



# Análise do Perfil do Jogador

---

Projeto: Fiscalização Gamificada

Brasília, Maio de 2017

EMPRESA JÚNIOR DE ENGENHARIA DE SOFTWARE DA  
UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA  
ORC'ESTRA

Caio Dias Nunes	Gerente de Projeto
Jônntas Lima Costa	Desenvolvedor
Marcelo Araújo dos Reis	Desenvolvedor
Wellington Silva do Carmo	Desenvolvedor
William Elias Alves	Desenvolvedor



## Sumário

<b>1</b>	<b>Introdução</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Contexto</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Atores do processo</b>	<b>3</b>
3.1	Usuários da UBS . . . . .	3
3.2	Voluntários . . . . .	3
3.3	Trabalhadores voluntários . . . . .	3
3.4	Funcionários UBS . . . . .	4
3.5	Responsáveis IFC . . . . .	4
<b>4</b>	<b>Análise dos tipos de usuários</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Jogadores</b>	<b>4</b>

## 1 Introdução

Na concepção de um sistema gamificado temos como parte fundamental a análise de perfis dos jogadores, esses estão presentes em diversas e distintas situações dentro do sistema. Cada um dos perfis têm suas peculiaridades e possuem impactos diferentes, e isso também é uma verdade se tratando do projeto Auditoria Cívica na Saúde.

No decorrer do documento serão tratados os aspectos de cada um dos jogadores, englobando aspectos quantitativos e qualitativos. Com isso será possível fazer a gamificação direcionada a cada perfil de usuário, adequando-se cada jogador de acordo com as suas necessidades e características.

## 2 Contexto

A gamificação será desenvolvida no contexto do projeto Auditoria Cívica na Saúde, onde o Instituto de Fiscalização e Controle (IFC), com a ajuda da população, realiza uma verificação nas condições das Unidades Básicas de Saúde (UBS). Haverá estímulos para que ocorra um engajamento de voluntários na execução da fiscalização feita pelo IFC nestas UBS's.

Deste modo será desenvolvida uma análise com uma estimativa sobre as razões que levariam uma pessoa qualquer a participar das verificações efetuadas pelo IFC, nesta análise buscou-se levantar todos os possíveis perfis de pessoas que participam de qualquer atividade que envolva a UBS, sendo que foram levados conforme, não somente, a utilização de fato da UBS, como também qualquer outra atividade envolvendo a UBS.

Com base nesta análise determinou-se o foco da gamificação, o público alvo e perfil desse público no qual a gamificação será inicialmente projetada.

## 3 Atores do processo

Nessa seção serão apresentados os atores que se relacionam com o contexto. Vale lembrar que por contexto, refere-se a todos que tem alguma ligação com as UBSs, quer seja direta ou indireta.

### 3.1 Usuários da UBS

Constitui todos aqueles que utilizam as UBS, sendo além de pacientes, parentes dos pacientes, acompanhantes dentre outros.

### 3.2 Voluntários

Os voluntários são pessoas que, sem nenhum fim lucrativo, participam das fiscalizações, tendo somente o objetivo de melhorar a qualidade existente na UBS. Eles são treinados e incentivados pelo projeto a auxiliarem na fiscalização da UBS e por isso são os que possuem um grau considerável de conhecimento sobre como proceder com a verificação das condições de funcionamento da UBS.

### 3.3 Trabalhadores voluntários

Este perfil é composto por pessoas que atuam diretamente na resolução dos problemas encontrados na UBS, ou seja, tal perfil diferencia-se dos voluntários comuns, uma vez que estes voluntários tem como intenção a resolução prática dos problemas encontrados. Assim, este perfil tem a determinação para solucionar de fato os problemas encontrados.

### 3.4 Funcionários UBS

Qualquer pessoa que trabalha em qualquer cargo nas UBS's.

### 3.5 Responsáveis IFC

Equipe responsável pelo planejamento e execução da fiscalização. São eles quem coordenam as equipes de voluntários que irão auxiliar na fiscalização das UBS.

## 4 Análise dos tipos de usuários

Utilizou-se para esta análise os objetivos de negócio identificados pela equipe, sendo eles.

- Reduzir o tempo de verificação dos problemas registrados.
- Aumentar o número de voluntários cívicos participantes.
- Acompanhar o surgimento de novos problemas

Tabela 1: Análise dos tipos de usuários

Perfis:	Qtd. (proporcional)	Motivação atual (de 1 a 5)	Recorrência
1- Usuários da UBS	40.000	1	Mínima
2- Trabalhador da UBS	22	4	Máxima
3- Voluntários	10	5	Mínima
4- IFC	1	5	Mínima

Sendo os indicadores:

- **1- Quantidade proporcional:** Quantidade de pessoas de determinado perfil que podem comparecer na UBS (no caso foi utilizado as medidas de uma UBS específica e por isso é considerada como proporcional).
- **2- Motivação atual:** Caracteriza em uma escala de 1 a 5 a motivação que determinado perfil tem mediante à validação de um problema, onde 1 significa pouca motivação e 5 muita motivação.
- **3- Recorrência:** É a estimativa de assiduidade de um determinado perfil nas UBS.

Para definir o tipo de usuário foco da gamificação, utilizou-se uma tabela contendo uma estimativa da motivação que levaria uma pessoa a realizar um trabalho voluntário de fiscalização em uma UBS.

## 5 Jogadores

### Voluntário

Com base nas informações acerca dos tipos de usuários e seus atributos (**quantidade, motivação e recorrência**), identificamos a necessidade de trabalhar com os **voluntários**, tendo em vista que já possuem um desejo de querer contribuir para a melhoria das UBS devido ao fato de que fazem atualmente a verificação dos problemas das UBS e isso faz com que os voluntários tenham maior motivação tanto em relação a verificar a situação de problemas existentes quanto em se tratando de registro de novos problemas.



Com isso, será utilizado técnicas de gamificação para atrair novos voluntários e também para aumentar o engajamento dos já existentes fazendo com que os voluntários frequentem mais as UBS, verifiquem e validem com mais frequência, através da plataforma desenvolvida, os problemas das UBS.

Podemos entao resumir em dois aspectos para se trabalhar na gamificação:

- **Aumento da recorrência:** Estimulando o voluntario a comparecer mais vezes nas UBS, reduzindo assim o tempo de verificação de problemas.
- **Aumentar o número de voluntários cívicos participantes:** Fazendo com que mais pessoas se tornem voluntários.

Este será o perfil principal do jogo, no qual a gamificação será projetada, sendo que tem-se como macro objetivo a diminuição dos problemas encontrados nas UBS, aumentado assim a sua qualidade, isto poderá ocorrer com o aumento da visibilidade destes problemas, através do aumento de voluntários cívicos e engajamento dos já existentes, que poderão reportar em um grau mais elevado os problemas existentes em cada UBS.