



Empresa Júnior de Engenharia de Software da Universidade de Brasília
Orc'estra

Ações e Comportamentos Esperados

Projeto: Fiscalização Gamificada

Brasília, Maio de 2017



Sumário

| | | |
|----------|------------------------------------|----------|
| 1 | Introdução | 2 |
| 2 | O jogador na aplicação | 2 |
| 3 | Parâmetros da Gamificação | 2 |
| 3.1 | Estrutura da gamificação | 3 |
| 4 | Fase I - Descoberta | 4 |
| 5 | Fase II - Entrada | 5 |
| 6 | Fase III - Dia a dia | 6 |
| 7 | Fase IV - Saída | 8 |
| 8 | Extensões | 9 |

1 Introdução

O documento detalhará como a interação do jogador será no decorrer da aplicação, para possibilitar uma experiência divertida, gratificante e que prenda o usuário na execução das atividades da aplicação.

Será descrito como ocorrerá cada fase da gamificação, bem como as técnicas utilizadas e como estas técnicas serão aplicadas no projeto. Além do conjunto de regras, metas, objetivos e punições existentes que complementam a gamificação.

É importante planejar e definir como o usuário irá crescer dentro da aplicação para garantir que ele continue motivado a permanecer no jogo, verificando as condições das UBS regularmente. Dessa forma ele irá, conscientemente ou não, auxiliar a melhorar a realidade daquele local e das pessoas que necessitam dos serviços da UBS de alguma forma.

O documento também apresenta um tópico sobre a possibilidade de extensão, esta extensão não faz parte do escopo do projeto, sendo somente possibilidade de extensões para projetos futuros.

2 O jogador na aplicação

O usuário, antes de participar de fato da gamificação, será convidado a participar através de divulgação em mídias sociais e até mesmo nas UBS. Uma vez que o usuário baixa o aplicativo em seu *smartphone* e se registra na aplicação, ele se torna o jogador. Então, agora como jogador, ele é apresentado a um personagem, o Postinho.

A missão do jogador é ajudar a manter o Postinho forte e saudável. Ele terá alguns atributos como emoção, saciedade, saúde e vida que estão relacionados a indicadores do negócio, como número de registro de problemas nas UBS, quantidade de voluntários, entre outros.

Os **voluntários do IFC** foram definidos como público-alvo e é esperado que a aplicação possa atrair novos voluntários, bem como aumentar o engajamento dos voluntários que já participaram do projeto de Auditoria Cívica na Saúde.

3 Parâmetros da Gamificação

O jogo, conforme já dito anteriormente, seguirá o formato de simulação de vida, com o Postinho agindo como se fosse um ser que precisasse dos cuidados do jogador para crescer forte e sadio, como visto em simuladores de vida, como o *Tamagotchi*.

Assim como o personagem do *Tamagotchi*, chamado comumente de 'bixinho virtual', o Postinho necessita de acompanhamento constante do jogador para alimentá-lo e realizar cuidados básicos.

Com base nessas definições e em demais conceitos apresentados nos demais documentos referentes à gamificação do projeto, foi definido o objetivo e as metas do jogo. Todas essas considerações e a análise do contexto foram utilizadas para a definição das regras do jogo, que determinam os limites do jogador dentro da aplicação.

Objetivo

- Manter o Postinho forte e saudável.

Metas

- Retornar ao aplicativo constantemente para fazer a verificação no Postinho.

- Verificar o maior número de itens permitido.
- Validar missões abertas em um período quinzenal.

Regras

- Será punido a inatividade do jogador em um período superior a 15 dias.
- Cada jogador poderá escolher um Postinho para adotar, e modificá-lo com os itens que achar necessário.
- Os itens são adquiridos a medida que o jogador vai ganhando Pontos de Amizade.
- Os itens de modificação são somente visuais não oferecendo nenhuma vantagem ao jogador em relação aos demais jogadores.
- Cada jogador escolhe inicialmente somente um Postinho como 'postinho adotivo'.
- Ao se verificar um problema uma missão é aberta automaticamente para validação.

3.1 Estrutura da gamificação

A gamificação será dividida em quatro fases principais: Descoberta, Entrada, Dia a Dia e Fim do Jogo. Cada técnica tem seus objetivos específicos e, por isso, terá também técnicas que serão específicas para cada fase, de acordo com a necessidade.

Na fase de Descoberta o usuário descobre a gamificação e decide fazer parte do jogo. Na Entrada, o jogador é apresentado ao jogo, suas regras, objetivo e metas, onde o jogador toma ciência de sua função dentro do jogo e o por que executam cada ação. Na fase do Dia a Dia o mais complexo é manter o jogador engajado com novos desafios de modo que o faça continuar jogando. No Fim do Jogo é decidido como manter o jogador motivado na aplicação, como encerrar sua jornada ou como inseri-lo em uma outra gamificação.

4 Fase I - Descoberta

A primeira fase é a fase que apresenta ao usuário a gamificação e a possibilidade de fazer parte de algo diferente. Dessa forma, para motivar um número maior de usuários baixar o aplicativo e se tornarem jogadores, estratégias de Marketing deverão ser adotadas. Atenção: as atividades marcadas com um asterisco '*' representa atividades a serem executadas pela equipe do projeto Auditoria Cívica na Saúde.

Tabela 1: Fase I - Descoberta

| | |
|-----------------------------------|--|
| AÇÕES DESEJADAS | <ul style="list-style-type: none"> - Divulgar o projeto em mídias sociais* - Divulgar o projeto nas UBSs* - Conhecer a aplicação - Baixar a aplicação - Registrar-se na aplicação |
| MOTIVAÇÕES | TÉCNICAS DE JOGOS |
| SIGNIFICADO ÉPICO E CHAMADO | <ul style="list-style-type: none"> - Humanity Hero: Mostrando a saúde e os problemas do Postinho para mostrar ao usuário a importância de adotar um Postinho; - Narrative: Apresentar o contexto do Postinho e motivar a adoção dele; |
| DESENVOLVIMENTO E REALIZAÇÃO | |
| EMPODERAMENTO E FEEDBACK | |
| PROPRIEDADE E POSSESSÃO | |
| INFLUÊNCIA SOCIAL E PERTENCIMENTO | <ul style="list-style-type: none"> - Touting: Mostrar que a ação é efetiva. A partir das ações anteriores do projeto ACS tem resultado (antes/atualmente); - Bragging: Jogador divulgando suas conquistas; - Friend Invite: O jogador convida outros jogadores, e caso os jogadores participem o jogador que realizou o convite ganha itens extras. |
| ESCASSEZ E IMPACIÊNCIA | |
| IMPREVISIBILIDADE E CURIOSIDADE | |
| PERDA E REJEIÇÃO | |

5 Fase II - Entrada

A fase de Entrada conduz o jogador de modo a experimentar as os cenários básicos do jogo. Esta fase é de extrema importância para novos jogadores adquirirem experiência com a aplicação e aprenderem o que pode ser feito para alcançar os objetivos do jogo, porém ela não pode ser obrigatória, onde se recomenda a possibilidade de "pular" esta etapa caso o jogador se julgue experiente o suficiente ou queira aprender por conta própria.

Para ambientar o jogador, a aplicação vai apresentar um tutorial que irá servir para apresentar as principais funcionalidades do sistema. O tutorial seguirá o seguinte roteiro:

- Perguntar ao jogador onde ele mora;
- Apresentar Postinhos próximos a localização;
- Sugerir adoção do mais próximo;
- Jogador deve adotar Postinho para prosseguir;
- Narrativa do Postinho (como funciona, atributos, estados, ações possíveis, etc);
- Sugerir *Quest* (sem possibilidade de alterar);
- Após conclusão, feedback do impacto;
- Próximos passos na aplicação;

As técnicas presentes nessa fase estão quase em sua totalidade ligadas ao tutorial, para dar ênfase a ele e garantir que o jogador execute o tutorial em sua totalidade.

Tabela 2: Fase II - Entrada

| | |
|-----------------------------------|--|
| AÇÕES DESEJADAS | - Adotar um Postinho (a partir da localização - Postinho mais próximo); - Realizar tutorial de apresentação do sistema; - Realizar uma quest (De validação, caso não tenha, uma de verificação); |
| MOTIVAÇÃO | TÉCNICAS DE JOGO |
| SIGNIFICADO ÉPICO & CHAMADO | Narrativa (Step-by-step tutorial); |
| DESENVOLVIMENTO & REALIZAÇÃO | - Step-by-Step tutorial: tutorial de apresentação da aplicação - Progress bar: Progresso do jogador no Step-by-step tutorial; |
| EMPODERAMENTO & FEEDBACK | Instant Feedback (Step-by-step tutorial) |
| PROPRIEDADE & POSSESSÃO | |
| INFLUÊNCIA SOCIAL & PERTENCIMENTO | |
| ESCASSEZ & IMPACIÊNCIA | - Evolved UI: Só pode adotar um Postinho nessa fase; |
| IMPREVISIBILIDADE & CURIOSIDADE | |
| PERDA & REJEIÇÃO | - Progress Loss: Postinho ficará chateado se a pessoa demorar muito para finalizar o tutorial; Guilt - Usuário que demorar demais no tutorial acaba impactando negativamente na melhoria do Postinho. |



6 Fase III - Dia a dia

O Dia a dia é a fase mais longa que o jogador experimenta, pois ela contempla as ações recorrentes realizadas pelo jogador. Apesar de haver evolução do jogador durante esta fase, o objetivo em geral e os resultados esperados não mudam. No contexto do projeto Auditoria Cívica na Saúde, para criar uma experiência duradoura, foram escolhidas técnicas que permitem que o próprio jogador modele o jogo, ou seja, uma ação do jogador resulta em novas ações possíveis para outros jogadores.



Tabela 3: Fase III - Dia a Dia

| | |
|-----------------------------------|---|
| AÇÕES DESEJADAS | <ul style="list-style-type: none"> - Verificar item; - Validar item; - Adotar mais Postinhos; - Editar Postinho; - Abandonar Postinho (Não desejada porém possível); |
| MOTIVAÇÕES | TÉCNICAS DE JOGOS |
| SIGNIFICADO ÉPICO E CHAMADO | <ul style="list-style-type: none"> - Elitism: avaliações periódicas apresentando as melhorias realizadas no postinho e quem foram os responsáveis pelas melhorias (possibilidade de ranking mensal de acordo com cada Postinho); |
| DESENVOLVIMENTO E REALIZAÇÃO | <ul style="list-style-type: none"> - Quest list: 1 de quests possíveis (itens a verificar) e outra de quests atuais (itens a validar); - Quest: as missões em si; - Points: Vida, Saciedade, com sua própria status bar Saúde, com sua própria status bar Emoção, com sua própria status bar Pontos do jogador, em uma relação do jogador com o Postinho (Pts de amizade com o Postinho) - Progress bar: apresentação da quantidade de validações realizadas necessárias de uma group quest; - LevelUp: com os pontos de amizade; - Badges: símbolos visuais que representam a evolução da amizade entre o Postinho e o jogador nos postinhos em que ele realiza quests; |
| EMPODERAMENTO E FEEDBACK | <ul style="list-style-type: none"> - Instant Feedback: As mini quests são exemplificação do feedback instantâneo pela realização de quests; |
| PROPRIEDADE E POSSESSÃO | <ul style="list-style-type: none"> - Monitoring: acompanhamento do estado Postinho feita regularmente pelo jogador; - Avatar: Cada Postinho se desenvolve diferenciadamente a partir do empenho dos voluntários; |
| INFLUÊNCIA SOCIAL E PERTENCIMENTO | <ul style="list-style-type: none"> - Touting: Mostrar que a ação é efetiva. A partir das ações anteriores do projeto ACS tem resultado (antes/atualmente); - Bragging: Jogador divulgando suas conquistas; |
| ESCASSEZ E IMPACIÊNCIA | <ul style="list-style-type: none"> - Count down timer: Tempo de espera para quest de verificação de um item; tempo limite para a execução de quest de validação; - Dangling: Postinho sonhando com um estado melhor que o que ele se encontra atualmente; |
| IMPREVISIBILIDADE E CURIOSIDADE | <ul style="list-style-type: none"> - Mini quest: o jogador que acabou de realizar uma quest em um Postinho recebe a proposta de realizar uma outra verificação/validação identificada pelo sistema como importante/urgente; |
| PERDA E REJEIÇÃO | <ul style="list-style-type: none"> - Status Quo Sloth: reportar ao jogador quando o prazo das quests estiverem perto de se encerrar; - Progress Loss: Pontos de amizade: não completar quests aceitas; deixar reduzir algum dos status do Postinho (Saciedade, Emoção); - Evanescence Opportunity: tempo para existência das quests de validação; |

7 Fase IV - Saída

A fase IV representa o fim da jornada do jogador, tendo este vivenciado quase tudo que se pode realizar no jogo, atingindo um alto nível de experiência. Neste jogo, a fase de Saída está associada com a saúde do postinho e sua vida em relação ao usuário. Como é de se esperar que para uma USB com baixo nível de problemas gere um reduzido nível de missões para o jogador, ao entrar nesta fase, o jogo irá propor uma nova adoção ao jogador, renovando o ciclo do jogo em si. Será ainda utilizado de técnicas de sentimento ruim, como o /textitSunken-cost tragedy para trazer o jogador de volta a um postinho que ele já tenha atuado, quando o mesmo voltar a ter sua pontuação relacionada a saúde baixa.

Tabela 4: Fase IV - Fim do Jogo

| | |
|-----------------------------------|--|
| AÇÕES DESEJADAS | -Recomendar outros postinhos que precisem de ajuda; -*Essa fase se alcança quando um Postinho adotado pelo jogador chega a um excelente nível de saúde e vida (90% e 80%, respectivamente); |
| MOTIVAÇÃO | TÉCNICAS DE JOGO |
| SIGNIFICADO ÉPICO & CHAMADO | - Elitism: Parabenizar o jogador que auxiliou no crescimento do Postinho - Humanity Hero: O jogador provou ser capaz de cuidar de um Postinho, agora ele pode ajudar outros que precisam de um herói também; |
| DESENVOLVIMENTO & REALIZAÇÃO | - Crowning: Colaborou para que um Postinho fique saudável. Esta ação é evidenciada para que todos saibam disso - Ponto: Quantidade de postinhos que foram elevados ao status máximo com a participação daquele jogador; |
| EMPODERAMENTO & FEEDBACK | - Milestone Unlock: Oferecer ao jogador que conseguiu ajudar um Postinho com sucesso, novos desafios difíceis que reacendam a vontade de retornar e adquirir essa nova conquista (auxiliar 3 Postinhos, auxiliar um Postinho com saúde bem baixa); |
| PROPRIEDADE & POSSESSÃO | |
| INFLUÊNCIA SOCIAL & PERTENCIMENTO | |
| ESCASSEZ & IMPACIÊNCIA | |
| IMPREVISIBILIDADE & CURIOSIDADE | |
| PERDA & REJEIÇÃO | - Sunken-cost tragedy: Algum Postinho adotado está precisando novamente de sua ajuda, você realmente deixará que todo o seu esforço prévio tenha sido em vão? |

8 Extensões

Este capítulo visa uma introdução em possíveis extensões que estão fora do escopo do projeto, porém poderão ser trabalhadas em trabalhos futuros. Ou seja neste capítulo abordaremos alguns tópicos interessantes que seriam possibilidades de alongamento do sistema de modo a motivar os usuários a continuarem na aplicação.

Criação de grupos de voluntários, tais grupos funcionariam como guildas, onde as tarefas seriam executadas em grupos, com os grupos possuindo sua individualidade, como nome, cores, bandeiras etc.

Possibilitar um ranqueamento de atividade entre grupos de voluntários, e entre os voluntários dentro de cada grupo, com os grupos melhor ranqueados ganhando recompensas e os voluntários dentro de cada grupo idem.