





MATRIZ DE DESIGN INSTRUCIONAL

	APLICANDO GAMIFICAÇÃO NO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO		
	MARCELO HENRIQUE DOS SANTOS	Carga horária:	08h

Minicurrículo do professor autor: Mestre em Educação pela Universidade Interamericana (2019), com tese sobre a utilização dos jogos digitais no ensino superior. Especialista em Negócios em Mídias Digitais pela FMU - Faculdades Metropolitanas Unidas (2018), MBA em Marketing em Vendas pela FMU - Faculdades Metropolitanas Unidas (2016), Especialista em Games: Produção e Programação pelo Centro Universitário Senac (2011) e Bacharel em Sistemas de Informação pela UMC - Universidade de Mogi das Cruzes (2008). Atualmente é microempreendedor na área de jogos digitais, consultor de gamificação e professor universitário. Tem experiência na área de Computação, com ênfase em desenvolvimento de aplicativos, jogos digitais, desenvolvimento web e TV Digital e sistemas interativos (trabalhando por muitos anos na empresa TV SBT Canal 4 de São Paulo). Além disso possui experiência na área de Educação, com ênfase no desenvolvimento de games e hiperídia, atuando principalmente nas áreas de fundamentação e desenvolvimento de metodologias e protótipos. É autor de diversos livros técnicos na área de Computação e Jogos Digitais.

EMENTA:

Introdução à Gamificação no Atendimento Odontológico. Construindo a Jornada Gamificada do Paciente. Estratégias de Marketing Gamificado para Atração de Novos Pacientes. Gerenciamento de Consultório e Fidelização de Pacientes com Gamificação.



OBJETIVO GERAL DA DISCIPLINA:

Capacitar dentistas a implementar estratégias de gamificação no atendimento odontológico, com foco em melhorar a experiência do paciente, aumentar a adesão ao tratamento, fidelizar clientes e atrair novos pacientes por meio de campanhas gamificadas, promovendo maior engajamento e resultados positivos na gestão do consultório.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- **Compreender os fundamentos da gamificação e sua aplicação na odontologia:**
 - Definir gamificação e explorar suas bases psicológicas e práticas.
 - Analisar exemplos de gamificação em diferentes setores e sua adaptação ao contexto odontológico.

- **Aprimorar a experiência do paciente no consultório odontológico:**
 - Identificar os benefícios da gamificação na satisfação e no engajamento dos pacientes.
 - Desenvolver estratégias gamificadas para criar uma jornada personalizada e divertida durante o atendimento.

- **Utilizar ferramentas tecnológicas para potencializar a gamificação:**
 - Integrar softwares, aplicativos e plataformas digitais na rotina do consultório para monitorar progresso e recompensas.
 - Explorar tecnologias específicas para personalização e acompanhamento da jornada do paciente.

- **Planejar e implementar estratégias de marketing gamificado para atrair novos pacientes:**
 - Desenvolver campanhas gamificadas em mídias sociais e outros canais de marketing.



- Criar programas de indicação, desafios e promoções que incentivem a atração de novos pacientes.

- **Desenvolver técnicas de fidelização e retenção de pacientes:**
 - Criar programas de pontos e recompensas que incentivem visitas regulares e tratamentos de manutenção.
 - Aplicar a gamificação no acompanhamento pós-tratamento para engajar pacientes a longo prazo.

- **Aumentar a eficiência e o engajamento da equipe de trabalho com gamificação:**
 - Utilizar gamificação para motivar colaboradores e melhorar processos internos do consultório.
 - Estabelecer metas e recompensas para aumentar a eficiência no atendimento ao paciente.

- **Aplicar a gamificação no atendimento de crianças e pacientes com ansiedade:**
 - Criar jogos e desafios lúdicos que tornem o atendimento odontológico menos estressante e mais atrativo para crianças.
 - Utilizar a gamificação como ferramenta para aliviar o medo e a ansiedade durante consultas e tratamentos.

- **Medir o impacto das estratégias de gamificação no consultório:**
 - Identificar indicadores-chave de desempenho (KPIs) para avaliar o sucesso da gamificação no atendimento, fidelização e marketing.
 - Ajustar as abordagens de gamificação com base nos dados obtidos e no feedback dos pacientes.

- **Promover a adoção de hábitos saudáveis por meio da gamificação:**



- Criar desafios que incentivem cuidados diários com a saúde bucal, como escovação correta e uso de fio dental.
- Recompensar pacientes por manterem boas práticas de higiene e frequentarem consultas regularmente.



ESTRUTURA DAS UNIDADES:

Unidade 1: Introdução à Gamificação no Atendimento Odontológico

- O que é Gamificação e Como Funciona?
- Por que a Gamificação é Importante para Dentistas?
- Princípios Básicos da Gamificação no Atendimento Odontológico
- Ferramentas Tecnológicas para Implementar a Gamificação
- Desafios Comuns ao Implementar Gamificação e Como Superá-los
- O Impacto da Gamificação na Retenção de Pacientes
- Como Atrair Novos Pacientes Através da Gamificação
- Gamificação no Acompanhamento Pós-Tratamento
- Como Integrar a Gamificação nas Consultas Diárias
- Medindo o Sucesso da Gamificação no Consultório Odontológico

Unidade 2: Construindo a Jornada Gamificada do Paciente

- Criando uma Jornada de Paciente Gamificada
- Desenhando a Jornada do Paciente com Gamificação
- Incorporando Feedback Imediato e Recompensas
- Utilizando Metas e Desafios Diários no Consultório
- Personalizando a Experiência do Paciente com Gamificação
- Aplicando a Gamificação no Atendimento de Crianças
- Criando um Sistema de Pontuação e Recompensas
- A Importância do Reconhecimento e do Feedback Positivo
- Usando Tecnologia para Acompanhar a Jornada do Paciente
- Ajustando a Jornada do Paciente com Base no Feedback

Unidade 3: Estratégias de Marketing Gamificado para Atração de Novos Pacientes

Introdução ao Marketing Gamificado



- Criando um Programa de Indicação Gamificado
- Campanhas de Descontos e Ofertas Gamificadas
- Gamificação em Mídias Sociais
- Engajamento Online e Offline com Gamificação
- Gamificação em Promoções de Lançamento de Serviços
- Criando Desafios de Saúde Bucal nas Redes Sociais
- Parcerias e Colaborações para Campanhas Gamificadas
- Analisando os Resultados das Campanhas de Marketing Gamificado
- Casos de Sucesso e Aprendizado Prático

Unidade 4: Gerenciamento de Consultório e Fidelização de Pacientes com Gamificação

- Aplicando Gamificação no Fluxo de Trabalho do Consultório
- Gamificação para Engajamento e Motivação da Equipe de Trabalho
- Personalizando a Experiência do Paciente com Gamificação
- Criando um Programa de Pontos e Recompensas para Pacientes Regulares
- Gamificação para Acompanhamento Pós-Tratamento e Manutenção
- Usando Tecnologia para Gamificar o Atendimento
- Criando Desafios Semanais e Mensais para Pacientes
- Incentivando o Agendamento de Consultas e Retornos com Gamificação
- Criando Experiências Lúdicas Durante o Atendimento Odontológico
- Avaliando o Impacto da Gamificação na Fidelização de Pacientes



BIBLIOGRAFIA:

ACEVEDO, Sara Osuna. **Aprender En La Web 2.0: Aprendizaje Colaborativo En Comunidades Virtuales**. La educación - Revista Digital. Mayo/2011. nº 145.

ALVES, L. R. G. **Jogos, educação e história: novas possibilidades para Geração C**. Plurais: Revista Multidisciplinar da UNEB, v. 2, p. 101-111, 2010.

ALVES, L. R. G.; HETKOWSKI, T. M.; JAPIASSU, Ricardo. **Trabajo colaborativo en la red**. Madri: uned, 2006, v.01. p.72.

BISTA, SK et al. **Using gamification in an online community**. 2012, CSIRO ICT Centre, ANU Campus, North Rd, Canberra, Australia: [s.n.], 2012. p. 611–618.

BOWMAN, R. F. **A Pac-Man theory of motivation**. Tactical implications for classroom instruction. EducationalTechnology, v.22, n.9, p.14-17, 1982.

BUSARELLO, Raul Inácio. **Geração de conhecimento para usuário surdo baseada em histórias em quadrinhos hipermediáticas**. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, SC, 2011.

BUSARELLO, Raul Inácio; ULBRICHT, Vania Ribas; BIEGING, Patricia; VILLAROUCO, Vilma. **Deaf Students and Comic Hypermedia: Proposal of Accessible Learning Object**. In: Universal Access in Human Computer Interaction.1 ed. London NewYork: Springer Heidelberg Dordrecht London NewYork, 2013, v.8, p. 133-142.

COLLANTES, X.R. **Juegos e videojuegos. Formas de vivências narrativas**. In: SCOLARI, Carlos A. (Ed.) Homo videoludens 2.0. De Pacman a gamification. Universidad Mayor: Chile, 2013. p.20-50.

CSIKSZENTMIHALYI, Mihaly. **Flow: the psychology of optimal experience**. USA: Harper Perennial Modern Classics edition, 1990.

ERANLI, K. **The impact of gamification: A recommendation of scenarios for education**. 2012 15th International Conference on Interactive Collaborative Learning, ICL 2012, 2012.

FILATRO, A. **Design Instrucional Contextualizado**. São Paulo: Senac, 2004.

FARDO, Marcelo Luis. **A gamificação como método: Estudo de elementos dos games aplicados em Processos de ensino e aprendizagem**. 2013. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade de Caxias do Sul, Rio Grande do Sul.



HARRIS, Scott. **Video Games as Medical Education Tools**. AAMC Reporter: June 2011. Disponible en: <http://med.fsu.edu/uploads/files/newsPubs/print/VideoGamesasMedicalEducationTools.pdf>.

HUIZINGA, Joan. **Homo Ludens**. 2 Ed. São Paulo: Perspectiva, 2000.

MEDER, M. et al. **Gamification: A semantic approach for user driven know ledge conservation**. LWA 2011 - Technical Report of the Symposium “Lernen, Wissen, Adaptivitat - Learning, Knowledge, and Adaptivity 2011” of the GISpecial Interest Groups KDML, IR and WM, 2011. p.265-268.

MOREIRA, Manuel Area. **Los Materiales Educativos: Origen Y Futuro**. IV Congreso Nacional de Imagen y Pedagogía, Veracruz, México, octubre 2007. Universidad de La Laguna (España).

PIAGET, Jean. **A formação do símbolo na criança: Imitação, jogo e sonho, imagem e representação**. 3ª Ed. Rio de Janeiro: LTC Editora, 1978.

PIAGET, Jean. **Psicologia y Pedagogia**. Critica, 2001. ISBN: 9788484322030.

PIAGET, Jean. **Seis estudios de Psicología**. Barcelona: Labor, 1991.

PRENSKY, Marc. **Aprendizaje para el nuevo milenio**. Universidad Camilo José Cela. Impresión: Albatros, S.L. Depósito legal: M-24433-2010.

SILVA, Marco. **Formação De Professores Para A Docência Online**. Actas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia. Braga: Universidade do Minho, 2009. ISBN-978-972-8746-71-1.