sobre as avaliações, desenvolvemos o nosso próprio sistema de ranqueamento, assim ele irá garantir maior credibilidade e confiança para o usuário ao avaliar um jogo.

O método escolhido foi utilizar cinco estrelas como a parte visual devido ao padrão do mercado já que várias empresas já utilizam esse sistema, assim fica mais amigável para o usuário reconhecer que se trata de notas de avaliação. Já para a fórmula resolvemos utilizar a média ponderada que nos proverá melhor exatidão sobre cada usuário e nota.

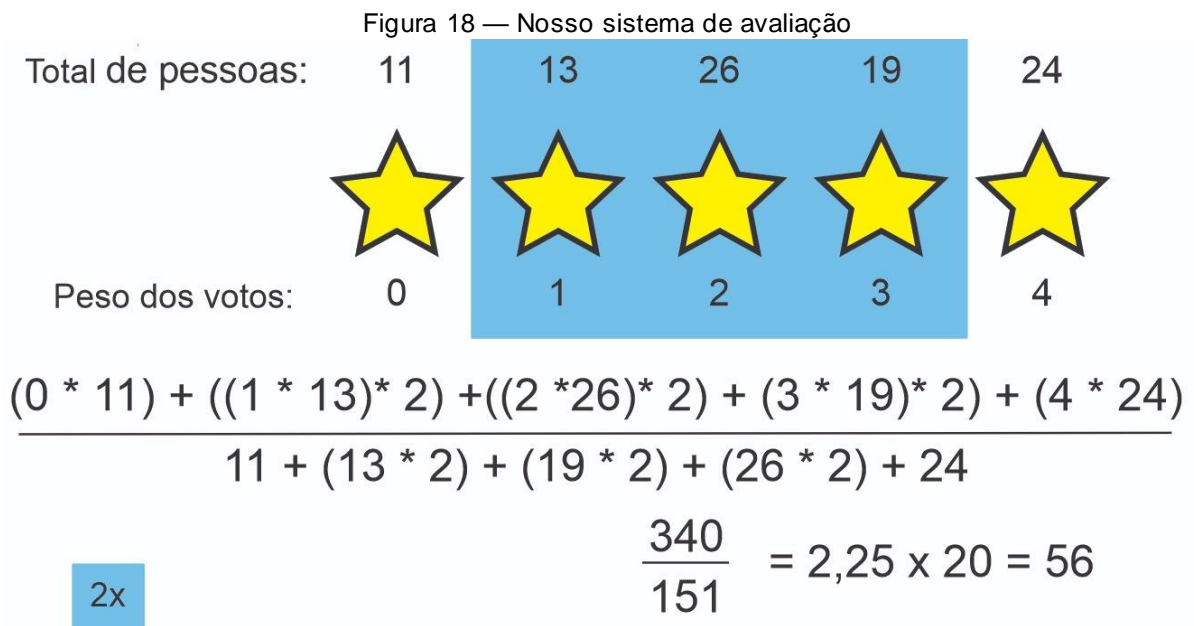
### 8.4.1 Controle de notas

Para garantimos que não haja nenhum ataque de robôs ou grupo de pessoas, monitoraremos a inserção de novas notas, caso notemos aumento ou redução de grande expressão, travaremos a nota e nos encarregaremos de procurar o motivo.

Após a verificação e confirmação da veracidade das avaliações, elas serão devidamente computadas no sistema para compor a nota final.

### 8.5 Fórmula

Ao terminar de formular sua análise e enviá-la, os resultados serão encriptados e guardados em uma base de dados, logo após será calculado a média final. O cálculo é realizado por meio do sistema de pesos na qual as notas de 2 a 4 receberão peso 2 e as outras notas receberão somente peso 1, assim evitando uma nota polarizada. Após calcular a média ponderada o valor resultante será multiplicado por 20, assim a nota será mostrada na base 100.



Fonte: Do próprio autor, 2023.

## **9 USABILIDADE**

A fim de uma melhor experiência para o usuário final, decidimos criar ferramentas visuais.

### **9.1 Notas dos Críticos**

A parte das críticas “profissionais” irá agrupar e filtrar diversas *reviews* de pessoas e sites famosos que possuem credibilidade no mercado de avaliações de jogos, assim permitindo que o usuário possa encontrar diversas opiniões diferentes sobre um determinado jogo e tirar suas próprias conclusões. Além disso, os usuários também poderão dar notas nas análises que eles acharem mais condizente com o jogo, fazendo com que elas tenham maior destaque no site. A página terá a própria equipe de críticos que avaliarão o jogo da melhor maneira, assim o usuário poderá comparar a nossa opinião com outras.

### **9.2 Notas dos Usuários**

Para efetivar suas avaliações os usuários deverão criar um cadastro em nosso site, usando como identificação o seu número de telefone, assim será liberada a opção de votar nos jogos cadastrados escolhendo uma nota com estrelas de 1 a 5.

### **9.3 Seção de comentários**

Ao realizar a votação será liberado um campo com pequenos comentários aleatórios no qual o usuário poderá escolher, qual mais o agradou. Caso não encontre a frase que se enquadre em sua avaliação, ele poderá pesquisar por diversos outros tópicos que atendam às suas necessidades.

Figura 19 — Aba de comentários (Cores fictícias)



Fonte: Do próprio autor, 2023.

#### 9.4 Gráfico

O intuito da criação do gráfico de barras é proporcionar uma visão ampla sobre o jogo, no qual irá conter as avaliações de todo o período em que o jogo foi avaliado, assim o usuário poderá acompanhar as notas desde o lançamento.

#### 9.5 Experiência dos usuários

A avaliação será feita de forma simples com o usuário escolhendo entre estrelas de 1 a 5, e terá frases curtas para contar com maior agilidade, facilitando a aplicação da nota para o usuário, fazendo com que sua nota não seja totalmente aleatória.

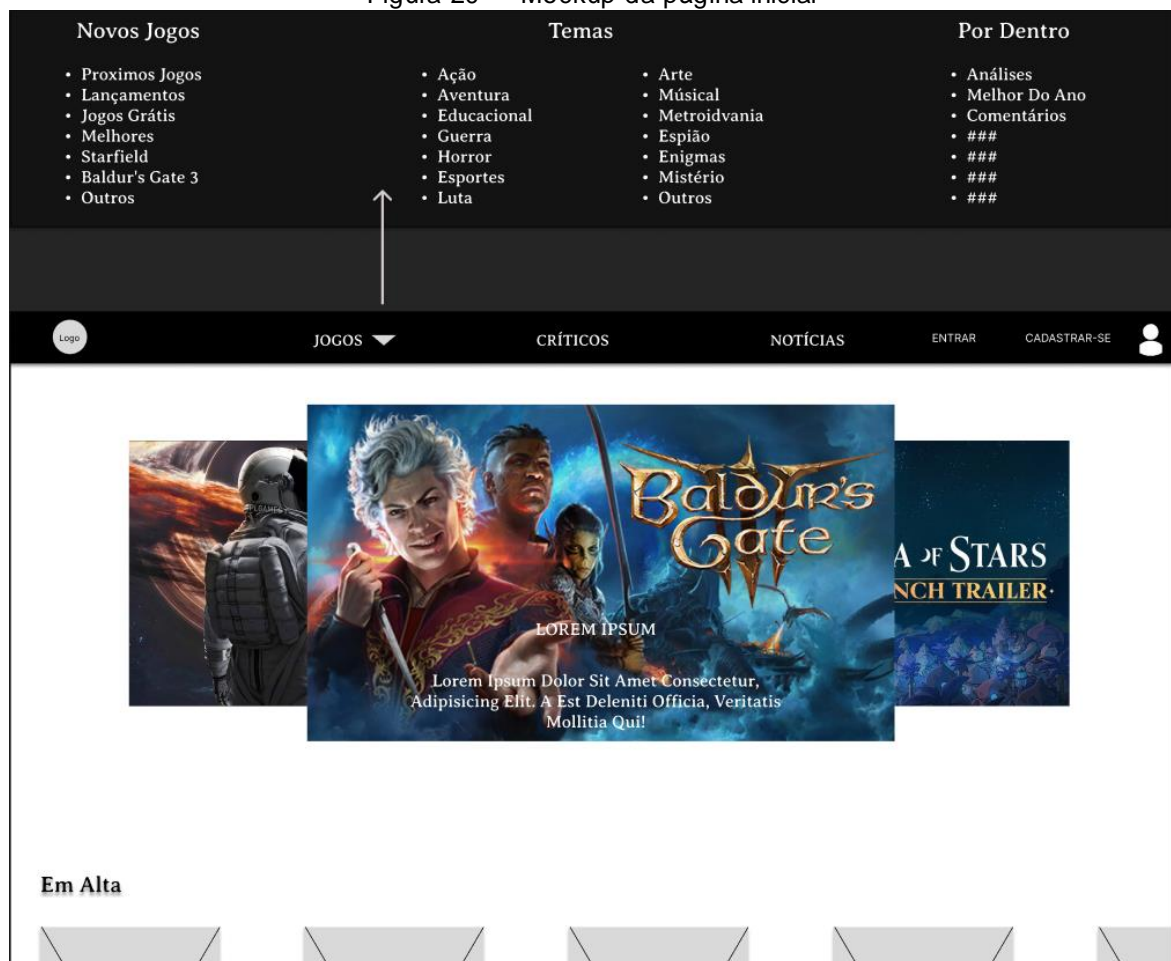
## 10 NOSSO SITE

Com o desenvolvimento desta pesquisa, decidimos criar o protótipo de um site que possa servir de base para aplicação das ideias do grupo na correção das incoerências encontradas em outras páginas. O site, que ainda está em desenvolvimento, consiste em uma organização de nossas ideias por meio de um *mockup* (modelo básico da nossa visão sobre o projeto).

### 10.1 Mockup

Através do Figma (site para elaboração de projetos), criamos o nosso mockup, com o objetivo de ter um estilo estabelecido tanto para o desenvolvimento quanto para a criação de uma identidade visual. Por meio desta prática todos os membros do grupo puderam explanar suas ideias de forma clara e objetiva para o bom andamento do projeto.

Figura 20 — Mockup da página inicial

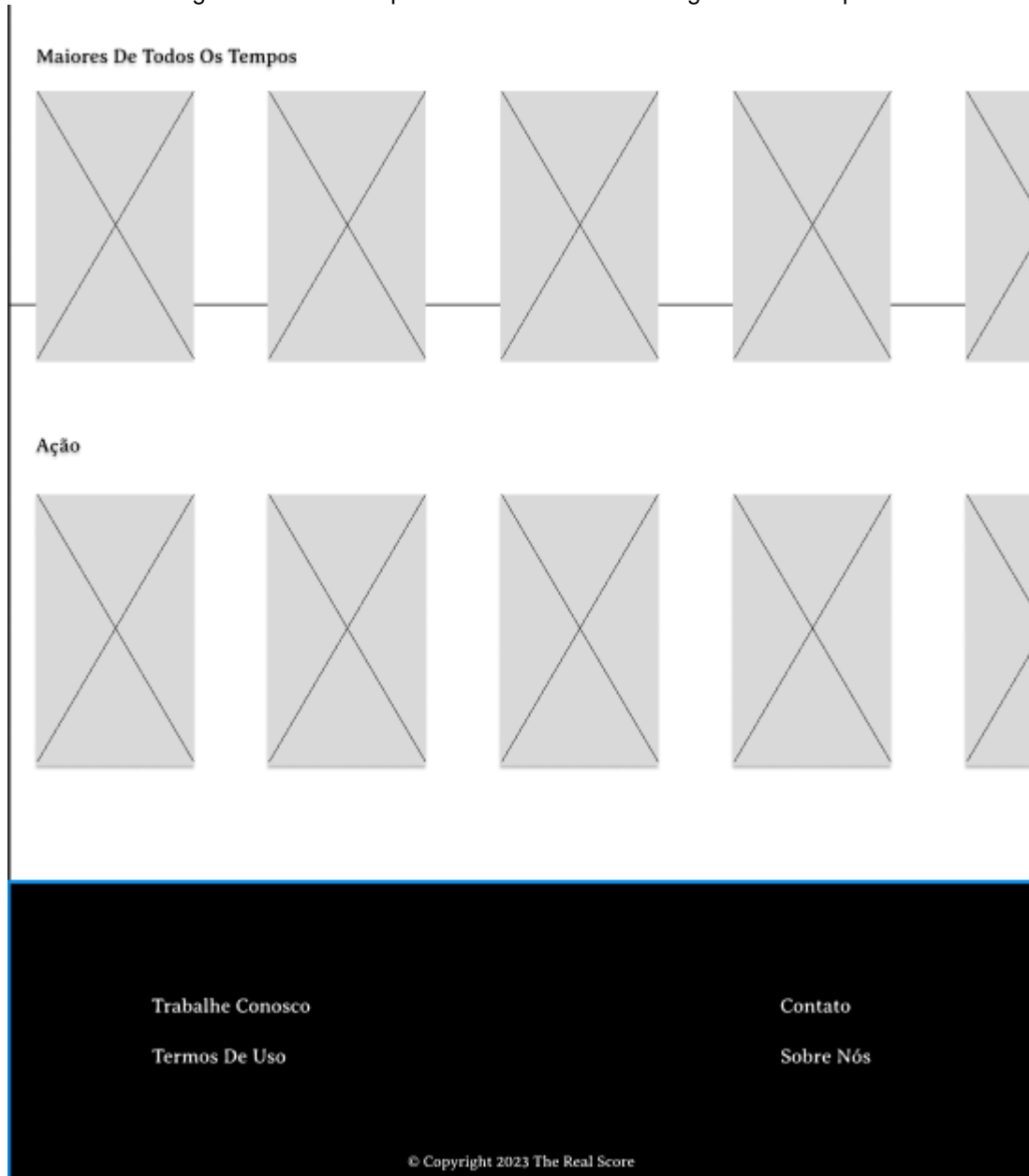


Fonte: Do próprio autor, 2023.



A imagem acima mostra o rascunho da barra de navegações, o menu que se estende, o conteúdo da página principal e uma breve visualização do catálogo de jogos.

Figura 21 — Mockup da ferramenta de "catálogo" e do rodapé



Fonte: Do próprio autor, 2023.

Está é uma representação dos catálogos e do rodapé, onde cada retângulo com a letra “X” apresenta a imagem de um jogo em destaque.

No rodapé está presente os meios de contato, informações sobre o grupo e os termos de uso.

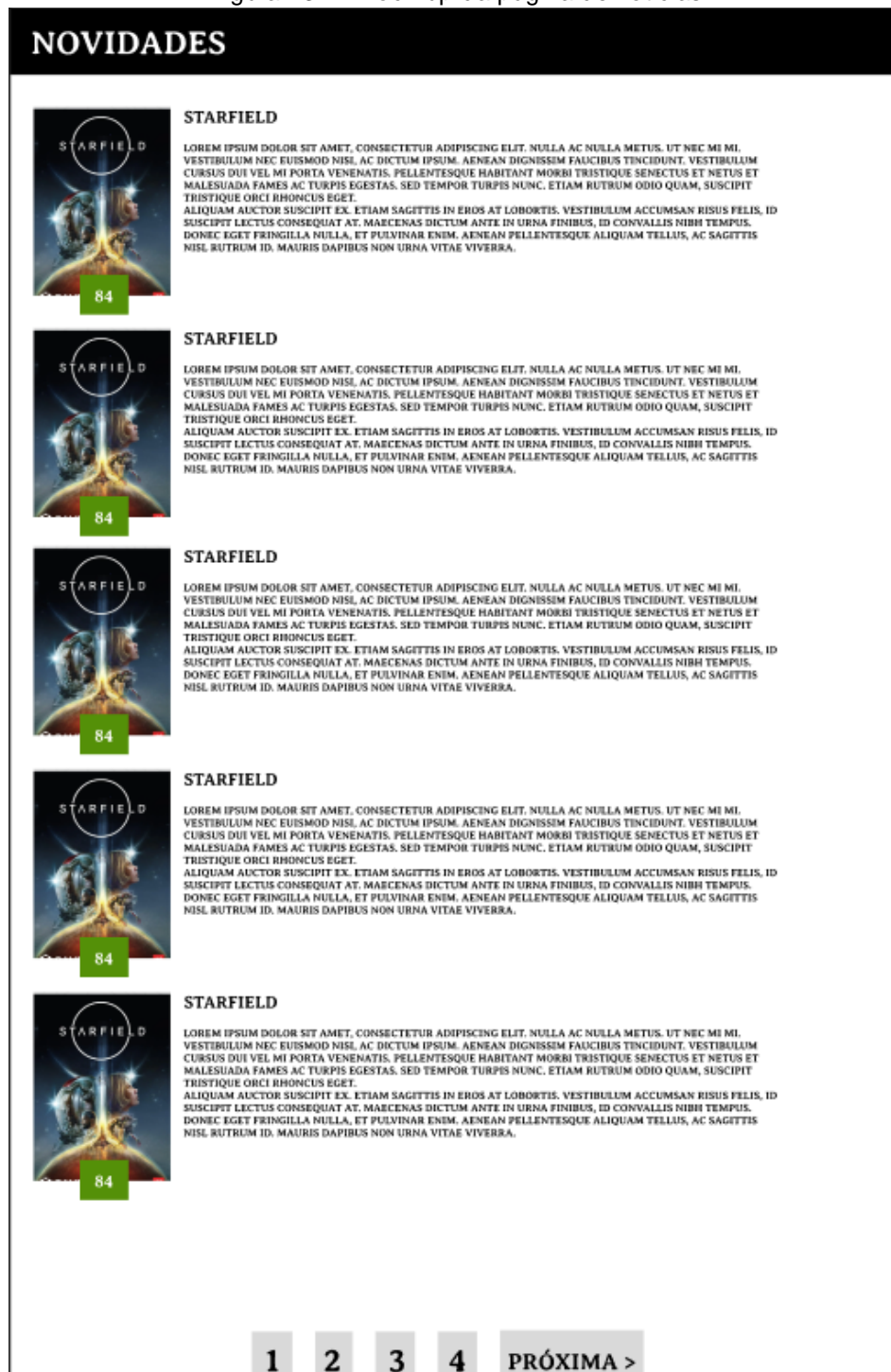
Figura 22 — Mockup da tela de gerenciamento de contas



Fonte: Do próprio autor, 2023.

A imagem acima é o modelo de um modal (janela que abre se abre ao clicar sobre um botão) que permite a efetivação de um login, recuperação de senha ou a criação de uma nova conta.

Figura 23 — Mock-up da página de notícias



Fonte: Do próprio autor, 2023.

O mockup da página de notícias acima, mostra como será a exibição dos enunciados e dos jogos em questão, e ao final da página um menu de navegação entre as notícias.

Figura 24 — Mockup da página de um jogo em nosso site.



Fonte: Do próprio autor, 2023.

O modelo da página dos jogos apresenta como as informações serão expostas na tela, como o trailer, as imagens do jogo, as notas, o comparador de preços e as avaliações.

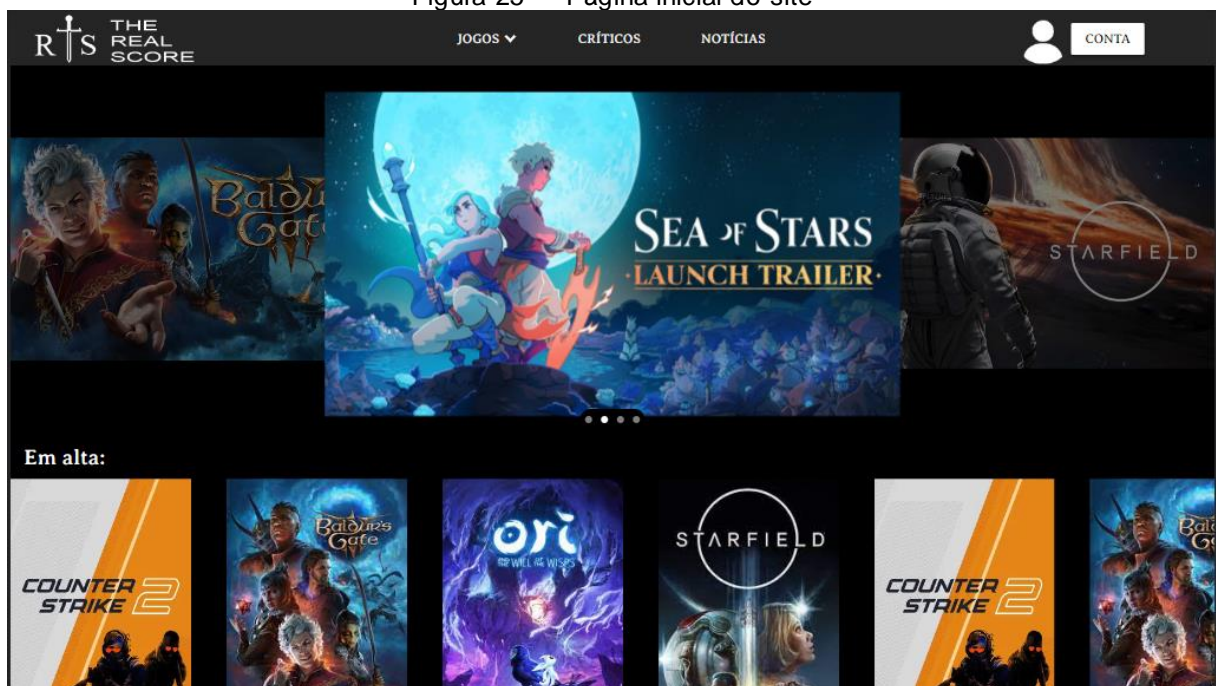
## 10.2 O protótipo do site

Para o desenvolvimento do site foram usadas as ferramentas citadas abaixo:

- HTML;
- CSS;
- JavaScript;
- JQuery;
- Materialize;
- Google Fonts.

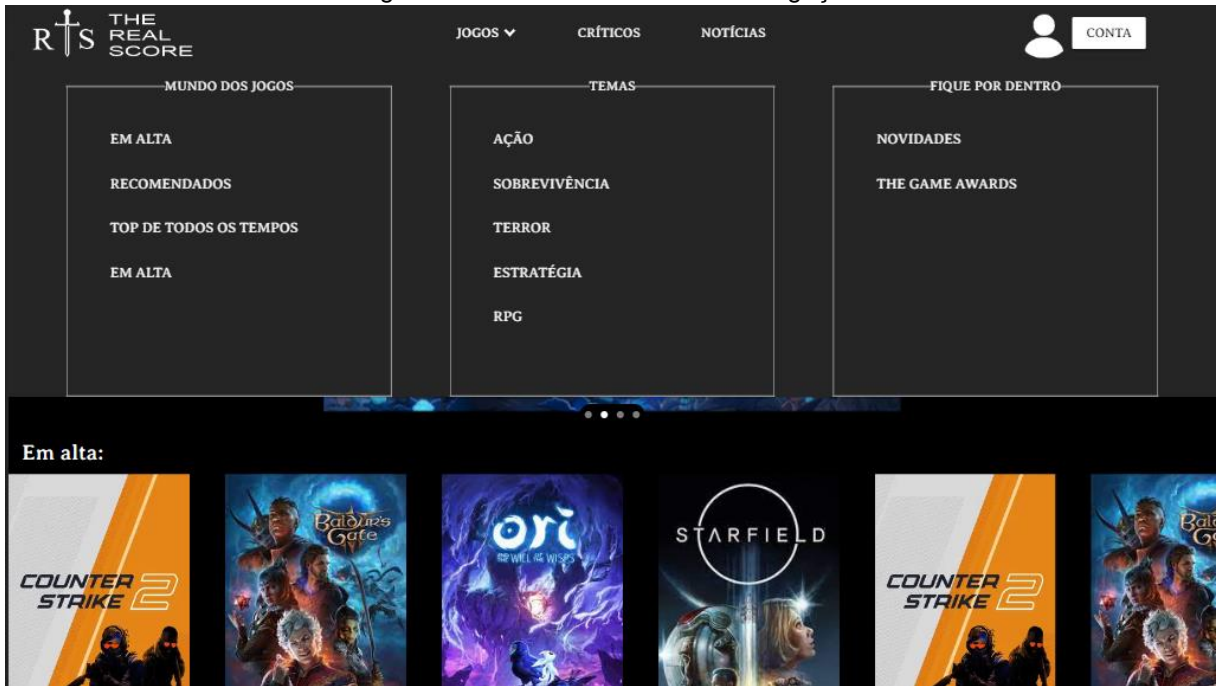
As imagens abaixo representam o início da transição entre o mockup e o desenvolvimento do projeto final.

Figura 25 — Página inicial do site



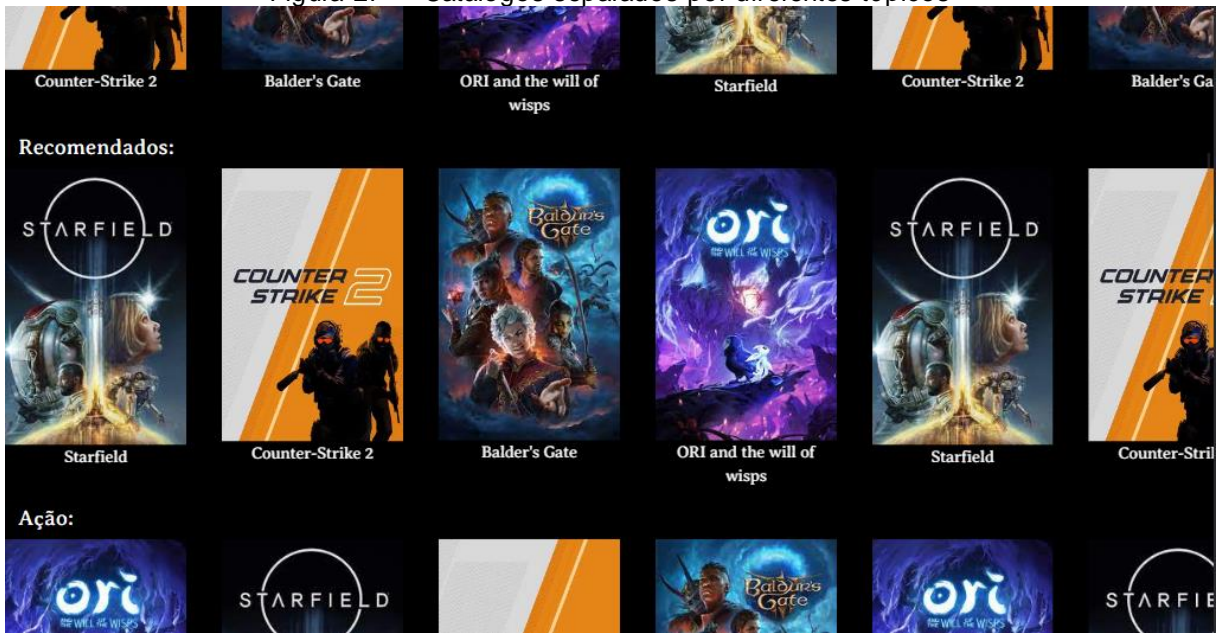
Fonte: Do próprio autor, 2023.

Figura 26 — Menu da barra de navegação



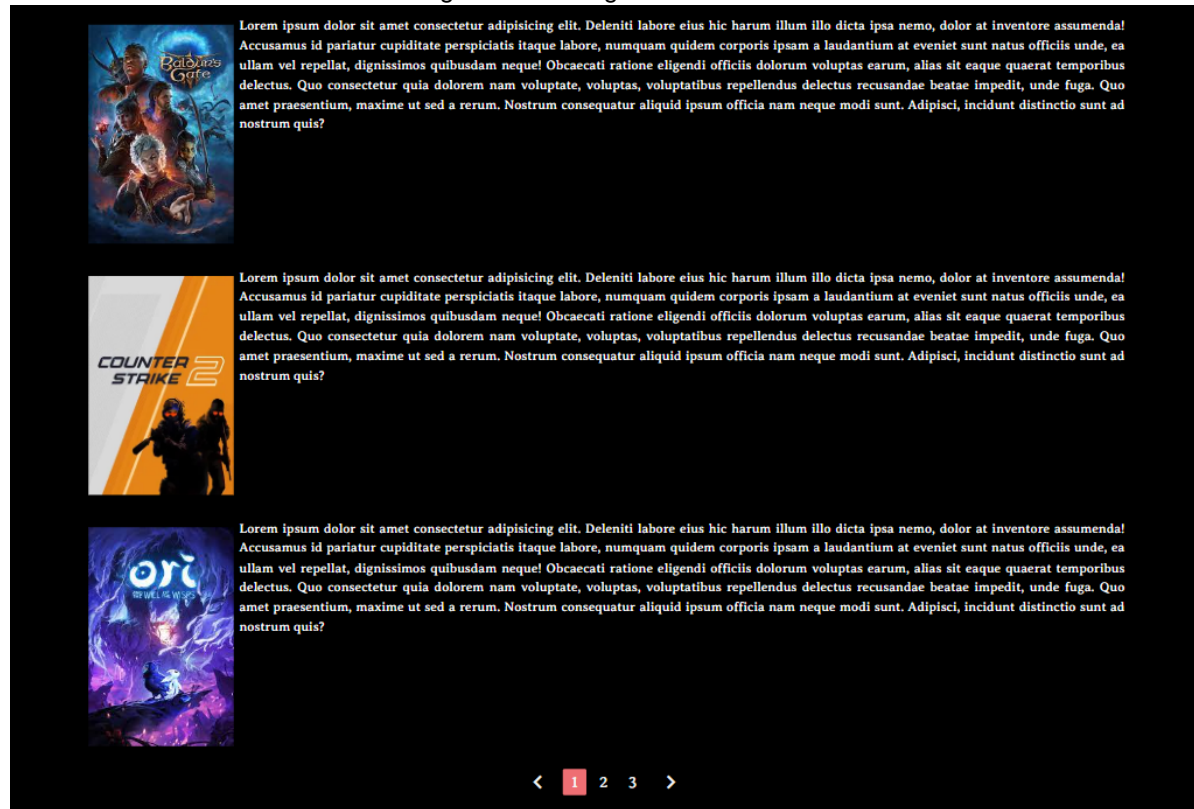
Fonte: Do próprio autor, 2023.

Figura 27 — Catálogos separados por diferentes tópicos



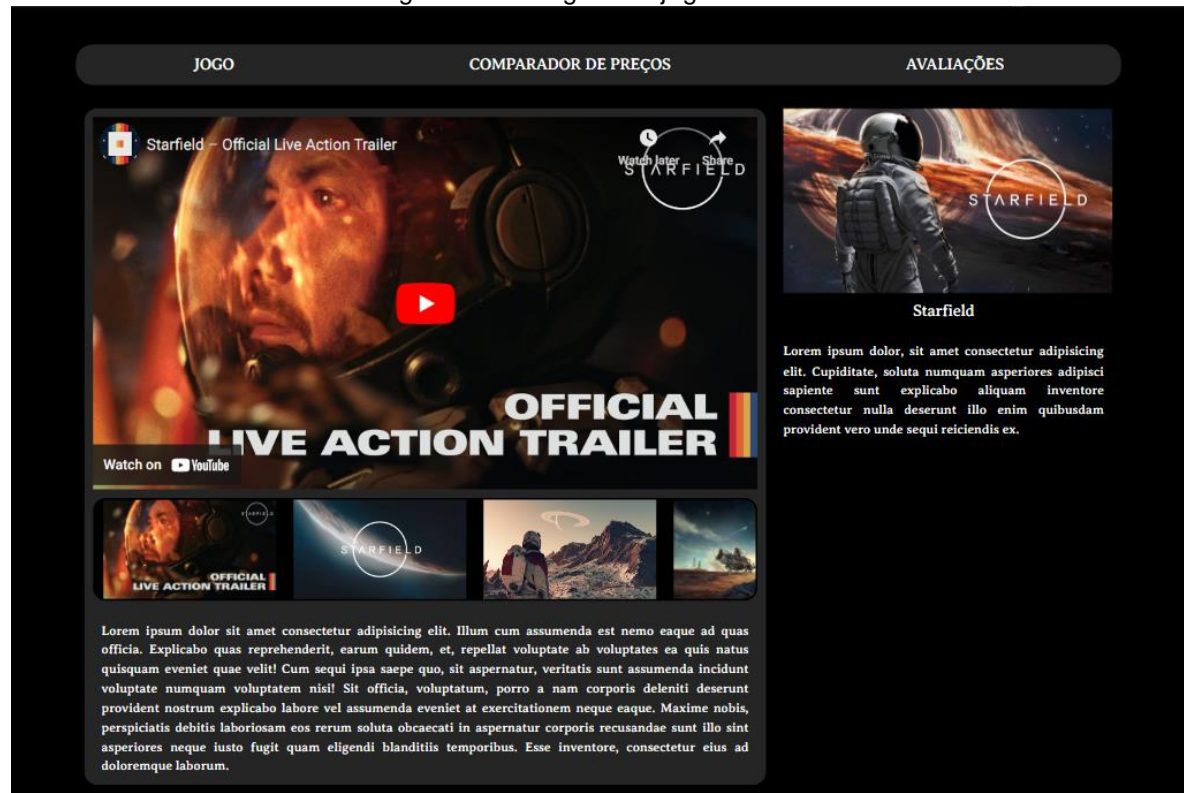
Fonte: Do próprio autor, 2023.

Figura 28 — Página de notícias



Fonte: Do próprio autor, 2023.

Figura 29 — Página do jogo Starfield



Fonte: Do próprio autor, 2023.

## 11 CONCLUSÃO

O trabalho apresentado buscou evidenciar de forma clara e objetiva informações que nos possibilite maior interação sobre os critérios de avaliações e a credibilidade no ranqueamento de jogos.

Quando adotamos o referido assunto, fomos direcionados a dissertar sobre os sites especializados em avaliações, sobre os procedimentos, mecanismos e ferramentas utilizadas, com intuito de compreender como é o funcionamento e qual a veracidade das notas captadas por estes portais. Buscamos analisar as informações de forma a entender que nem todas as avaliações são de total confiabilidade, o que se deve a diversos motivos, entre eles o fato de não estar claro quais os principais critérios escolhidos para a nota aplicada, e também o fato de qualquer pessoa possa entrar no site e creditar a nota que quiser, sem nenhum controle aparente, o que nos leva a crer que são pontos falhos e podem negatizar a imagem do jogo escolhido e conseqüentemente da empresa criadora.

Neste caso a solução encontrada pelo grupo para solução deste conflito está na criação de cadastros usando o número de telefone para se ter o controle de usuários, controles de notas e a criação de análises apresentando detalhes e conclusões próprias, além de outras ferramentas. O intuito é desenvolver planejamentos para melhor efetivação da aplicação de notas, e assim obter maior comprometimento e conscientização dos usuários, soluções estas que não ameacem a integridade das empresas e desenvolvedores de conteúdo.



## REFERÊNCIAS

- AGAZZONI, E. Saiba tudo sobre as Comunidades de Jogos Online. Disponível em: <<https://www.communitymanagerschool.com/blog/saiba-tudo-sobre-as-comunidades-de-jogos-online>>. Acesso em: 22 jul. 2023.
- AMERICAN HISTORY. The Brown Box, 1967–68. Disponível em: <[https://americanhistory-si-edu.translate.goog/collections/search/object/nmah\\_1301997?\\_x\\_tr\\_sl=en&\\_x\\_tr\\_tl=pt&\\_x\\_tr\\_hl=pt-BR&\\_x\\_tr\\_pto=sc](https://americanhistory-si-edu.translate.goog/collections/search/object/nmah_1301997?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=pt&_x_tr_hl=pt-BR&_x_tr_pto=sc)>. Acesso em: 2 ago. 2023.
- BELLO, G. “Que nota é essa?” Saiba como funcionam os critérios das análises do TCG! Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/voxel/especiais/183056--que-nota-e-essa-saiba-como-funcionam-os-criterios-das-analises-do-tcg-video-.htm>>. Acesso em: 15 maio. 2023.
- BLACKBOARD. Critérios de avaliação. Disponível em: <<https://help.blackboard.com/pt-br/Learn/Instructor/Original/Grade/Rubrics>>. Acesso em: 25 jul. 2023.
- BLANCO, B. Notas, controvérsia e revolta: Afinal, para quê serve a crítica de games? Disponível em: <<https://www.theenemy.com.br/pc/notas-controversia-e-revolta-afinal-para-que-serve-a-critica-de-games>>. Acesso em: 15 maio. 2023.
- CASTRO, B. Review | The Legend of Zelda: Tears of the Kingdom. Disponível em: <<https://br.ign.com/the-legend-of-zelda-tears-of-the-kingdom/108734/review/review-the-legend-of-zelda-tears-of-the-kingdom>>. Acesso em: 22 maio. 2023.
- CONVERGÊNCIA DIGITAL. Mundo tem 8,4 bilhões de celulares ativos. Disponível em: <<https://www.convergenciadigital.com.br/Internet-Movel/Mundo-tem-8%2C4-bilhoes-de-celulares-ativos-62713.html>>. Acesso em: 22 maio. 2023.
- FIGUEREDO, B. Entenda o que é escala Likert – Psicometria Online. Disponível em: <<https://psicometriaonline.com.br/entenda-o-que-e-escala-likert/>>. Acesso em: 7 ago. 2023.
- FOLHA DE SÃO PAULO. Folha de S.Paulo - Playtronic lança em abril Game Boy da Nintendo - 30/3/1994. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/fsp/1994/3/30/dinheiro/18.html>>. Acesso em: 1 ago. 2023.
- FRANKENTHAL, R. Entenda o que é Escala Likert e como aplicá-la. Disponível em: <<https://mindminers.com/blog/entenda-o-que-e-escala-likert/>>. Acesso em: 7 ago. 2023.
- GABRIEL, J. Afinal, para que servem as notas de games? Disponível em: <<https://meups.com.br/especiais/afinal-para-que-servem-as-notas-de-games/>>. Acesso em: 15 maio. 2023.

GAMELOFT. Gaming audience explained. Disponível em: <<https://www.gameloft.com/for-brands/news/gaming-audience-explained>>. Acesso em: 22 maio. 2023.

GAMEVICIO. 12 jogos em que a crítica e os fãs tiveram opiniões diferentes. Disponível em: <<https://www.gamevicio.com/noticias/2022/01/jogos-que-a-critica-e-os-fas-tiveram-opinioes-diferentes/>>. Acesso em: 22 maio. 2023.

GAMEVICIO. Metacritic VS Steam. Disponível em: <<https://www.gamevicio.com/noticias/2021/06/metacritic-vs-steam/>>. Acesso em: 13 jun. 2023.

GLASSDOOR. Salários de Desenvolvedor De Hardware. Disponível em: <[https://www.glassdoor.com.br/Sal%C3%A1rios/desenvolvedor-de-hardware-sal%C3%A1rio-SRCH\\_KO0,25.htm](https://www.glassdoor.com.br/Sal%C3%A1rios/desenvolvedor-de-hardware-sal%C3%A1rio-SRCH_KO0,25.htm)>. Acesso em: 22 maio. 2023.

GULARTE, D. A História da Activision (parte 1). Disponível em: <<https://bojoga.com.br/artigos/dossie-retro/a-historia-da-activision-parte-1/>>. Acesso em: 7 ago. 2023.

INSPER. Indústria de games vai faturar seis vezes mais do que os cinemas. Disponível em: <<https://www.insper.edu.br/noticias/industria-de-games-vai-faturar-seis-vezes-mais-do-que-os-cinemas/>>. Acesso em: 22 maio. 2023.

JOHANNSSON, Y. Category: Sega Saturn. Disponível em: <<https://www.retrogamingmuseum.com/the-collection/category/sega-saturn>>. Acesso em: 12 ago. 2023.

KLEINA, N. A história da Atari, a base da indústria dos games [vídeo]. Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/mercado/136167-historia-atari-base-da-industria-games-video.htm>>. Acesso em: 2 ago. 2023.

LEITE, M. A história do Super Nintendo. Disponível em: <<https://revolutionarena.com.br/a-historia-do-super-nintendo/>>. Acesso em: 3 ago. 2023.

MELO, D. Como funcionam as notas do Metacritic. Disponível em: <<https://tecnoblog.net/responde/como-funcionam-as-notas-do-metacritic/>>. Acesso em: 23 maio. 2023.

METACRITIC. Pokemon Scarlet. Disponível em: <<https://www.metacritic.com/game/switch/pokemon-scarlet>>. Acesso em: 5 jun. 2023.

METACRITIC. Street Fighter 6. Disponível em: <<https://www.metacritic.com/game/xbox-series-x/street-fighter-6>>. Acesso em: 6 jun. 2023.

MÜLLER, L. China se torna maior mercado para games do mundo; Brasil sobe para 12°. Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/video-game-e-jogos/106554-china-supera-eua-torna-maior-mercado-games-mundo.htm>>. Acesso em: 22 maio. 2023.

OLIVEIRA, J. A História dos Vídeo Games #19: a quinta geração e as novas tendências da indústria. Disponível em: <<https://www.nintendoblast.com.br/2011/01/historia-dos-video-games-20-quinta.html>>. Acesso em: 02 ago. 2023.

PACETE, L. 2022 promissor: mercado de games ultrapassará US\$ 200 bi até 2023. Disponível em: <<https://forbes.com.br/forbes-tech/2022/01/com-2022-decisivo-mercado-de-games-ultrapassara-us-200-bi-ate-2023/>>. Acesso em: 22 maio. 2023.

RAIZ, P. Indústria dos games: a mais lucrativa no mundo do entretenimento. Disponível em: <<https://www.gazetadopovo.com.br/gazz-conecta/papo-raiz/industria-dos-games-mais-lucrativa-mundo-do-entretenimento/>>. Acesso em: 22 maio. 2023.

REDAÇÃO OLIST. Mercado de Games no Brasil: tendências do mercado gamer. Disponível em: <<https://olist.com/blog/pt/como-vender-mais/inteligencia-competitiva/mercado-de-games-no-brasil/>>. Acesso em: 15 maio. 2023.

ROCK CONTENT, R. CES (Customer Effort Score): o que é como funciona essa métrica? Disponível em: <[https://rockcontent.com/br/blog/ces/#:~:text=Effort%20Score\)%3F-](https://rockcontent.com/br/blog/ces/#:~:text=Effort%20Score)%3F-)>. Acesso em: 7 ago. 2023.

SALESFORCE. NPS: O que é Net Promoter Score? Disponível em: <<https://www.salesforce.com/br/blog/2022/08/net-promoter-score.html#:~:text=A%20NPS%20surgiu%20em%202003>>. Acesso em: 9 ago. 2023.

SALESFORCE. Satisfação do Cliente: O que é e como avaliá-la? Disponível em: <<https://www.salesforce.com/br/blog/net-promoter-score/>>. Acesso em: 31 jul. 23.

SANTOS, J. Críticos de games e fãs exagerados. Disponível em: <<https://www.playstationblast.com.br/2012/11/criticos-de-games-e-fas-exagerados.html>>. Acesso em: 12 jun. 2023.

SCAFF, A. Mercado de games no Brasil deve duplicar até 2026, diz PwC. Vale investir? - Investimentos. Disponível em: <<https://investidor.estadao.com.br/investimentos/mercado-gamer-brasil-investir/>>. Acesso em: 22 maio. 2023.

STUDHISTORIA. História dos brinquedos: Game Boy. Disponível em: <<https://studhistoria.com.br/historia-das-coisas/historia-dos-brinquedos-game-boy/>>. Acesso em: 4 ago. 2023.

TELEVIVA. Brasil é o sexto país com maior tempo médio diário de jogos de videogame. Disponível em: <<https://telaviva.com.br/24/03/2022/brasil-e-o-sexto-pais-com-maior-tempo-medio-diario-de-jogos-de-videogame/>>. Acesso em: 12 jun. 2023.

TRYBE. Salário de Desenvolvedor de Software: quanto ganha e o que faz. Disponível em: <<https://www.betrybe.com/guia-salarios-profissoes/desenvolvedor-de-software>>. Acesso em: 5 jun. 2023.

TUDOCELULAR.COM. Mercado de jogos mobile tem lucro de quase meio trilhão de reais e supera o de PC e consoles juntos. Disponível em: <<https://www.tudocelular.com/mercado/noticias/n185716/jogos-mobile-lucro-meio-trilhao-supera-pc-consoles.html#:~:text=Em%202021%2C%20eles%20atingiram%20o>>. Acesso em: 22 maio. 2023.

VIEIRA, D. É oficial! Tectoy lança o Atari Flashback 7 com 101 jogos na memória. Disponível em: <<https://www.tecmundo.com.br/video-game-e-jogos/115197-oficial-tectoy-lanca-atari-flashback-7-101-jogos-memoria.htm>>. Acesso em: 1 ago. 2023.