

Explorando jogos empáticos: análise de comentários do jogo *Life is Strange* com o Modelo MALTU

Exploring Empathic Games: Analyzing Comments on Life is Strange Using the MALTU Model

Maria Carolina Barros Meireles⁴, Francisco Moreira¹, Carlos E. A. Feitosa¹,
Caio Túlio Olimpio Pereira da Costa², Rháleff N. R. de Oliveira³, Marcelo Martins da Silva¹

¹Universidade Federal do Ceará (UFC)

²Coletivo Interdisciplinar de Pesquisa em Games

³Universidade Federal do ABC (UFABC)

⁴C.E.S.A.R

mcbm@cesar.org.br, caiocosta@uneb.br, rhaleff.nascimento@ufabc.edu.br

{fcmcneto, eduardoalmeida8246, martins2016eng}@gmail.com

Abstract. Introduction: Empathic games engage players through immersive narratives and meaningful choices. *Life is Strange*, for instance, explores mental health and relationships, prompting reflection via in-game consequences. **Objective:** This study analyzed player experience and usability in *Life is Strange* using MALTU — Model for the Evaluation of User Textual Language. **Methodology:** 200 PlayStore comments were classified and analyzed with MALTU, following a literature review on empathic games. **Results:** Emotional engagement was high, but immersion was hindered by technical flaws and monetization. **Conclusion:** The effectiveness of empathic games relies on both narrative depth and technical/usability quality.

Keywords Empathic Games, User Experience, MALTU, *Life is Strange*, Usability

Resumo. Introdução: Jogos empáticos envolvem os jogadores por meio de narrativas imersivas e escolhas significativas. *Life is Strange*, por exemplo, explora temas como saúde mental e relacionamentos, promovendo a reflexão através das consequências no jogo. **Objetivo:** Este estudo analisou a experiência do jogador e a usabilidade em *Life is Strange* utilizando o MALTU — Modelo de Avaliação da Linguagem Textual do Usuário. **Metodologia:** Foram classificados e analisados 200 comentários da PlayStore com base no MALTU, após uma revisão da literatura sobre jogos empáticos. **Resultados:** O engajamento emocional foi elevado, mas a imersão foi prejudicada por falhas técnicas e estratégias de monetização. **Conclusão:** A eficácia dos jogos empáticos depende tanto da profundidade narrativa quanto da qualidade técnica e de usabilidade.

Palavras-Chave Jogos Empáticos, Experiência do Usuário, MALTU, *Life is Strange*, Usabilidade

1. Introdução

Os jogos digitais evoluíram para além do entretenimento, tornando-se plataformas para experiências emocionais marcantes e narrativas interativas intensas, por serem capazes de evocar fortes emoções, de modo que facilita um engajamento narrativo profundo [Yannakakis et al. 2011]. Para isso, os jogos posicionam o jogador como um participante ativo na construção da história, cujas ações podem influenciar diretamente os desfechos. Essa interatividade desbloqueia um espectro distinto de possibilidades afetivas, permitindo a simulação de experiências e a exploração de perspectivas diversas [Ruggiero 2013].

Nesse cenário, destacam-se os jogos empáticos — títulos que imergem os jogadores em experiências alheias, abordando temas sensíveis da vida real, como luto, saúde mental e questões sociais [Galvao et al. 2025]. Jogos como *That Dragon, Cancer* e *Depression Quest* exemplificam esse foco no envolvimento emocional e na reflexão por meio das mecânicas de jogo [Johnson 2019]. É nesse contexto que se insere *Life is Strange* (Donnod Entertainment, 2015), cuja narrativa explora questões psicológicas complexas, como trauma, enfrentamento e identidade na adolescência. Com escolhas de múltipla resposta e a mecânica de retrocesso no tempo ("rewind"), o jogo convida o jogador a enfrentar dilemas morais e conflitos interpessoais, promovendo a tomada de perspectiva [Jonsson e Eklund 2022].

Embora estudos anteriores tenham analisado *Life is Strange* sob diversas óticas, incluindo perspectivas feministas, *queer* e existenciais [Jonsson e Eklund 2022], e investigado seu potencial para engajamento moral e empatia [Pass 2024], existe uma lacuna na compreensão de como os jogadores articulam textualmente suas experiências empáticas em resposta ao jogo. A análise do discurso gerado pelos próprios jogadores, como comentários e resenhas em plataformas online, oferece informações sobre a recepção real e a experiência vivida pelos jogadores. Nesse sentido, o presente trabalho tem como objetivo realizar uma investigação da usabilidade e experiência de uso do jogo empático *Life is Strange* a partir da análise de comentários, também podendo ser chamados de Postagens Relacionadas ao Uso (PRUs), ao usar o modelo MALTU e comparar seus resultados com as diretrizes de *Design* de Jogos Empáticos propostas por [Rodrigues et al. 2021], contribuindo para ampliar a discussão multidisciplinar sobre empatia e cultura digital no Brasil.

2. Referencial Teórico

2.1. Empatia em Jogos

Ao adentrar o universo dos jogos digitais, o jogador se envolve ativamente com realidades ficcionais que simulam diferentes formas de existência. Essa experiência, distinta das mídias tradicionais, é interativa e envolve um fluxo contínuo de sensações, pensamentos e afetos, em que ações geram reações e produzem significados em tempo real [Duarte 2015]. Quando os elementos narrativos e sensoriais do jogo ressoam com o repertório pessoal do jogador, estabelece-se uma dinâmica que articula sujeito e ambiente, em consonância com a visão de [Dewey 2010], que rejeita a separação entre interior e exterior na constituição da experiência.

Nesse processo, a empatia emerge como uma experiência sensível e reflexiva, que articula emoção e cognição e permite ao jogador apropriar-se subjetivamente das narrativas vividas [Rodrigues et al. 2021]. Os jogos tornam-se dispositivos de produção de subjetividades [da Costa 2020], ao modularem afetos e configurarem territórios existenciais onde os sujeitos afirmam modos de ser [Guattari 1992]. Nesse sentido, os jogos empáticos vão além do entretenimento: funcionam como espaços de formação subjetiva e escuta ética, que atualizam

o sentido da experiência a cada interação [Filho 2010]. Como aponta [Gadamer 1997], jogar é habitar um mundo — e nesse mundo, o outro não é apenas representado, mas sentido, vivenciado e transformado.

2.2. Jogos Empáticos

Os jogos empáticos referem-se aos jogos que possuem a capacidade de gerar reflexão ou comoção por meio da imersão dos jogadores nas experiências vividas por outros, confrontando-os com desafios, estados emocionais ou perspectivas específicas [Muravevskaia 2024]. [Avelino 2017] afirma que o principal objetivo dos jogos empáticos é fazer o jogador se conectar com as personagens e experienciar suas vidas sob um ponto de vista emocional, distinguindo-os de outros jogos que podem gerar empatia incidentalmente. Complementarmente, para [Avelino 2017], esses jogos procuram criar experiências que permitam às pessoas entender a vida de outros, ajudando a quebrar barreiras de comunicação e compreensão entre realidades distintas. Eles priorizam especificamente a evocação de sentimentos empáticos, tomada de perspectiva e engajamento emocional com temas complexos, muitas vezes de natureza social ou pessoal [Papoutsi et al. 2022].

Para evocar sentimentos no jogador, [Belman e Flanagan 2010] afirmam que é preciso uma construção intencional da mecânica do jogo, pois o jogador precisa passar por um processo de sensibilização. Além disso, segundo as pesquisas de [Pinheiro et al. 2021], os jogos empáticos devem possuir algumas características, como, por exemplo, a necessidade aberta de empatizar e a ênfase dos pontos comuns entre a realidade do jogador e aquela representada. Nesse contexto, o *design* do jogo e a avaliação da experiência do jogador possuem um papel fundamental na adoção de uma postura empática pelo jogador. Avaliar a forma como os jogadores interagem, interpretam e respondem emocionalmente ao jogo permite verificar se os objetivos empáticos estão sendo alcançados.

Para o desenvolvimento de jogos empáticos, é fundamental contar com diretrizes que orientem *designers* na criação de experiências sensíveis e emocionalmente engajadoras. Nesse contexto, o trabalho de [Rodrigues et al. 2021] propõe um conjunto de 14 diretrizes específicas para o *design* de jogos empáticos, com base em aspectos técnicos, sociais e emocionais envolvidos na experiência do jogador, a saber: (1) plataforma; (2) narrativas; (3) gênero; (4) intervalo de tempo e estratégia; (5) modo do jogador; (6) colaboração; (7) personagens; (8) ponto de vista (*e.g.*, primeira ou terceira pessoa); (9) desenvolvimento verbal dos personagens; (10) desafios e metas; (11) cores no jogo; (12) sons do jogo; (13) dimensão do jogo; e (14) assuntos que apresentam pontos de vista divergentes (*e.g.*, assuntos ligados à religião).

2.3. Modelo MALTU

O MALTU (Modelo para Avaliação de interação em sistemas sociais a partir da Linguagem Textual do Usuário) [Mendes 2015], é uma metodologia de avaliação que tem como objetivo avaliar a usabilidade e experiência do usuário (UX) de sistemas a partir de um conjunto de Postagens Relacionadas ao Uso (PRUs). As PRUs são os comentários de avaliações disponíveis online em lojas de aplicativos como Amazon Store, Google Play e App Store. Esses comentários são coletados e categorizados pelo avaliador. A Figura 1 dispõe dos passos executados para aplicar o Modelo MALTU

Para executar o método, cinco passos devem ser seguidos: 1) Definição do contexto de avaliação: definir o escopo do estudo e os critérios de inclusão das PRUs (por exemplo, período



Figura 1. Passos MALTU (adaptado de [Mendes 2015])

de coleta, idioma e relevância); 2) Extração das PRUs: por meio de ferramentas ou *scripts*, são coletados os comentários das plataformas; 3) Classificação das PRUs: cada comentário é categorizado segundo um conjunto de dimensões sugeridas por [Mendes 2015]; 4) Interpretação dos resultados: com base na classificação, o avaliador identifica padrões, pontos de dor recorrentes e oportunidades de melhoria, cruzando as categorias; 5) Relato dos resultados: construção de um relatório estruturado que reúne as principais descobertas.

Após realizar a coleta das PRUs, é necessário classificá-las em diferentes categorias sugeridas por [Mendes 2015], sendo estas: a) tipo (crítica, elogio, ajuda, dúvida, comparação e sugestão); b) a intenção (comportamental, reflexiva, visceral); c) análise de sentimentos (prazer, frustração, hedônico, neutro); d) funcionalidade mencionada; e) critérios de qualidade de uso (eficácia, eficiência, satisfação); e f) artefatos (*mobile*, *web*). A etapa de classificação é essencial para a interpretação dos dados, pois transforma o *feedback* textual bruto dos usuários em dados estruturados e com significados sobre a Usabilidade e Experiência do Usuário (UX) proposta por [Mendes 2015]. Ao aplicar sistematicamente as categorias citadas anteriormente, a etapa 3, de Classificação, transforma o dado qualitativo em um conjunto de dados organizado e quantificável. Essa estruturação permite que na etapa seguinte, de Interpretação dos Dados, seja possível realizar análises de frequência e identificar as relações entre as diferentes dimensões da experiência.

3. Trabalhos Relacionados

A investigação sobre experiências subjetivas em jogos digitais tem avançado em múltiplas direções, abrangendo desde a análise de interações discursivas em plataformas de transmissão até a avaliação de respostas emocionais em jogos com temáticas sensíveis. [Aguiar e Carvalho 2024] exploraram o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) para analisar manifestações de pensamento anticiência durante a transmissão do “CBOLÃO PRESENCIAL – FINAIS”, evento de *League of Legends* na *Twitch*. A partir de mais de 190 mil mensagens filtradas por palavras-chave ligadas à pandemia, como “máscara”, “vacina” e “covid”, identificaram reações irônicas, cômicas ou críticas ao uso de máscara por um dos participantes. O estudo evidenciou o potencial do DSC para interpretar construções de sentido em comunidades digitais, revelando como experiências coletivas mediadas por jogos podem refletir ou silenciar posicionamentos socioculturais — relação que converge com a proposta deste artigo ao considerar os comentários de usuários como elemento central na compreensão das experiências subjetivas em jogos digitais.

O estudo de [Abreu e Classe 2023] analisa a percepção emocional dos jogadores no jogo *A Terra da Prevaricação*, que aborda a corrupção a partir de situações inspiradas na realidade dos hospitais públicos brasileiros. Utilizando o *Framework 6-11* e o modelo *EgC (EndGame for Corruption)*, reformulado para ampliar o espectro emocional e promover reflexão crítica, a pesquisa verificou se emoções como indignação, tristeza, orgulho e alegria foram reconhecidas pelos jogadores. Com 24 participantes, os resultados mostraram que, em 77,7% das situações, as emoções percebidas coincidiram com as intencionadas e, nos demais casos, as emoções secundárias esperadas estavam presentes. O estudo reforça o potencial dos jogos digitais como

dispositivos de engajamento afetivo e formação ético-cidadã, alinhando-se à proposta dos jogos empáticos.

Já a pesquisa de [Santos et al. 2020] analisa como jogadores interpretam experiências afetivas em jogos empáticos, a partir de 172 comentários na *Steam* sobre *That Dragon, Cancer* e *Valiant Hearts*. Utilizando netnografia e Teoria Fundamentada, os autores categorizaram os dados em cinco dimensões: aspectos técnicos, emocionais, fisiológicos, temáticos e gerais. Os resultados revelaram que *That Dragon, Cancer* provocou emoções intensas como tristeza e gratidão, enquanto *Valiant Hearts* foi mais associado a qualidades técnicas. A identificação pessoal com os temas abordados foi decisiva para o engajamento emocional. O estudo destaca como a combinação de narrativa envolvente, usabilidade e conexão afetiva pode orientar o *design* de jogos empáticos e fundamentar abordagens futuras, como a aplicação do MALTU em *Life is Strange*.

Neste contexto, o presente trabalho propõe um enfoque distinto ao aplicar o MALTU para investigar se emoções projetadas em jogos empáticos realmente emergem na experiência dos jogadores, a partir da análise de comentários espontâneos. Enquanto [Aguiar e Carvalho 2024] se concentram em discursos coletivos sobre eventos específicos e [Abreu e Classe 2023] avaliam diretamente a recepção emocional em um jogo de intervenção social e [Santos et al. 2020] focam em análises categóricas de *feedbacks* afetivos.

4. Metodologia

Seguindo as normas do MALTU, a metodologia foi dividida em três etapas: **1) Revisão bibliográfica**; **2) Execução do MALTU**; **3) Compilação e discussão dos resultados**. A etapa de Revisão Bibliográfica forneceu um embasamento teórico, como o entendimento dos principais conceitos que envolvem este estudo, a identificação dos trabalhos relacionados e a seleção do jogo *Life is Strange*. O jogo foi selecionado de acordo com a sua subcategoria (jogo de empatia), por já ser usado como análise em outros estudos ([Jonsson e Eklund 2022] [Pass 2024]) e por haver uma comunidade que expressa sua opinião sobre o jogo por meio de comentários textuais em plataformas *online*. Além disso, por meio desta etapa, foi possível compreender as 14 diretrizes para *design* de jogos empáticos, propostas por [Rodrigues et al. 2021], usadas neste trabalho como parâmetro para uma análise relacional dos comentários sobre o *Life is Strange*.

Life is Strange foi desenvolvido pela *Dontnod Entertainment* e lançado em 2015. O jogo segue a história de Maxine Caulfield, uma estudante de fotografia que descobre a habilidade de voltar no tempo, permitindo-lhe alterar eventos passados. Essa mecânica serve não apenas como um elemento de jogabilidade, mas também como uma metáfora para os dilemas morais e as complexidades das escolhas humanas. [De Miranda 2018] interpreta o jogo como uma simulação existencialista, onde os protagonistas têm a capacidade de alterar suas existências passadas, estimulando reflexões filosóficas sobre liberdade, escolha e responsabilidade. Além disso, o jogo aborda questões de identidade e formação do *self* durante a adolescência, refletindo a crise de identidade vs.confusão de papéis.

Após a conclusão da Etapa 1, foram extraídos um total de **200 PRUs/comentários** da loja virtual Google Play, referentes ao período de três meses (18 de dezembro de 2024 a 19 de março de 2025). Dos 200 comentários extraídos e analisados, 196 eram em português e 4 em inglês. A extração das PRUs foi realizada por meio de técnica de *web scraping*, sendo os dados organizados em um arquivo no formato XLS. Os únicos critérios para a consulta foram os comentários serem preferencialmente em português e abordarem a experiência dos últimos 4 meses. Em seguida, na

Etapa 2, cada avaliação foi categorizada e analisada por dois avaliadores independentes. Todos os comentários extraídos foram utilizados. As PRUs foram classificadas de acordo com as seguintes denominações sugeridas por [Mendes 2015]: **i)** Tipo; **ii)** Intenção do usuário; **iii)** Análise de sentimentos; **iv)** Funcionalidade; **v)** Critérios de qualidade de uso; e **vi)** Artefatos.

Logo depois, na Etapa 3, a frequência dos resultados e os relacionamentos entre eles foram analisados. As PRUs foram classificadas de acordo com as classificações previstas originalmente pelo MALTU, para, em seguida, serem analisadas e discutidas com relação às diretrizes de [Rodrigues et al. 2021]. Das 14 diretrizes, as recomendações 3, 4, 6, 12 e 14 não foram relacionadas, pois não foram identificadas contraste com as PRUs avaliadas. Embora a pesquisa não envolva experimentação direta com seres humanos, foram seguidos os preceitos éticos conforme a Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde (CNS). A privacidade dos usuários foi resguardada por meio da anonimização de informações sensíveis, como nomes ou dados identificáveis. Das PRUs coletadas, os únicos dados considerados foram os conteúdos dos comentários e a data da postagem, sendo utilizados exclusivamente para fins de análise e distinção entre registros.

5. Resultados e Discussões

Aplicando a metodologia descrita na seção anterior, os primeiros resultados quantitativos e qualitativos sobre a experiência do usuário (UX) em *Life is Strange* são apresentados a seguir. Na Figura 2 é possível ter uma visão geral das avaliações dos usuários, categorizadas por Tipo, Intenção, Funcionalidade, Usabilidade e Experiência do Usuário (UX).

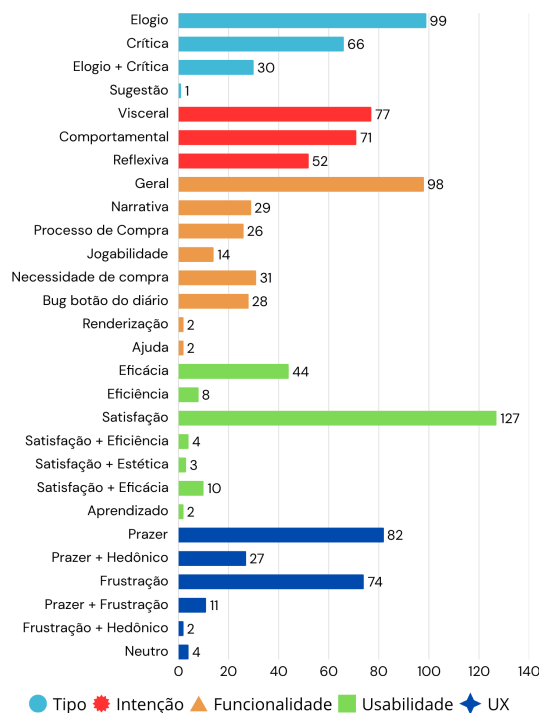


Figura 2. Resultado total das classificações

O gráfico evidencia que algumas classificações receberam múltiplas *tags*, como "Elogio + Crítica" (26 ocorrências) e "Satisfação + Eficácia" (4 ocorrências), indicando avaliações ambivalentes ou multifacetadas. Por exemplo, enquanto "Prazer + Hedônico" (92 ocorrências)

domina as respostas positivas, associadas à narrativa e gráficos, "Frustração"(74 ocorrências) está concentrada em problemas técnicos, como o Bug do diário (44 menções) e Processo de Compra (31 menções). Isso ocorre também na categoria de Funcionalidade, pois diversas vezes, em um único comentário, o jogador expressa opiniões sobre mais de um aspecto do jogo (PRUs 1, 7, 9, 10 e 17). A presença da categoria "Ajuda"(2 casos) sugere lacunas em suporte. Esses dados reforçam a necessidade de priorizar correções de *bugs* e transparência monetária para equilibrar a experiência, mantendo os pontos fortes (como a imersão narrativa) que geram Satisfação (127 ocorrências).

As avaliações mostram que o jogo possui um bom índice de aprovação entre seus usuários com 56,5% (113) notas 5 e 11% (22) notas 4. Ao analisar os sentimentos (UX), nota-se que o jogo desperta principalmente reações entre “Prazer” com 41% (82), “Prazer; Hedônico” com 13,5% (27). Porém, também se obteve um número expressivo de comentários negativos, totalizando 37,5% (75 menções) de Frustração (além das combinações de frustração com prazer, totalizando 12 ocorrências), deixando claro que as reações se polarizam bastante.

Os comentários positivos ressaltam em sua maioria a narrativa do jogo, destacando que a história e a experiência imersiva são os pontos fortes. Muitos usuários relatam chorar durante o jogo e sentem que sua vida foi “profundamente transformada” após terminarem. Observa-se que o sentimento de prazer também está ligado aos gráficos e à trilha sonora, o que reforça que *storytelling* e estética são diferenciais na experiência do jogo de acordo com os usuários. Foi possível identificar esses sentimentos nas seguintes PRUs: **PRU 1:** *"Cara o que dizer sobre essa maravilha de jogo? Simplesmente perfeito, eu amei cada capítulo, cada arte dentro do jogo, a atmosfera, os cenários, os personagens, diálogos, resumindo TUDO! Esse jogo simplesmente marcou uma parte da minha adolescência e sempre ficará guardado no meu coração... De verdade eu amo Life is Strange (ícones: coração vermelho, borboleta, ciclone/espiral, câmera, tornado)";* **PRU 2:** *"Eu me apaixonei pelo jogo simplesmente incrível as personagens as trilhas sonoras os gráficos e ambientação a única coisa que não gostei é que tem tantos personagens no jogo eu queria que eles tivessem mas destaque principalmente a Victória Kate Nathan e o professor seria demais e também os outros personagens que praticamente não faz muito diferença para a história mas fora isso eu amei mesmo Life is Strange gostaria de jogar todos os Life is Strange (emoji de um rosto com olhos de coração)";* **PRU 3:** *"Simplesmente o melhor jogo q já joguei, eu recomendo muito. Eu mudei minha visão de vida com esse jogo, simplesmente incrível, o final me abalou muito, mas mesmo assim é o meu jogo favorito e o melhor q já joguei até então.";* **PRU 4:** *"OBRIGADA Life is Strange POR MUDAR TODA MINHA VIDA".*

Também é possível observar que o jogo sempre evoca sentimentos muito fortes nos usuários. O processo de captação de compra do jogo funciona da seguinte forma: os jogadores experimentam o Capítulo 1 gratuitamente e, para continuar após sua finalização, precisam pagar. Percebe-se reações intensas de quem não segue pagando, muitas vezes elogiando o enredo, mas igualmente frustrados por não poder continuar ou por falhas de transação. É possível observar nos comentários a seguir: **PRU 5:** *"Eu gostaria MUITO DE COMPRAR O JOGO, mas como alguns jogadores que não são só eu, a compra é rejeitada TODA VEZ que decidimos comprar, o que me impede seriamente de jogar, parabéns!";* **PRU 6:** *"Jogo lindo tudo rodando perfeitamente, o único problema é que fui comprar para jogar os outros ep e fala que a transação foi recusada, espero que melhorem esse problema logo pq quero muito terminar esse jogo que esperei décadas para jogar.";* **PRU 7:** *"Velho o jogo é maravilhoso simplesmente incrível, só NÃO jogue esse jogo se você for pobre que nem eu pq ele é simplesmente perfeito maravilhoso só que tem que pagar*

pra continuar então a gente fica com MUITA!!! MUITA! Vontade de continuar o jogo só que não pode pq tem que pagar então é realmente muito triste".

Um outro exemplo disso é a forte polarização das notas. Há uma parcela muito satisfeita (nota 5), mas também uma minoria significativa que dá nota 1, normalmente associada à “Frustração”. Este cenário ocorre quando certos elementos (ex.: narrativa ou gráficos) são muito bons, enquanto questões técnicas (*bugs* e falta de entendimento de alguma parte do jogo) ou monetização causam grande irritação em outro grupo. Segue alguns exemplos abaixo de comentários que deram a nota 1: **PRU 9:** *"O jogo é incrível, porém existe um bug com o zoom na tela. Joguei o primeiro episódio, mas ao tentar comprar os outros episódios, ocorre erro na transação. Entrei em contato com o suporte da Play Store, que informou que o desenvolvedor não aceitou a transação. Muito chateada, pois queria jogar.";* **PRU 10:** *"Já ouvi maravilhas do jogo e realmente é muito promissor. Os gráficos são lindos, a história promete ser envolvente, mas não tem jogabilidade. É impossível jogar porque ao entrar no diário da Max, não dá pra sair. Uma pena ter que desinstalar o jogo por isso."*

A partir das PRUs extraídas, identificou-se que vários jogadores relatam *bugs* no diário ou na interface de sair das mensagens, gerando forte frustração ao impedir o progresso ou levar a travamentos. O jogo também sofre com problemas no processo de compra: muitos querem pagar pelos episódios, mas a compra é recusada ou dá erro; enquanto quem não tem condições de pagar se sente “enganado” por descobrir tardiamente que os episódios são cobrados. Como exemplo destacam-se: **PRU 11:** *“Em nenhum momento explicam que os outros eps eram pagos, deixam vc primeiro jogar e se apegar ao jogo pra dps virem com essa, safados, agindo de má fé, vou processar.”;* **PRU 12:** *“Jogo lindo tudo rodando perfeitamente, o único problema é que fui comprar para jogar os outros ep e fala que a transação foi recusada, espero que melhorem esse problema logo pq quero muito terminar esse jogo que esperei décadas para jogar.”;* **PRU 13:** *“O jogo é incrível, a qualidade, o gráfico, as movimentações e falas dos personagens são perfeitas. Mas quando se abre o diário da Max, não tem como sair, os botões não aparece para sair do diário dela, o que acaba deixando o jogo simplesmente inacessível para nós jogar. Eu mesmo tive que sair e entrar do jogo várias vezes para sair do diário, e agora estou preso em uma parte do jogo onde precisa abrir o diário. Concertem isso, por favor!”;* **PRU 14:** *“O jogo é incrível, porém existe um big com o zoom na tela, joguei o primeiro episódio, porém quando fui comprar os outros episódio apenas dá um erro na transação, já entrei em contato com o suporte da play store, porém apenas me disseram que o dev do game não aceitou a transação, muito chateada pois queria jogar”*

Nota-se que a experiência reflexiva é importante no jogo com base nos comentários sobre moral, decisões importantes e empatia com personagens. Estes *feedbacks* reforçam o impacto emocional duradouro [Norman 2008, Santos et al. 2020] nas PRUs 15 e 16. Ao mesmo tempo, quando há qualquer *bug* ou interrupção (categoria Comportamental) ocorre uma quebra de imersão que desperta uma resposta muito forte do usuário, presente nas PRUs 17 e 18. **PRU 15:** *"Já faz um ano e pouco que eu zerei esse jogo, eu tinha tentado zerar ele um tempo antes mas eu tava achando um pouco intediante, e também os "enigmas" eram um pouco difícil de resolver e cada escolha podia custar uma vida "literalmente" mas quando eu cheguei na parte 3, eu peguei embalo, apartir daí tudo ficou tão misterioso qual era o segredo por trás dessa narrativa enigmática...bem eu chorei com um final, esse é um dos jogos que eu mais gosto, incrível!!! por favor tragam a continuação:);"* **PRU 16:** *"Sinceramente, um dos melhores jogos para mobile, gráfico absurdamente incrível, personagens unicos, UMA HISTÓRIA IMPRESSIONANTE, e*

melhor ainda, com um plot inesperado no final. E sem dúvidas, vale muito a pena pagar todos os episódios. Parabéns aos desenvolvedores. "; PRU 17: "Eu amo esse jogo, mas a versão de celular não está boa, tem problemas para voltar quando entra no diário, não tem opção de voltar aí fica ali e não sai, muito ruim jogar desse jeito !!!"; PRU 18: "eu só queria desfrutar de um bom jogo, porém não consigo sair da loja do diário, toda hora tento e não consigo, consegui apenas duas vezes por conta do ódio que eu já ficando e vi nos comentários que eu não dou o único que passa por esse problema e não dá nem de mudar a resolução do jogo, pelo começo eu me interessei e queria desfrutar do jogo, mas se não dá de fazer algo tão simples, então não vale a pena, uma pena pq o enredo do jogo parece ser lindo de se jogar"; PRU 20: "Esse jogo é incrível! A história é muito bem feita, poder interagir com o cenário e tomar decisões vai muito mais além do que os outros jogos interativos que já joguei... O único ponto negativo é que para jogar outros episódios tem que pagar."

A análise dos comentários sobre *Life is Strange* revela alinhamentos e desvios em relação às diretrizes de jogos empáticos propostas por [Rodrigues et al. 2021] ao compará-las. A **narrativa não linear do jogo**, embora contraste com a Diretriz 2 (que recomenda linearidade em certos contextos), foi eficaz na sensibilização dos jogadores, elogiada por sua imersão e conexão emocional (PRUs 1, 3, 4). O **formato monojogador** (Diretriz 5) também se destaca positivamente, permitindo uma vivência introspectiva valorizada por usuários (PRUs 3, 4). A Diretriz 7 (personagens) é contemplada por 14 comentários que expressam laços afetivos com os personagens (PRUs 1, 2).

Os **diálogos** e a **narração interna** da protagonista Max (Diretriz 9) contribuem para aprofundar a empatia, revelando emoções e motivações. A **interação com NPCs reforça** a construção de vínculos empáticos [Schrier 2019]. A perspectiva em terceira pessoa, combinada com acesso ao mundo interior da personagem, segue a Diretriz 8, equilibrando visão externa e envolvimento subjetivo. A Diretriz 10 é atendida com conflitos morais e a mecânica de rebobinar o tempo, que incentiva a tomada de perspectiva e a empatia cognitiva (PRUs 15, 20). Os **gráficos** e a **trilha sonora** (PRUs 1, 2, 16), em consonância com as Diretrizes 11 e 12, também ampliam a imersão. Embora a Diretriz 13 recomende jogos 2D, o ambiente 3D de *Life is Strange* enriquece visualmente a experiência (Diretriz 1), apesar dos desafios técnicos na adaptação *mobile*. Esses problemas, somados às estratégias de monetização — não abordadas nas diretrizes —, afetam negativamente o engajamento empático. Fica evidente, por meio dos comentários, como modelos de negócio diferentes (jogos episódicos, DLCs, etc.) podem impactar a imersão emocional e empática do jogador. Comentários apontam falhas técnicas e compras frustradas (PRUs 5–9, 12, 14), além de sensação de engano (PRUs 7, 11), o que rompe a imersão e prejudica a confiança no jogo. Em resumo, apesar do forte potencial empático de *Life is Strange*, aspectos técnicos e comerciais comprometem sua capacidade de promover uma experiência afetiva contínua. Tais falhas colidem com os princípios de *design* empático e atuam como barreiras à sua plena efetividade.

6. Limitações e Ameaças à Validade

Esta análise apresenta limitações relevantes. Primeiramente, os dados baseiam-se em avaliações (PRUs) coletadas na Google Play, que podem não representar toda a base de jogadores. Avaliações tendem a vir de usuários com experiências extremas, o que pode explicar parte da polarização identificada. Além disso, problemas técnicos variam entre plataformas (PC, *console*, *mobile*) e as PRUs não capturam essas nuances. Em segundo lugar, as diretrizes de [Rodrigues et al. 2021] não contemplam questões como monetização ou falhas técnicas, que impactam diretamente na

experiência empática. Sua aplicação retrospectiva também pode não refletir as intenções originais dos desenvolvedores e recomendações como o uso de jogos 2D nem sempre se alinham ao sucesso de experiências em 3D. Por fim, o próprio modelo adotado (MALTU), embora forneça uma estrutura sólida para classificação das avaliações, apresenta limitações: sua abordagem tende a reduzir a riqueza da experiência emocional, ao priorizar uma lógica binária entre prazer e frustração. Isso compromete a análise de emoções mais complexas, como culpa, nostalgia ou ambiguidade, que são centrais em jogos como *Life is Strange*. Em suma, o trabalho reconhece algumas limitações e, apesar disso, adota uma estrutura sólida para classificar os comentários (MALTU) e coleta de dados sistemática, o que ajuda a reforçar a credibilidade da análise dentro de seu escopo exploratório. Essas limitações não invalidam o estudo, mas reforçam a importância de trabalhos futuros com métodos mistos, amostras mais diversas e análises complementares.

7. Considerações Finais

Life is Strange demonstra o poder dos jogos em criar laços empáticos profundos, principalmente por meio de sua narrativa envolvente, personagens bem construídos e atmosfera imersiva. As avaliações dos jogadores revelam que muitos se sentem profundamente conectados emocionalmente, vivenciando a jornada de Max Caulfield com intensidade e relatando experiências transformadoras. O jogo acerta ao focar em elementos como escolhas morais significativas e desenvolvimento de personagens, aspectos importantes de acordo com as diretrizes de [Rodrigues et al. 2021] para fomentar a empatia afetiva e a tomada de perspectiva. Contudo, a experiência empática pretendida é frequentemente interrompida. Problemas técnicos persistentes, especialmente na versão móvel, e frustrações ligadas ao modelo de monetização e falhas de compra geram uma forte polarização nas reações. Esses problemas quebram a imersão essencial para a empatia, desviando a atenção do jogador da narrativa para a frustração com a interface ou o sistema. Isso evidencia um desequilíbrio crítico: enquanto o conteúdo do jogo visa a conexão emocional, a execução técnica e a experiência de acesso falham para uma parte considerável do público.

Este estudo reforça a importância de escutar os jogadores para compreender como a empatia emerge no jogo. A análise de *reviews* espontâneos oferece um retrato valioso das experiências subjetivas, contribuindo para uma compreensão mais ampla sobre o impacto emocional dos jogos narrativos. Este estudo aponta a importância de ouvir os jogadores/usuários no *design* de jogos empáticos. Para garantir que os jogos alcancem seu objetivo, é preciso que todos os aspectos do *design* – da narrativa à usabilidade e ao modelo de negócio – trabalhem em sincronismo, assegurando que as barreiras experienciais não impeçam os jogadores de se conectarem genuinamente com as perspectivas e emoções apresentadas. Para avaliar estes aspectos, é necessário ouvir os jogadores seja pelo MALTU ou na execução de outras técnicas de análise.

Em pesquisas futuras, seria relevante investigar como diferentes perfis de jogadores interagem com narrativas empáticas e como fatores culturais e pessoais influenciam essa construção. Este estudo pode ser ampliado com entrevistas qualitativas para aprofundar a compreensão do impacto da narrativa, mecânicas e aspectos técnicos na experiência emocional. O MALTU, por ser flexível, pode ser adaptado para avaliar jogos empáticos como *Life is Strange*, incorporando diretrizes como as de [Rodrigues et al. 2021], a fim de refinar a classificação diante da complexidade emocional evocada, como demonstrado em [Feitosa e Monteiro 2023] para dispositivos ubíquos.

Referências

- Abreu, V. e Classe, T. (2023). Adicionando e analisando emoções dos jogadores em jogos sobre corrupção. In *Anais Estendidos do XXII Simpósio Brasileiro de Jogos e Entretenimento Digital*, pages 344–355, Porto Alegre, RS, Brasil. SBC.
- Aguiar, D. e Carvalho, F. (2024). Pensamento anticiência em transmissão específica na plataforma twitch: análise de comentários segundo o discurso do sujeito coletivo. In *Anais do XXIII Simpósio Brasileiro de Jogos e Entretenimento Digital*, pages 563–572, Porto Alegre, RS, Brasil. SBC.
- Avelino, A. F. C. (2017). Jogos de empatia: Criação de empatia e conexão com outras realidades através dos videojogos. Tese de Mestrado.
- Belman, J. e Flanagan, M. (2010). Designing games to foster empathy. *International Journal of Cognitive Technology*, 15(1):11.
- da Costa, C. T. O. P. (2020). A experiência sensível na imersão em jogos de videogame. Dissertação (mestrado em comunicação), Universidade Federal de Pernambuco, Recife.
- De Miranda, L. (2018). Life is strange and “games are made”: A philosophical interpretation of a multiple-choice existential simulator with copilot sartre. *Games and Culture*, 13(8):825–842.
- Dewey, J. (2010). *A arte como experiência*. Editora Martins Fontes, São Paulo.
- Duarte, E. (2015). Para além de toda forma de ciência, a experiência sensível. *Revista Líbero*, 18(35).
- Feitosa, C. E. A. e Monteiro, I. T. (2023). Evaluating a maltu extension for ubicomp and iot systems. In *Proceedings of the XXII Brazilian Symposium on Human Factors in Computing Systems*, pages 1–11.
- Filho, C. M. (2010). *O princípio da razão durante. O conceito de comunicação e a epistemologia metapórica: nova teoria da comunicação III – Tomo V*. Coleção Comunicação. Paulus, São Paulo.
- Gadamer, H.-G. (1997). *Verdade e Método I: traços fundamentais de uma Hermenêutica Filosófica*. Vozes, Rio de Janeiro.
- Galvao, V., Maciel, C., Nunes, E., e Rodrigues, K. (2025). A framework to support the development of empathetic games. *Journal on Interactive Systems*, 16:25–53.
- Guattari, F. (1992). Da produção da subjetividade. In *Caosmose: um novo paradigma estético*. Editora 34, Rio de Janeiro.
- Johnson, A. (2019). Using empathy games in the social sciences. *EDUCAUSE Review*. Acessado em: 21 abr. 2025.
- Jonsson, F. e Eklund, L. (2022). *Narrative and Mechanical Integration Playing with Interpersonal Conflicts in Life Is Strange*, pages 191–207.
- Mendes, M. S. (2015). Maltu—um modelo para avaliação da interação em sistemas sociais a partir da linguagem textual do usuário.
- Muravevskaia, E. (2024). Reflecting on current state and future research of empathy assessment and development within the game- based learning community. *European Conference on Games Based Learning*, 18:1049–1051.

- Norman, D. A. (2008). *Design emocional: por que adoramos (ou detestamos) os objetos do dia-a-dia*. Rocco.
- Papoutsis, C., Drigas, A., e Skianis, C. (2022). Serious games for emotional intelligence's skills development for inner balance and quality of life-a literature review. *Retos*, 46:199–208.
- Pass, J. (2024). Psychological themes in life is strange. Acessado em: 21 abr. 2025.
- Pinheiro, T., Valério, C., Maciel, C., Rodrigues, K., e Nunes, E. (2021). Revisiting empathy games concept from user comments perspective. In *Anais do XX Simpósio Brasileiro sobre Fatores Humanos em Sistemas Computacionais*, Porto Alegre, RS, Brasil. SBC.
- Rodrigues, K. R., Valério, C. C., Pinheiro, T. S., Maciel, C., e Nunes, E. P. (2021). Diretrizes para o design de jogos empáticos. In *Simpósio Brasileiro de Jogos e Entretenimento Digital (SBGames)*, pages 86–95. SBC.
- Ruggiero, D. (2013). The four keys of social impact games.
- Santos, D. B. d., de Melo Pinheiro, T. S., Maciel, C., Rodrigues, K. R. d. H., e Nunes, E. P. d. S. (2020). Interpreting posts in empathic games: assumptions for a conceptual framework. In *Proceedings of the 19th Brazilian Symposium on Human Factors in Computing Systems*, pages 1–10.
- Schrier, K. (2019). Designing ourselves: Identity, bias, empathy, and game design a report from the center for technology and society: A report from the center for technology and society. page 29.
- Yannakakis, G. N., Karpouzis, K., Paiva, A., e Hudlicka, E. (2011). Emotion in games. In D'Mello, S., Graesser, A., Schuller, B., e Martin, J.-C., editors, *Affective Computing and Intelligent Interaction*, pages 497–497, Berlin, Heidelberg. Springer Berlin Heidelberg.