



**Projeto realizado durante o  
Workshop de Gamification para  
Help Desk e Service Desk**

**12/05/2023**

# **PROJETO GAMIFICATION**

## **LAW MASTERMIND**

**Participantes:**

**Vinícius Maciel**

**Vanessa Regina**

**Paula Rafaela**

**Gabriel Menossi**

**Prof.: Roberto Cohen**

# OBJETIVO

- Aumentar a carteira com 12 novos clientes por ano
- Fidelizar 30 clientes com novos contratos
  
- **Métrica:**
- Quantidade de novos clientes por mês : 1
- Quantidade de novos contratos por mês : 3

# COMPORTAMENTOS DESEJADOS

- Detalhamento da solução.
- Atender no mínimo 6 Solicitações/dia. Média de 10.
- Solicitar feedback referente aos atendimentos realizados
- Ativa oportunidades de novos contratos: marcar check-box no formulário.
  - Residência
  - Gestão da Infra
  - Projetos de Firewall

# MODELO DE ENGAJAMENTO

Competitivo	Cooperativo
50%	50%
Extrínseco	Intrínseco
70%	30%

- **Multiplayer vs. Solitário**  
Duas equipes competindo uma com a outra.  
  
Sistema de ranking individual
- **Campanha**  
Jogo com prazo de 6 meses  
Cada fase dura 30 dias
- **Roteiro**

# ESPAÇO DO JOGO

- Law Mastermind – Referência série Suits



# ESPAÇO DO JOGO

## Jornada do jogo

O Analista aprimora suas habilidades para identificar oportunidades de negócios promissoras para a empresa.

## Economia Virtual

- Concluindo as atividades de forma correta, além dos pontos, consegue as Law Coins para trocar por itens compráveis e aumentar a quantidade de pontos para subir mais rápido os níveis.

# ESPAÇO DO JOGO

## Economia Virtual

Itens compráveis por Law Coins:

<b>Itens Compráveis</b>	<b>Pontuação</b>	<b>Custo</b>
Evidência	50	Lc\$ 50,00
Solicitar Testemunha	100	Lc\$ 100,00



# ESPAÇO DO JOGO

- Pontuações e Law Coins

<b>Atividades</b>	<b>Pontuação</b>	<b>Law Coins</b>
Detalhamento do atendimento	100	1
Atender 6 Solicitações/dia	30	5
Solicitar Feedback	50	5
Ativar Oportunidade Check-box	100	1
<b>Penalidades</b>	<b>Pontuação</b>	<b>Pontuação</b>
Ativar Oportunidades Erroneamente	-120	-1
Receber Feedback negativo	-30	-5

# REGRAS

- Os líderes verificam as atividades dos analistas para validar as pontuações ao final da semana, o que gera Law Coins e pontos para a próxima semana.
- Comercial valida as oportunidades e confere se ativação do check-box gerou algum resultado esperado, pontuando ou tirando os pontos de acordo com a tabela de pontuação.

# REGRAS

- Pontuações

<b>Níveis</b>	<b>Pontuação</b>
Nível 0 - Estagiário	0
Nível 1 - Trainee	1000
Nível 2 - Advogado Jr.	5000
Nível 3 - Advogado Pl.	10.000
Nível 4 - Advogado Sr.	20.000
Nível 5 - Sócio	100.000

# REGRAS - PREMIAÇÕES

- Na Virada de cada Nível – o jogador ganha uma Camiseta Referência da mudança e fica no mural da Intranet para visualização de toda a empresa, aparecendo na lista dos jogadores que subiram de Ranking.
- Vencedores individuais por ranking ganham Lawyer Kit com Caneca, Mouse Pad, Mouse sem Fio e uma placa de Campeão da Temporada da Campanha.
- Equipe Vencedora por total de pontos do time ganha um Happy Hour pago pela empresa, camiseta da empresa com o Tema da Temporada.