



A EVOLUÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO EM MMORPGS DE LONGA DURAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO SOBRE RAGNAROK ONLINE

Zeus Yoshino da Silva

Giovani Fonseca Ravagnani Disperati

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

Resumo

Este estudo analisou fatores decisivos para a longevidade de jogos massivos online, com ênfase no MMORPG Ragnarok Online. Entre os elementos destacados estão a interface gráfica e sua estabilidade visual ao longo dos anos, estratégias equilibradas de monetização com sistemas como *gacha*, manutenção constante e ativa do software e as dinâmicas sociais estruturadas pelo próprio design do jogo. A pesquisa apontou que a manutenção da familiaridade da interface gráfica, aliada a atualizações pontuais, contribui para uma sensação de conforto e nostalgia entre jogadores veteranos, enquanto facilita a adaptação dos iniciantes. As estratégias de monetização adotadas mostraram-se eficazes em equilibrar a sustentabilidade econômica sem prejudicar a experiência geral do usuário. Além disso, a estrutura social promovida por guildas e eventos cooperativos fortaleceu o engajamento contínuo dos jogadores. Conclui-se que a combinação desses aspectos técnicos, econômicos e sociais sustenta a base ativa e fidelizada de usuários ao longo de mais de duas décadas.

Palavras-chave: Experiência do Usuário. Interface do Usuário. Jogos Online. IHC. MMORPG.

1. Introdução

A experiência do usuário (UX) é um fator central para o sucesso e a longevidade de jogos digitais, especialmente no contexto dos *Massively Multiplayer Online Role-Playing Games* (MMORPGs), gênero cuja sustentabilidade depende do engajamento constante das comunidades de jogadores. Ao longo das últimas duas décadas, Brasil Ragnarok Online (bRO) consolidou-se como um dos exemplos mais expressivos de sustentabilidade nesse gênero, mantendo sua relevância no cenário internacional desde seu lançamento, em 2004. Tal desempenho longo levanta questionamentos sobre os fatores técnicos, sociais e econômicos que favorecem a fidelização de jogadores em plataformas digitais persistentes.



Neste estudo, é realizada uma análise da evolução da experiência do usuário em Ragnarok Online, considerando múltiplas dimensões interdependentes: a evolução da interface do usuário (UI) e das interações no ambiente de jogo; as práticas de manutenção e atualização inseridas no ciclo de vida do software; as estratégias de monetização adotadas, como os sistemas de *ROPs* e *gacha* (*LEVEL UP GAMES, 2010e*); e as dinâmicas sociais integradas ao design do jogo. A investigação visa compreender de que forma esses elementos contribuíram para a continuidade do engajamento dos usuários e para a resiliência da plataforma frente às transformações tecnológicas e às mudanças nas expectativas do público ao longo do tempo. A partir dessa abordagem, busca-se responder à seguinte questão de pesquisa: como a evolução da experiência do usuário (UX) em Brasil Ragnarok Online — incluindo o design de interface, as práticas de manutenção de software, as mecânicas de monetização e o game design — contribuiu para a longevidade e o engajamento contínuo do jogo ao longo de 21 anos?

Para orientar essa análise, são definidos os seguintes objetivos específicos: (1) examinar as transformações ocorridas na UI e suas implicações sobre a usabilidade e a satisfação dos jogadores; (2) analisar o impacto das práticas de manutenção e evolução do software no engajamento da comunidade; (3) investigar as mecânicas financeiras de retenção, correlacionando-as ao comportamento e à psicologia dos usuários; e (4) compreender como as mecânicas e o design do jogo influenciam práticas interativas e dinâmicas sociais.

Ao reunir essas dimensões, o estudo busca contribuir para o entendimento dos fatores críticos que sustentam a longevidade de MMORPGs, oferecendo uma análise aplicada à trajetória de Ragnarok Online, tanto no contexto brasileiro quanto internacional, de modo a fornecer subsídios iniciais para o aprimoramento de práticas de desenvolvimento, manutenção e engajamento em jogos online baseados em comunidades persistentes.

2. Materiais e Métodos

A pesquisa desenvolvida neste estudo caracteriza-se como uma investigação qualitativa de natureza exploratória e descritiva, fundamentada na análise documental e observacional de fontes digitais abertas. O método empregado insere-se no escopo das pesquisas bibliográficas e netnográficas, com o objetivo de compreender, a partir de registros digitais e evidências empíricas de comunidades virtuais, a evolução da



experiência do usuário (UX) em um MMORPG de longa duração — no caso, Ragnarok Online.

A coleta de dados foi realizada por meio de um levantamento direcionado de informações. A pesquisa documental abrangeu fontes acadêmicas (artigos, dissertações e teses), documentação técnica oficial das desenvolvedoras e operadoras do jogo (Gravity Co. Ltd., WarpPortal, Level Up Games) e registros públicos como notas de atualização (patch notes) dos servidores oficiais. Complementarmente, foram analisadas publicações oriundas de comunidades de jogadores — fóruns, guias, canais de changelogs, repositórios de screenshots e discussões em redes sociais — com vistas à reconstrução histórica e contextual das transformações ocorridas no jogo ao longo de mais de duas décadas.

A análise documental concentrou-se na identificação de mudanças na interface do usuário (UI) e nas interações com o jogo, conforme registradas em changelogs oficiais e materiais de suporte aos jogadores. Foram selecionadas versões relevantes da UI (como as atualizações “Renewal” e a introdução das 3ª classes) com base em marcos visuais e funcionais reconhecidos pela comunidade (LEVEL UP GAMES. 2011b). Essa etapa permitiu o mapeamento das principais modificações implementadas no design e usabilidade do jogo, associadas à evolução da UX.

Adicionalmente, foi realizada uma série de entrevistas abertas com jogadores veteranos (tempo mínimo de 10 anos de atividade), cujos depoimentos foram agregados em uma síntese qualitativa para identificar padrões nas percepções subjetivas sobre a evolução do jogo. Os principais tópicos abordaram a estabilidade da interface, o impacto de atualizações e os fatores de engajamento contínuo. O material consolidado está disponível para consulta em repositório digital [Link disponibilizado nas referências deste artigo], garantindo a verificabilidade dos dados.

Além disso, para fundamentar teoricamente a análise, realizou-se uma revisão bibliográfica voltada a quatro eixos: (i) princípios de UX e usabilidade aplicados a jogos digitais; (ii) manutenção e evolução de software em ambientes online persistentes; (iii) estratégias de monetização com base em sistemas como gacha e microtransações; e (iv) dinâmicas sociais em MMORPGs, com foco em interação e pertencimento. Foram priorizadas publicações em bases como ACM Digital Library, Scopus e Google Scholar, bem como referências clássicas em heurísticas de usabilidade aplicadas ao design de jogos. Complementarmente à revisão e à documentação técnica, foi adotada uma abordagem netnográfica (KOZINETS, 2010) para a observação das



práticas e discursos de jogadores em fóruns especializados e repositórios informais, com destaque para comunidades de fãs brasileiros e internacionais. Foram analisados tópicos com discussões sobre usabilidade, percepção de atualizações, impactos de mecânicas de monetização e dinâmicas de guilda, buscando compreender como as decisões de design afetaram diretamente a experiência dos usuários.

A análise dos dados seguiu princípios da triangulação qualitativa, com a integração dos achados obtidos nas diferentes frentes (documental, bibliográfica e empírica). As evidências foram organizadas por categoria temática (UI/UX, manutenção, monetização, interação social) e comparadas longitudinalmente ao longo do ciclo de vida do jogo. A interpretação foi conduzida à luz de modelos teóricos da área de Interação Humano-Computador (IHC), engenharia de software e game design.

3. Resultados e Discussão

A partir das análises conduzidas nesse trabalho, destacaram-se alguns pontos relacionados à questão da longevidade de jogos massivos online, especialmente do Ragnarok Online. Entre esses pontos citam-se: a experiência do usuário (UX) relacionada à interface gráfica, as estratégias equilibradas de monetização baseadas em sistemas como *gacha*, a manutenção contínua do software e as dinâmicas sociais estruturadas. Esses aspectos foram identificados como decisivos na sustentação e retenção da base de jogadores ao longo de mais de duas décadas. A seguir, são apresentados os resultados obtidos e discutidos à luz de evidências empíricas e teorias relevantes na área.

Em relação à interface gráfica de Ragnarok Online, sua importância segue a tendência onde interfaces bem projetadas são reconhecidas como essenciais para promover ludicidade e aumentar o engajamento e a permanência dos jogadores, especialmente iniciantes.

Historicamente, Ragnarok Online passou por revisões importantes em sua interface, como no projeto “*Renewal*”, que introduziu novas mecânicas, melhorias visuais, personalização de teclas de atalho, reorganização do HUD (*Head-Up Display*) e tutoriais (LEVEL UP GAMES. 2011b). Esses aperfeiçoamentos seguem diretrizes de design centrado no usuário, priorizando elementos intuitivos, consistentes e facilmente assimiláveis. A análise das entrevistas com jogadores veteranos revela um consenso de



que a atualização 'Renewal' foi um marco divisor na história do jogo, percebida como uma renovação de elementos essenciais que não comprometeu sua essência original..

Desde seu lançamento em 2002, a interface gráfica do usuário (UI) do bRO manteve-se praticamente inalterada em sua essência, apesar das atualizações constantes no conteúdo, como novos monstros, narrativas e sistemas. Uma análise comparativa entre capturas de tela de 2007 (figura 1) e 2025 (figura 2) revela mudanças mínimas, restritas à adição de novos botões funcionais, como “Envio de RODEX” e “Agência da Aventura”. Tal permanência estética pode ser interpretada como uma estratégia de preservação da identidade visual do jogo, promovendo continuidade e familiaridade junto à base de jogadores veteranos. Essa escolha também evoca sentimentos nostálgicos, incorporando princípios clássicos de usabilidade como consistência, feedback visual imediato e redução da carga cognitiva do jogador (NIELSEN, 1994). Essas constatações dialogam com princípios clássicos de usabilidade e design centrado no usuário. Norman (1988), por exemplo, destaca a importância da visibilidade das ações e do feedback imediato como fundamentos para uma boa experiência de uso — elementos que se refletem na interface estável de Ragnarok Online. De forma semelhante, Lowdermilk (2013) defende que interfaces bem projetadas devem preservar a coerência ao longo do tempo para promover confiança e familiaridade.

Adicionalmente, relatos da comunidade internacional disponíveis na Steam Community (2017) sugerem que a percepção positiva sobre a continuidade visual do Ragnarok se estende para outras versões do jogo, como o Ragnarok RE:START, o que reforça a hipótese de que a identidade gráfica é um fator-chave de engajamento.

Essa percepção é corroborada pelos depoimentos dos jogadores, que consistentemente associam a estabilidade visual da interface a uma 'sensação de conforto' e familiaridade, apontando-a como um fator direto para a permanência no jogo..

As melhorias recentes entre 2023 e 2025 (LEVEL UP GAMES, 2025c) mantêm essa tendência, com interfaces de missão reorganizadas, rastreadores visuais e guias interativos vinculados à opção de mapa-múndi. Essa abordagem evidencia uma resposta ativa da desenvolvedora ao comportamento dos usuários, incorporando práticas de design centrado no usuário (DCU), como identificado por Mohamad Ali et al. (2013). A experiência empírica da comunidade valida essa percepção, destacando maior clareza nas interações e menor frustração na curva de aprendizado. Portanto, conclui-se que a evolução da UI seguiu um ciclo iterativo, adaptando-se às necessidades dos jogadores e



contribuindo para a permanência de iniciantes e veteranos. Por fim o que corrobora ainda mais este ponto é o esforço da empresa em manter a familiaridade e respeito a historia do jogo para com o jogador é manter em seu hostsite uma trajetória de atualizações e conteúdos onde o jogador pode relembrar como foi cada atualização em uma linha de tempo interativa (LEVEL UP GAMES, 2025b)

Em jogos massivos online (MMOs), a fase pós-lançamento corresponde ao ciclo contínuo de manutenção do software enquanto houver base ativa de jogadores. Ragnarok Online mantém atualizações quinzenais, como o “Evento do Corredor Fantasma” lançado em novembro de 2024. Segundo Kwok (apud PC GAMER, 2024), jogos com suporte ativo podem durar indefinidamente. Ragnarok transitou rapidamente da fase de desenvolvimento para uma fase prolongada de manutenção incremental, implementando melhorias a partir do feedback da comunidade e da análise contínua de métricas. Essa manutenção ativa, orientada por metodologias ágeis, é um fator central na longevidade e no envolvimento contínuo dos usuários.

O impacto desse modelo é perceptível na comunidade. Jogadores acessam de forma integrada o jogo, o site oficial e os fóruns, formando um ecossistema social coeso e informativo (SOUSA, 2010). As práticas de manutenção corrigem falhas, expandem funcionalidades e atuam como vetor de comunicação e valorização simbólica. A análise netnográfica das discussões nos fóruns oficiais confirma que as atualizações frequentes são interpretadas pela comunidade como um indicador da vitalidade do jogo, o que evidencia a importância da coevolução entre o suporte técnico e a gestão comunicacional.

O modelo de negócios de Ragnarok Online evoluiu de assinaturas para um formato freemium com microtransações via ROPs e sistemas como loot boxes e gacha. Segundo Debeauvais et al. (2011), esse modelo pode gerar receitas superiores quando equilibrado. A síntese das entrevistas indica que o sistema de ROPs, embora controverso, é majoritariamente percebido pela comunidade de veteranos como um mecanismo necessário à sustentabilidade econômica do jogo. Estudos como Park et al. (2025) e INTENTA (2022) mostram que recompensas probabilísticas geram forte engajamento emocional. A observação netnográfica em fóruns e redes sociais indica que sistemas de monetização percebidos como 'opcionais, mas úteis' sustentam o ciclo de gratificação e o retorno dos jogadores, contribuindo para a longevidade da plataforma.

Em relação às estratégias de monetização adotadas, essas mostraram-se eficazes em equilibrar a sustentabilidade econômica sem prejudicar a experiência geral



do usuário. Além disso, a estrutura social promovida por guildas e eventos cooperativos fortaleceu o engajamento contínuo dos jogadores. A combinação desses aspectos técnicos, econômicos e sociais sustenta a base ativa e fidelizada de usuários ao longo de mais de duas décadas.

Por fim, a dimensão social é parte integrante do design de Ragnarok Online. Guildas, combates cooperativos, eventos PvP como a War of Emperium e sistemas simbólicos (emblemas, rankings, títulos) promovem interações sociais duradouras. Estudos etnográficos (SOUSA, 2010) revelam que o jogo proporciona um espaço simbólico de pertencimento. Park et al. (2025) destacam as "dinâmicas sociais" como fundamentais para engajamento em jogos persistentes. Em Ragnarok, tais dinâmicas favorecem interdependência, coesão social e capital social dos jogadores, sendo reconhecidas pela literatura como pilares da retenção e fatores decisivos para a longevidade do jogo por mais de vinte anos.

4. Considerações Finais

Este trabalho teve como objetivo analisar como a evolução da experiência do usuário (UX) em Brasil Ragnarok Online, com ênfase no design de interface, nas práticas de manutenção de software, nas estratégias de monetização e nos elementos de game design, contribuiu para a longevidade e o engajamento contínuo do jogo ao longo de mais de duas décadas. A abordagem metodológica adotada incluiu análise documental e técnica, entrevistas com jogadores veteranos e análise comparativa visual entre diferentes versões da interface do jogo (2002 a 2025).

A análise documental permitiu mapear a trajetória de manutenção e evolução incremental do jogo. Essa prática se mostrou alinhada ao modelo de software em ciclo contínuo de manutenção, característico de jogos operando sob o modelo games as a service. A análise comparativa visual evidenciou que, apesar da adição de novas funcionalidades (como o sistema RODEX, agência de aventura, mapa-múndi e filtros de busca), a interface principal permaneceu praticamente inalterada desde o lançamento, reforçando a hipótese de preservação deliberada da identidade visual como estratégia de fidelização.

As entrevistas com jogadores veteranos revelaram que a permanência estética da interface é percebida como um fator positivo, associado a conforto, familiaridade e nostalgia — elementos que contribuem subjetivamente para o vínculo



emocional com o jogo. Além disso, as respostas indicaram que atualizações de conteúdo, quando não comprometem a experiência original, são vistas como benéficas, sobretudo quando ampliam as possibilidades de progressão ou interação social. A análise das mecânicas de monetização demonstrou que Ragnarok Online incorporou práticas contemporâneas como loot boxes e passes de batalha, mas de forma relativamente equilibrada, priorizando itens estéticos e conveniências, o que evita a percepção de um sistema pay-to-win.

Dessa forma, os métodos adotados permitiram atingir os objetivos propostos: a combinação de continuidade visual, atualizações funcionais, mecânicas sociais e monetização equilibrada resultam em um modelo sustentável de engajamento. A análise da interface gráfica evidenciou sua consistência histórica; a avaliação das práticas de manutenção confirmou o compromisso com atualizações constantes; a investigação da monetização apontou para um equilíbrio entre renda e experiência de jogo; e os elementos de design centrado no usuário foram identificados tanto em aspectos técnicos quanto sociais.

Por fim, à luz dos dados obtidos e das fontes analisadas, conclui-se que a longevidade e o engajamento contínuo em Brasil Ragnarok Online não derivam de inovações radicais, mas sim de um processo contínuo e cuidadosamente calibrado de manutenção técnica, atualização funcional e respeito à experiência original dos jogadores. Essa combinação se mostrou eficaz para preservar uma base fiel de usuários e garantir a relevância do jogo mesmo após 21 anos de operação. Essas conclusões dialogam com as práticas estabelecidas de Engenharia de Software, reforçando a importância de práticas consistentes de manutenção evolutiva e valida o impacto positivo da aplicação de heurísticas clássicas de usabilidade no design de interfaces de jogos. Especialmente em ambientes online persistentes, a coerência visual, a previsibilidade das interações e a integração de elementos sociais emergem como pilares fundamentais para a fidelização de usuários a longo prazo.

5. Referências

ALI, Mohamad et al. Exploring user experience in game interface: a case study of The Sims 3. In: 2013 **International Conference on Research and Innovation in Information Systems (ICRIIS)**. IEEE, 2013. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/306401119>. Acesso em: 05 maio 2025.



BROWIKI. **Enciclopédia colaborativa sobre Ragnarok Online Brasil**. Disponível em: <<https://browiki.org>>. Acesso em: 15 maio 2025.

INTENTA. **Psychology of loot boxes**. INTENTA Digital, 2022. Disponível em: <<https://intenta.digital/game-design/psychology-of-loot-boxes/>>. Acesso em: 15 maio 2025.

KOZINETS, Robert V. **Netnografia: fazendo pesquisa etnográfica online**. Porto Alegre: Penso, 2014. Tradução da obra original: Netnography: Doing Ethnographic Research Online, 2010.

LEVEL UP GAMES. **Equipamentos – Hotsite Renovação Ragnarok**. 2011a Disponível em: <<https://levelup.com.br/hotsite-renovacao-ragnarok/hotsite-renovacao/equipamentos>>. Acesso em: 05 maio 2025.

LEVEL UP GAMES. **Linha do tempo dos episódios**. Disponível em: <<https://playragnarokonlinebr.com/episodios/>>.2025b. Acesso em: 13 maio 2025.

LEVEL UP GAMES. **Log de atualizações oficiais de Ragnarok Online Brasil no Discord**. 2025c Disponível em: <<https://discord.com/channels/373175045213650948/374979299784261642>>. Acesso em: 05 maio 2025.

LEVEL UP GAMES. **Servidor oficial de Ragnarok Online Brasil no Discord**. Disponível em: <<https://discord.gg/EShcV37>>. Acesso em: 15 maio 2025.

LEVEL UP GAMES. **Você sabe tudo sobre ROPs**. 2010e. Disponível em: <<https://playragnarokonlinebr.com/novidades/novidades/voce-sabe-tudo-sobre-rops>> Acesso em: 15 maio 2025.

LOWDERMILK, Travis. **Design centrado no usuário: um guia para o desenvolvimento de aplicativos amigáveis**. São Paulo: Novatec Editora, 2013.

NIELSEN, Jakob. **10 usability heuristics for user interface design**. Nielsen Norman Group, 1995. Disponível em: <<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>>. Acesso em: 15 maio 2025.

NORMAN, Donald A. **The design of everyday things**. New York: Basic Books, 1988.

PARK, Minjung et al. Playing to pay: interplay of monetization and retention strategies in Korean mobile gaming. Korea University, **ResearchGate**, 2025. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/390811415_Playing_to_Pay_Interplay_of_Monetization_and_Retention_Strategies_in_Korean_Mobile_Gaming>. Acesso em: 15 maio 2025.

PC GAMER. **How long can a live service game last? Theoretically, 'forever,' says Mecha Break developer: 'The last game I was in charge of has been alive and well for 16 years'**. Disponível em: <<https://www.pcgamer.com/games/third-person-shooter/how-long-can-a-live-service-game-last-theoretically-forever-says-mecha-break-developer-the-last-game-i-was-in-charge-of-has-been-alive-and-well-for-16-years/>>. Acesso em: 15 maio 2025.



SOUSA, Igor Ramady Lira de. Do crepúsculo dos deuses à alvorada dos avatares: um estudo dos processos de interação, comunicação e socialização nas comunidades do Brasil Ragnarok Online. 2010. 198 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – **Universidade Federal da Paraíba**, João Pessoa, 2010. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/4496>. Acesso em: 3 maio 2025.

STEAM COMMUNITY. **So what is the difference between Ragnarok and Ragnarok RE:START?** 2017. Disponível em: <https://steamcommunity.com/app/215100/discussions/0/1489987634022231407/>. Acesso em: 15 maio 2025.

YOSHINO, Zeus. *Entrevistas com jogadores veteranos de Ragnarok Online*. Zenodo, 2025. Disponível em: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15795779>. Acesso em: 3 jul. 2025.

