ciab FEBRABAN
2016

21 A 23 DE JUNHO
TRANSAMERICA EXPO CENTER
SÃO PAULO - SP

Gamification

FEBRABAN

ciab
FEBRABAN
2016

FEBRABAN

Gamification

George Marcel Smetana

4251.gsmetana@bradesco.com.br

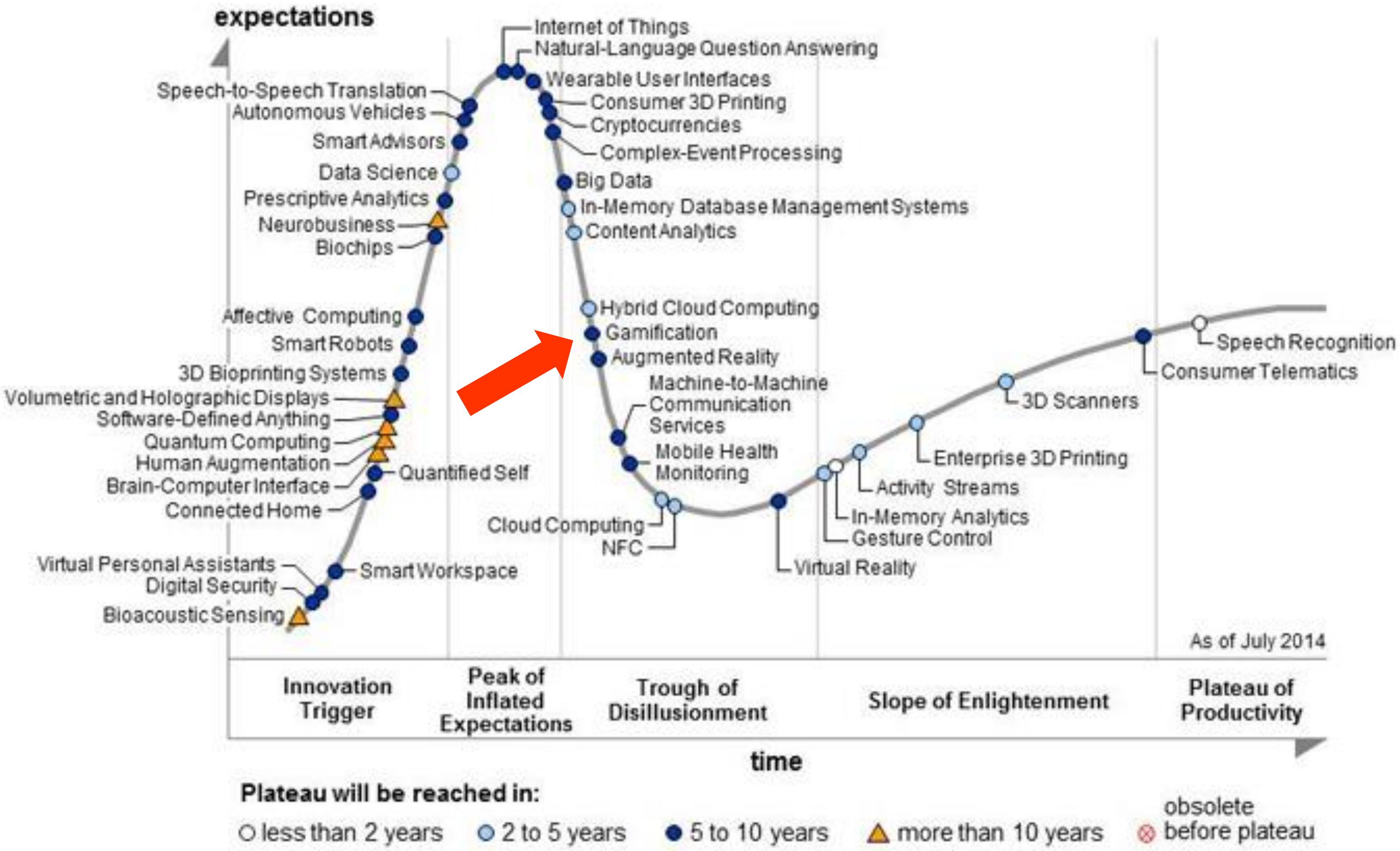
PATROCINADOR OFICIAL

Bradesco

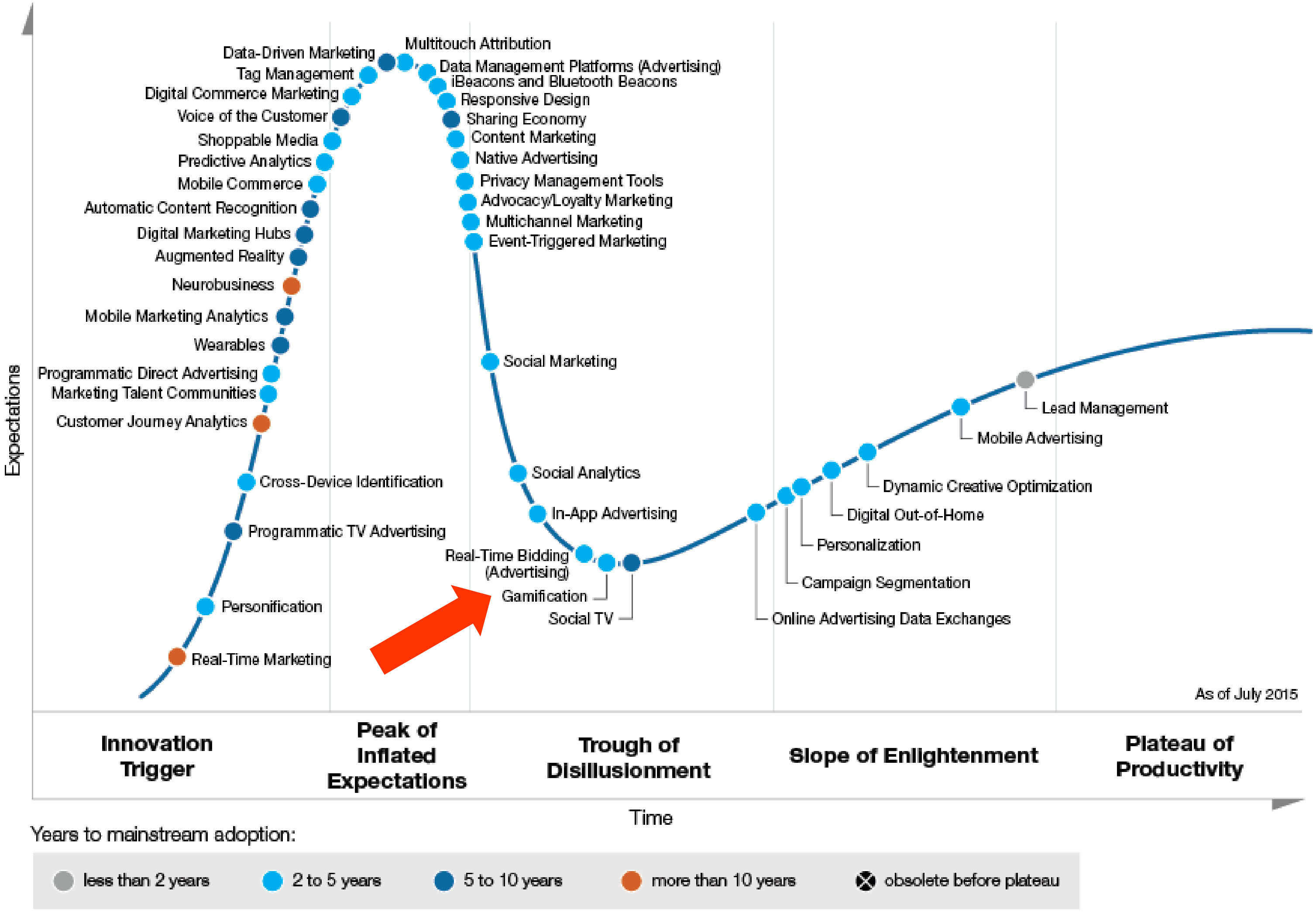
Rio2016

Rio2016
JOGOS PARALÍMPICOS

Gartner's 2014 Hype Cycle: Emerging Technologies



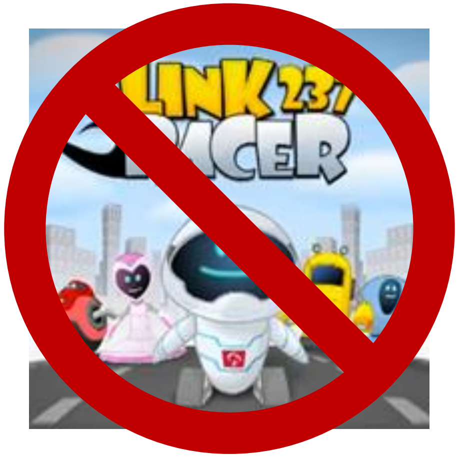
Gartner’s 2015 Hype Cycle: Digital Marketing



Gamificação: Definição

1. O que é?

- **Gamificação** não é **Game Design**!
  Gamificação é a utilização de *técnicas, mecânicas e design de jogos* aplicados a *contextos não relacionados a jogos*.



2. Para que serve?

- Motivação, engajamento e fidelização
- Alteração de hábitos e comportamentos

Gamificação: Elementos de jogos

- **Diversão**
  - Motivação intrínsica x Motivação extrínsica
- Feedback imediato/instantâneo
  - Barra de progresso, placar
- Regras claras
- Missões, desafios e tarefas bem definidos e atingíveis
- Prêmios e recompensas
  - Tangíveis x Não tangíveis
  - Fixos ou variáveis
- Pontos, badges (condecorações) e painéis de líderes (ranking)
  - Status pessoal
- Desbloqueio de novas fases e de novos poderes
- História envolvente e épica (fazer parte de algo grandioso)
- Formação de times
- Colaboração x Competição
- Outros

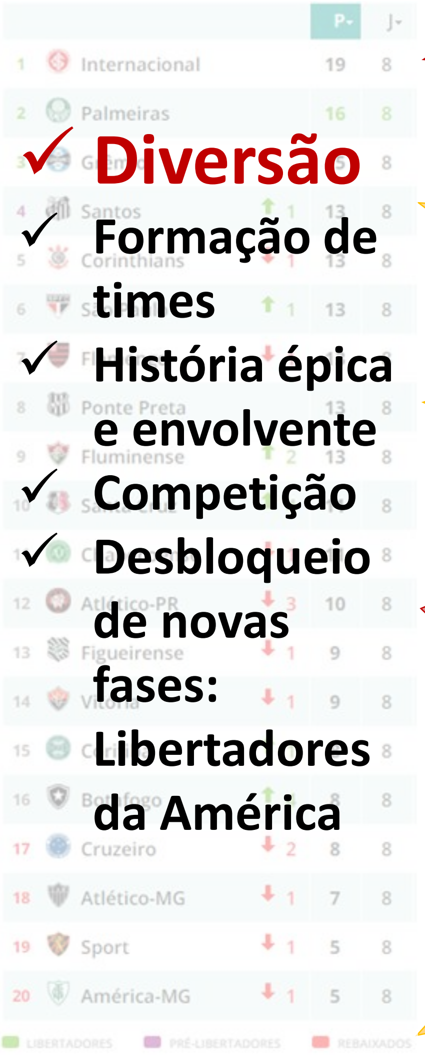
Gamificação: Elementos de jogos

949
142
Seedway
Super Roaster L6
243cc
Top Speed
Acceleration
Handling
Strength

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17

POS 5/8
BEST 01'40"989
TIME 01'12"884
FUEL
LAP 2/5
KERS

Gamificação: Elementos de jogos



			P	J
1	Internacional		19	8
2	Palmeiras		16	8
3	Grêmio		[illegible]	8
4	Santos	↑ 1	13	8
5	Corinthians	↓ 1	13	8
6	São Paulo	↑ 1	13	8
7	[illegible]	↓ [illegible]	[illegible]	8
8	Ponte Preta		13	8
9	Fluminense	↑ 2	13	8
10	Santa Cruz	[illegible]	[illegible]	8
11	[illegible]	↓ [illegible]	[illegible]	8
12	Atlético-PR	↓ 3	10	8
13	Figueirense	↓ 1	9	8
14	Vitória	↓ 1	9	8
15	[illegible]	[illegible]	[illegible]	8
16	Botafogo	↑ [illegible]	8	8
17	Cruzeiro	↓ 2	8	8
18	Atlético-MG	↓ 1	7	8
19	Sport	↓ 1	5	8
20	América-MG	↓ 1	5	8

🟩 LIBERTADORES 🟪 PRÉ-LIBERTADORES 🟥 REBAIXADOS

- ✓ **Diversão**
- ✓ **Formação de times**
- ✓ **História épica e envolvente**
- ✓ **Competição**
- ✓ **Desbloqueio de novas fases: Libertadores da América**

Painel de Líderes (Classificação)

Feedback imediato

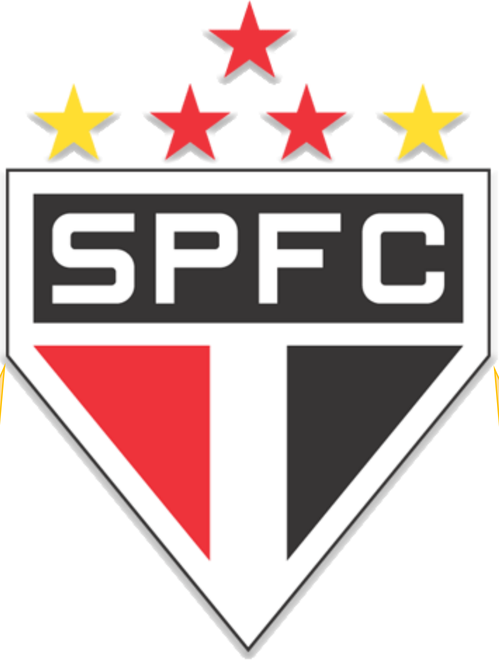
Progresso (Evolução do jogo)

Pontos / Regras claras:
- Vitória – 3 pts
- Empate – 1 pt
- Derrota – 0 pts

Prêmios ($), Recompensas e Punições

Feitos e Conquistas

Condecorações



As ★ ★ são uma homenagem aos recordes mundiais em salto triplo de Adhemar Ferreira da Silva (1952 – Helsinque e 1955 – Jogos Panamericanos)

Missão: Acabar na frente do timinho

Reconhecimento e Status

Gamificação: Onde podemos utilizar

- Marketing, programas de fidelidade e de recompensa

- Comércio e serviços
- Ambiente corporativo
  - Desempenho, melhoria do clima organizacional, etc.
- Redes sociais
- Ensino e treinamento
  - Desenvolvimento de novas competências
- Programas de inovação
- Educação financeira e securitária
- Programas de saúde, bem-estar e sustentabilidade

Aqui seus pontos valem cada vez mais.
Programa de Fidelidade
Cartões Bradesco

elo
PROMOÇÃO
INSTANTÂNEA
BRADESCO ELO
VOCÊ GANHOU 1 TABLET!!!
1
CONCORRA A TABLET POR DIA!
Cielo

EMPLOYEE OF THE MONTH

Gamificação: Nação *gamer*

30
ANOS

> 1 h/dia

37 ANOS

> 500 milhões

55%

45%

62%

Gamer

36%	> 35 ANOS
32%	18-35 ANOS
32%	< 18 ANOS

Gamificação: Nas empresas

GALLUP

Como estão os funcionários?

21% Engajados
Motivados
Comprometidos

60% Desengajados
Desmotivados
Descomprometidos

19% Ativamente desengajados

Gartner

***50%* ATÉ 2015** Empresas iam gamificar processos atuais de inovação

***70%* ATÉ 2014** Empresas da Forbes 2000 tinham planos de gamificação

***80%* ☹** Soluções falharão por design pobre e má usabilidade

Gamificação: Autodeterminação - O Espectro motivacional

Completa falta de motivação

- A atividade não lhe atrai
- Você é completamente indiferente à atividade

Motivação extrínseca

- É necessário algum fator motivador externo para te ajudar a realizar a tarefa

Motivação intrínseca

- Não precisa de incentivos
- A atividade por si só é prazerosa e divertida para você

Regulação externa

- Você faz porque alguém te pede ou te obriga a fazer a atividade

Introjeção

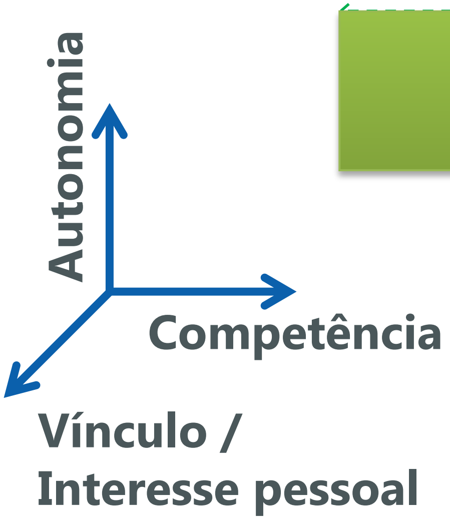
- Você faz, por causa do que os outros vão pensar a respeito de você ("status")

Identificação

- Você reconhece o valor de realizar a atividade, embora não queira fazê-la

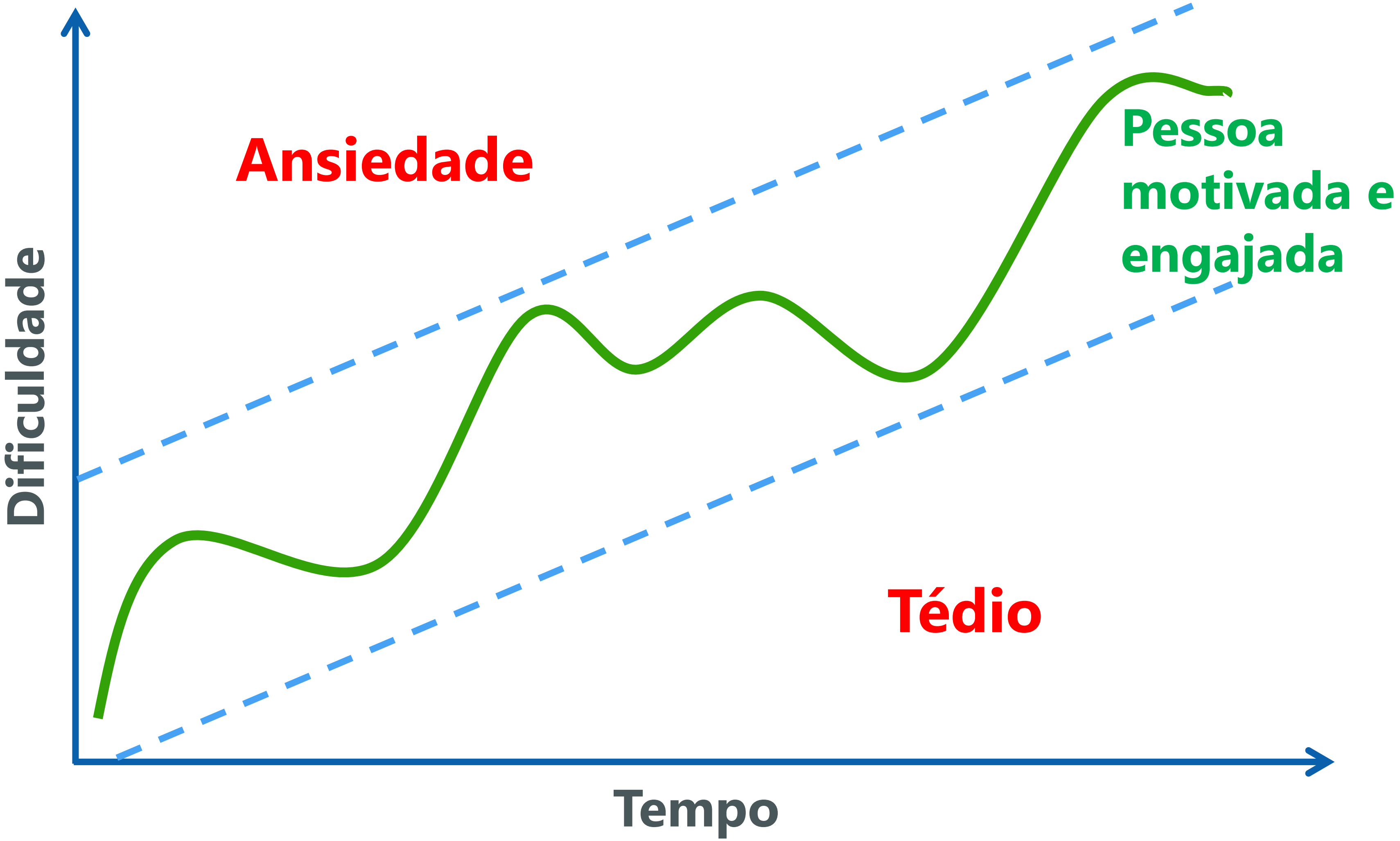
Integração

- A realização da atividade vai te trazer benefícios, mas ainda é necessário um fator motivador externo



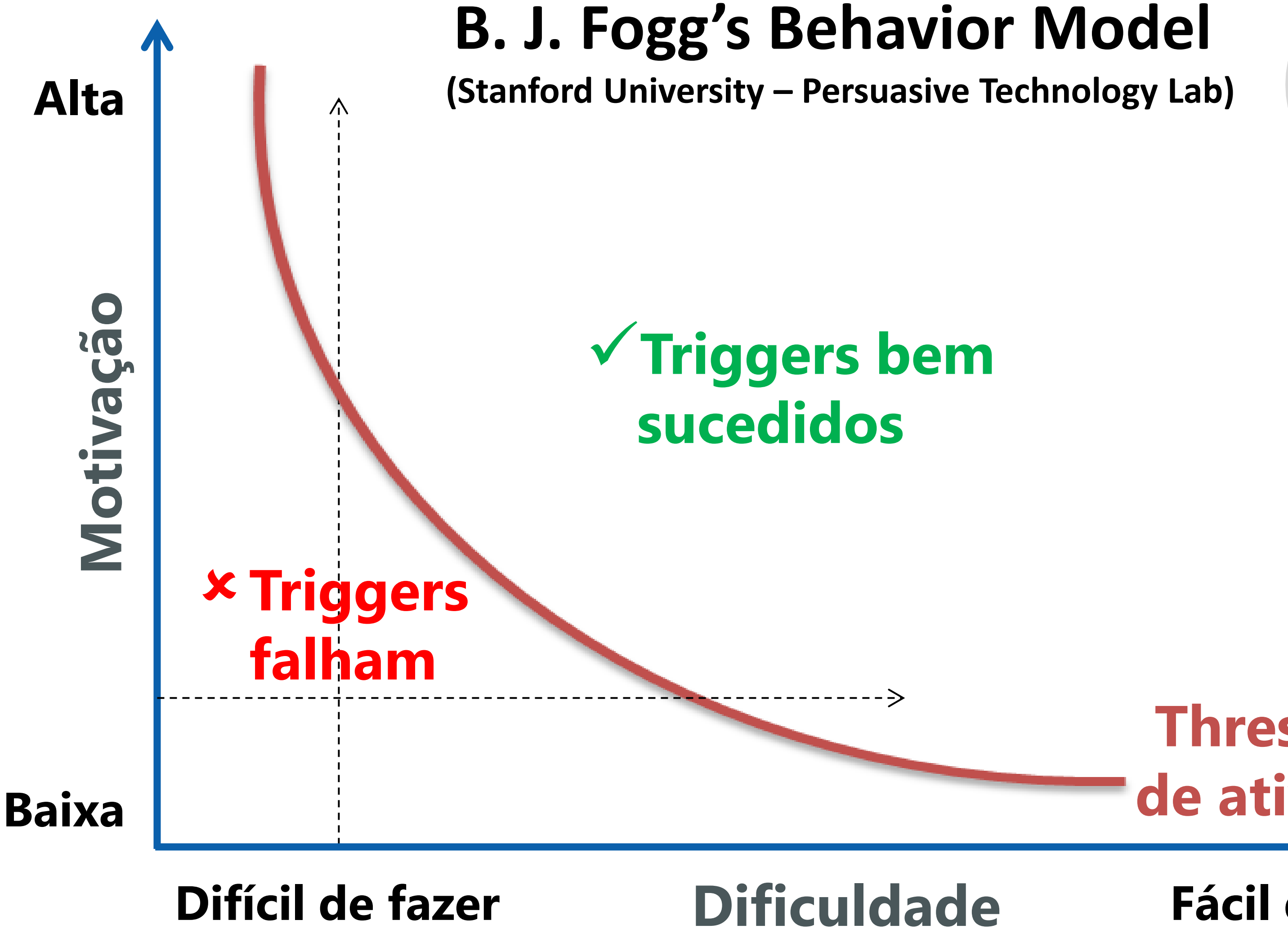
Self-Determination Theory (http://en.wikipedia.org/wiki/Self-determination_theory)

Gamificação: Motivação, engajamento e habilidade


Ansiedade
Pessoa motivada e engajada
Tédio
Dificuldade
Tempo

B. J. Fogg’s Behavior Model

(Stanford University – Persuasive Technology Lab)



Alta

Motivação

Baixa

✓Triggers bem sucedidos

✗ Triggers falham

Threshold de ativação

Difícil de fazer

Dificuldade

Fácil de fazer

A importância do treinamento!

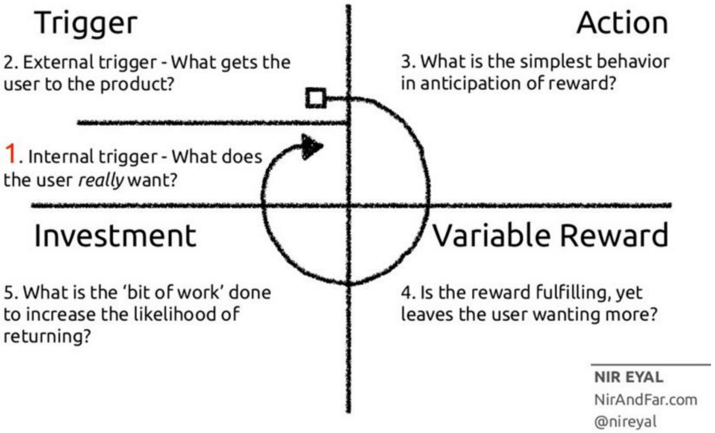
B. J. Fogg (http://www.bjfogg.com)
B. J. Fogg’s Behavior Model (http://www.behaviormodel.org)

Gamificação: Behavioral economics

Nir Eyal
Author of Hooked

- O que realmente faz a diferença: **formação de hábitos** nas pessoas.
- Ex.: **Trigger** para o cliente usar o meio de pagamento do Bradesco em frente ao POS ou para usar o ATM na agência ao invés do balcão → Até ocorrer a **formação de hábito** no cliente.

The Hook Canvas



Trigger
2. External trigger - What gets the user to the product?
1. Internal trigger - What does the user *really* want?

Action
3. What is the simplest behavior in anticipation of reward?

Investment
5. What is the 'bit of work' done to increase the likelihood of returning?

Variable Reward
4. Is the reward fulfilling, yet leaves the user wanting more?

NIR EYAL
NirAndFar.com
@nireyal

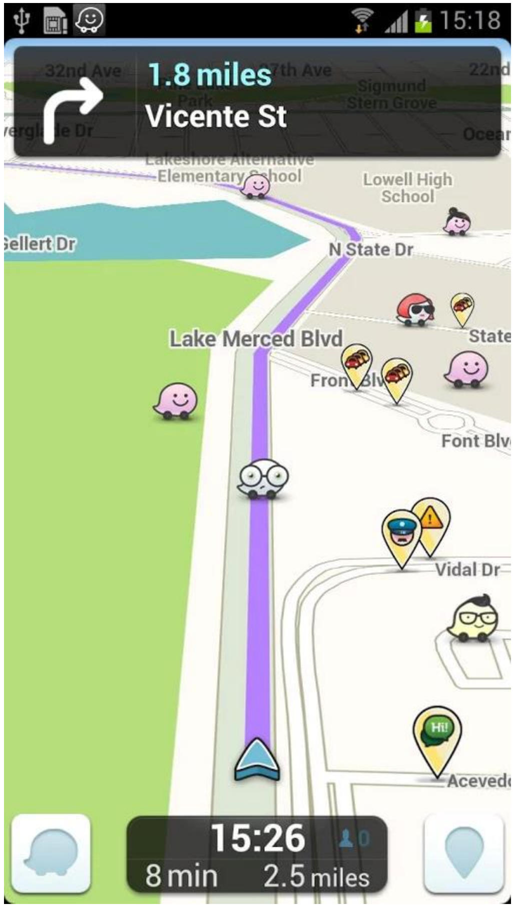
Jared Schrieber
Co-Founder & CEO
InfoScout

- A loja não quer realmente saber a sua forma de pagamento, ela só quer que você compre algo...
- Mobile Payments / NFC: Quando a pessoa já está com o celular na mão, é mais fácil ele usar o celular para pagar.

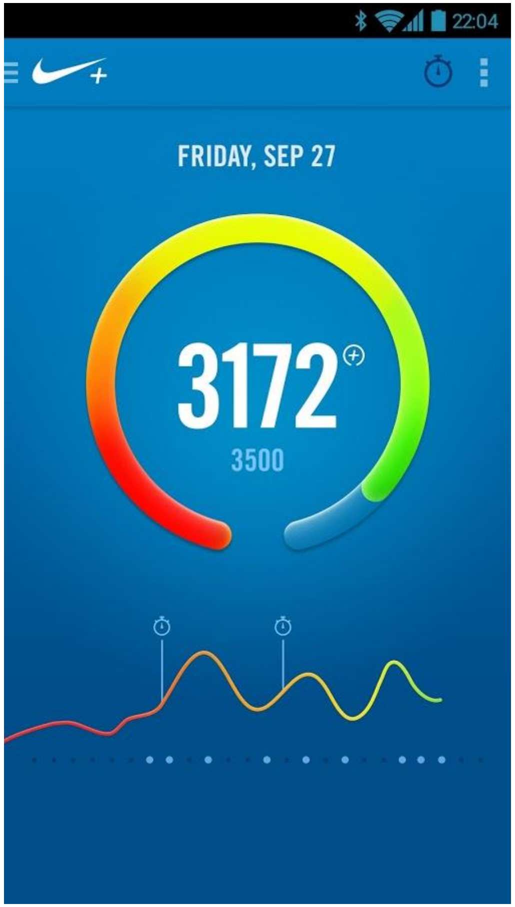
Will Graylin
GM Samsung Pay
CEO LoopPay

- Não estamos concorrendo com outras formas de pagamento, estamos concorrendo com o hábito das pessoas.

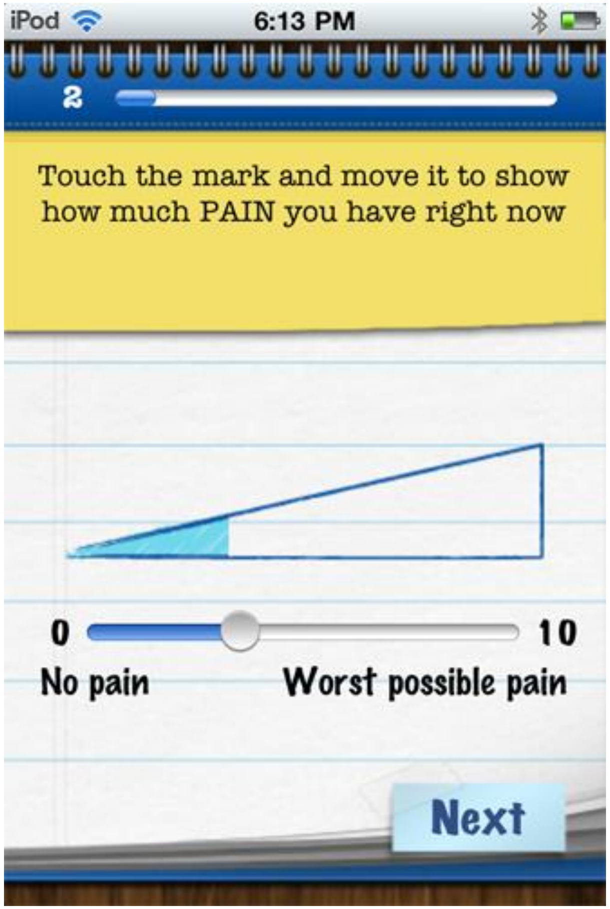
Gamificação: No dia-a-dia


15:18
1.8 miles
Vicente St
32nd Ave
22nd
Sigmund Stern Grove
Lakeshore Alternative Elementary School
Lowell High School
N State Dr
Lake Merced Blvd
State
Font Blvd
Vidal Dr
Acevedo
Hi!
15:26
8 min
2.5 miles

Waze


22:04
FRIDAY, SEP 27
3172
3500

Nike+ / Nike Fuel

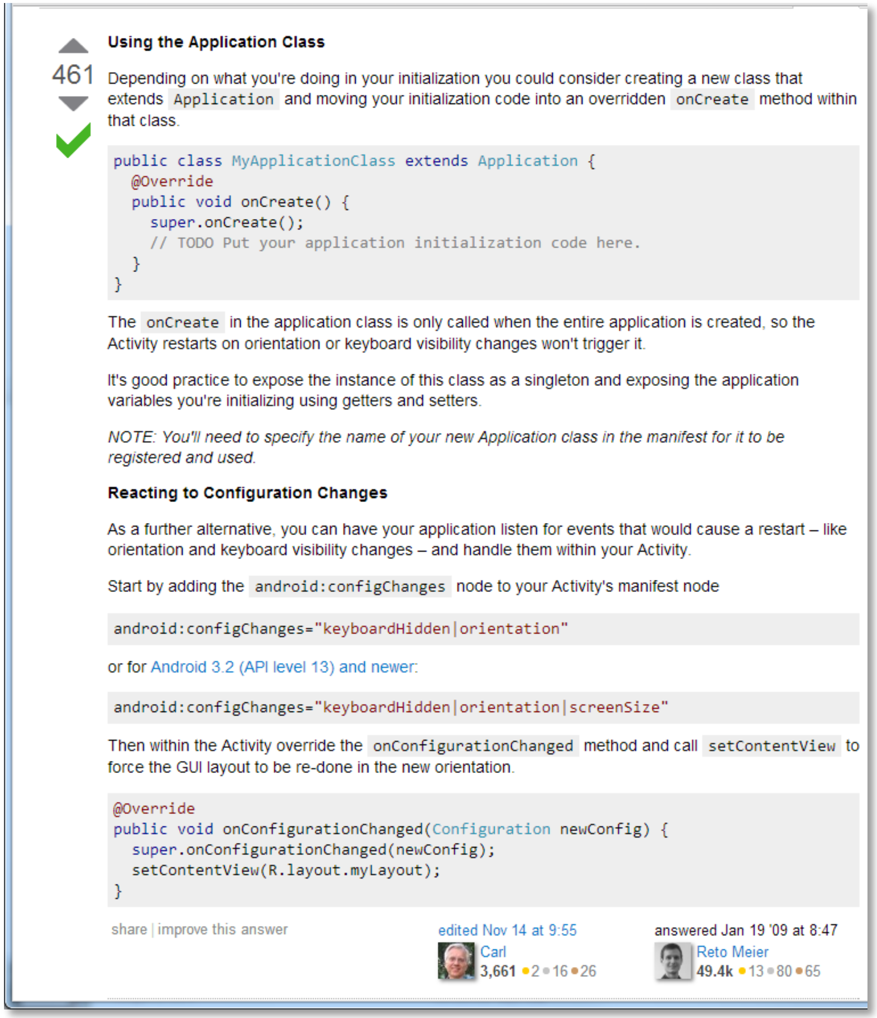

iPod
6:13 PM
2

Touch the mark and move it to show how much PAIN you have right now

0
10
No pain
Worst possible pain
Next

Pain Squad

Gamificação: No dia-a-dia



461

Using the Application Class

Depending on what you're doing in your initialization you could consider creating a new class that extends `Application` and moving your initialization code into an overridden `onCreate` method within that class.

```
public class MyApplicationClass extends Application {
  @Override
  public void onCreate() {
    super.onCreate();
    // TODO Put your application initialization code here.
  }
}
```

The `onCreate` in the application class is only called when the entire application is created, so the Activity restarts on orientation or keyboard visibility changes won't trigger it.

It's good practice to expose the instance of this class as a singleton and exposing the application variables you're initializing using getters and setters.

NOTE: You'll need to specify the name of your new Application class in the manifest for it to be registered and used.

Reacting to Configuration Changes

As a further alternative, you can have your application listen for events that would cause a restart – like orientation and keyboard visibility changes – and handle them within your Activity.

Start by adding the `android:configChanges` node to your Activity's manifest node

```
android:configChanges="keyboardHidden|orientation"
```

or for Android 3.2 (API level 13) and newer:

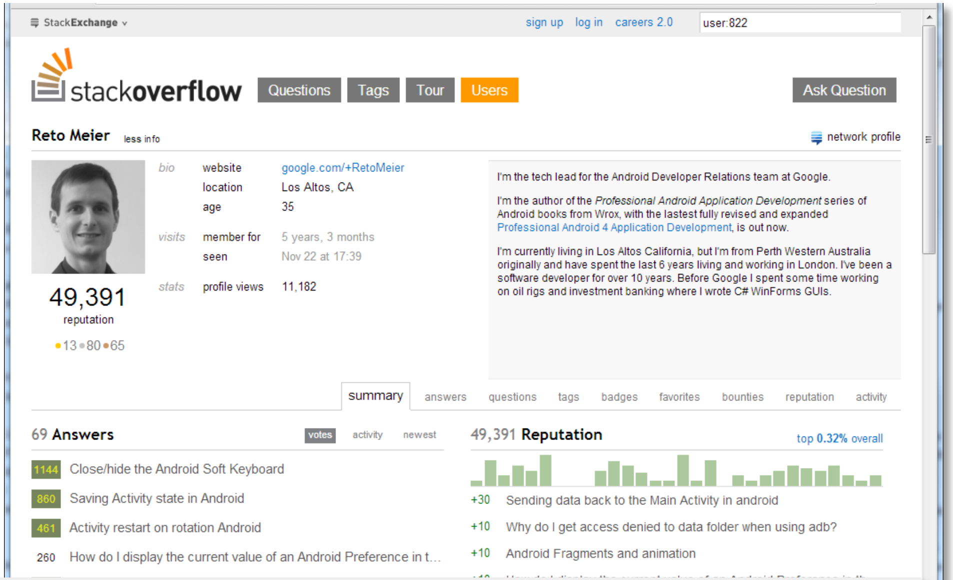
```
android:configChanges="keyboardHidden|orientation|screenSize"
```

Then within the Activity override the `onConfigurationChanged` method and call `setContentView` to force the GUI layout to be re-done in the new orientation.

```
@Override
public void onConfigurationChanged(Configuration newConfig) {
  super.onConfigurationChanged(newConfig);
  setContentView(R.layout.myLayout);
}
```

edited Nov 14 at 9:55
Carl
3,661 ●2 ●16 ●26

answered Jan 19 '09 at 8:47
Reto Meier
49.4k ●13 ●80 ●65



user:822

Reto Meier less info

network profile

bio	website	google.com/+RetoMeier
	location	Los Altos, CA
	age	35
visits	member for	5 years, 3 months
	seen	Nov 22 at 17:39
stats	profile views	11,182

49,391
reputation
●13 ●80 ●65

I'm the tech lead for the Android Developer Relations team at Google.

I'm the author of the *Professional Android Application Development* series of Android books from Wrox, with the lastest fully revised and expanded Professional Android 4 Application Development, is out now.

I'm currently living in Los Altos California, but I'm from Perth Western Australia originally and have spent the last 6 years living and working in London. I've been a software developer for over 10 years. Before Google I spent some time working on oil rigs and investment banking where I wrote C# WinForms GUIs.

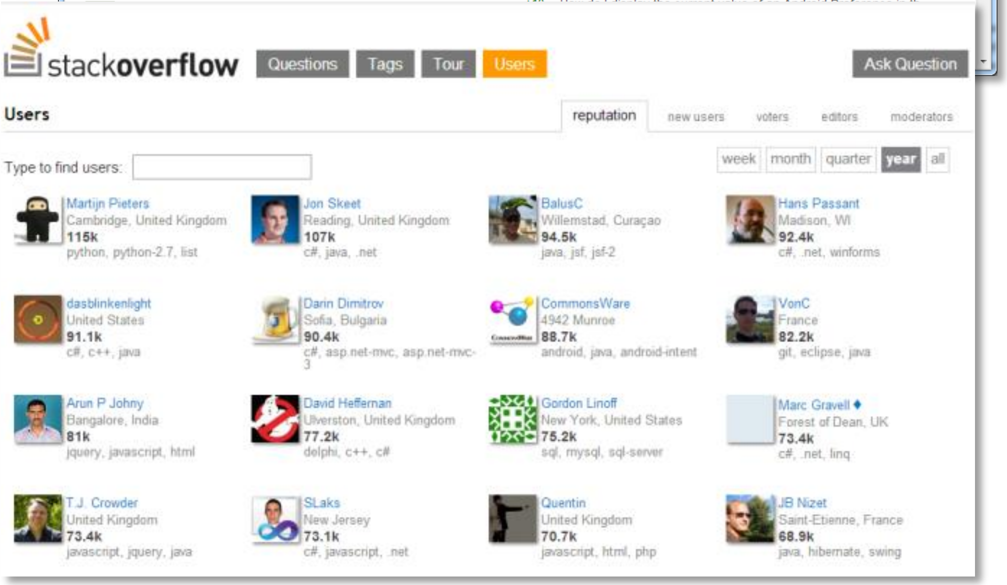
69 **Answers**

1144	Close/hide the Android Soft Keyboard
860	Saving Activity state in Android
461	Activity restart on rotation Android
260	How do I display the current value of an Android Preference in t…

49,391 **Reputation**

top 0.32% overall

+30	Sending data back to the Main Activity in android
+10	Why do I get access denied to data folder when using adb?
+10	Android Fragments and animation

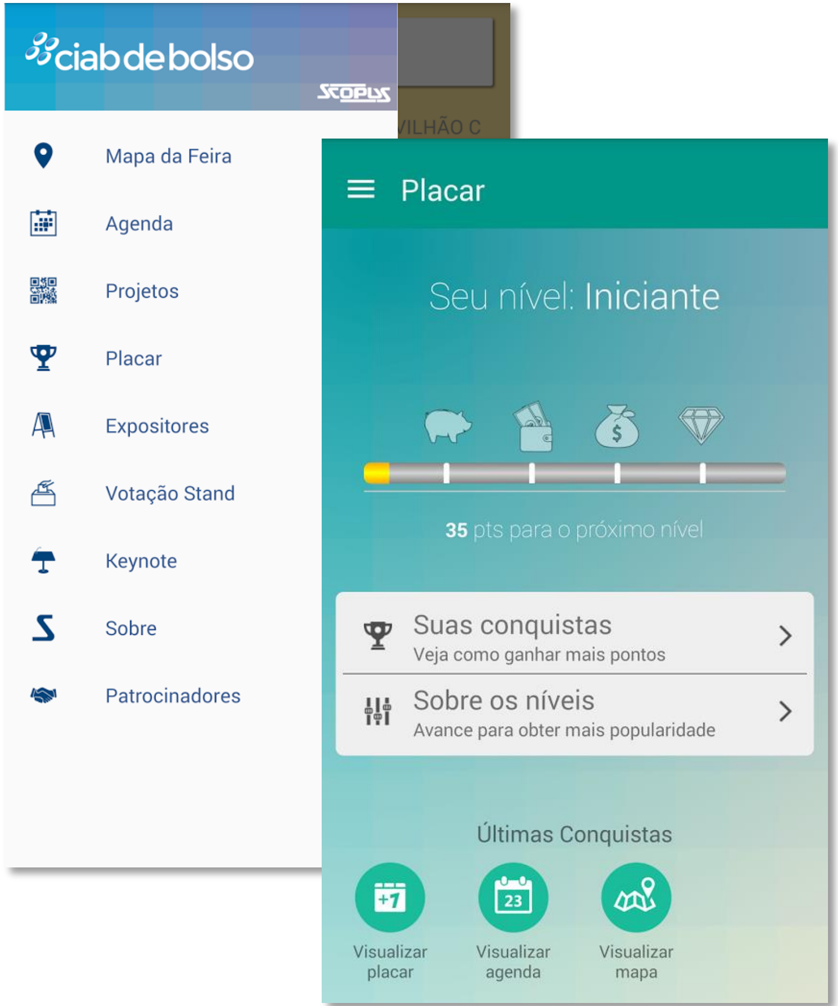


Users

Type to find users:

Martijn Pieters Cambridge, United Kingdom 115k python, python-2.7, list	Jon Skeet Reading, United Kingdom 107k c#, java, .net	BalusC Willemstad, Curaçao 94.5k java, jsf, jsf-2	Hans Passant Madison, WI 92.4k c#, .net, winforms
dasblinkenlight United States 91.1k c#, c++, java	Darin Dimitrov Sofia, Bulgaria 90.4k c#, asp.net-mvc, asp.net-mvc-3	CommonsWare 4942 Munroe 88.7k android, java, android-intent	VonC France 82.2k git, eclipse, java
Arun P Johny Bangalore, India 81k jquery, javascript, html	David Heffernan Ulverston, United Kingdom 77.2k delphi, c++, c#	Gordon Linoff New York, United States 75.2k sql, mysql, sql-server	Marc Gravell ♦ Forest of Dean, UK 73.4k c#, .net, linq
T.J. Crowder United Kingdom 73.4k javascript, jquery, java	SLaks New Jersey 73.1k c#, javascript, .net	Quentin United Kingdom 70.7k javascript, html, php	JB Nizet Saint-Etienne, France 68.9k java, hibernate, swing

Gamificação: No dia-a-dia

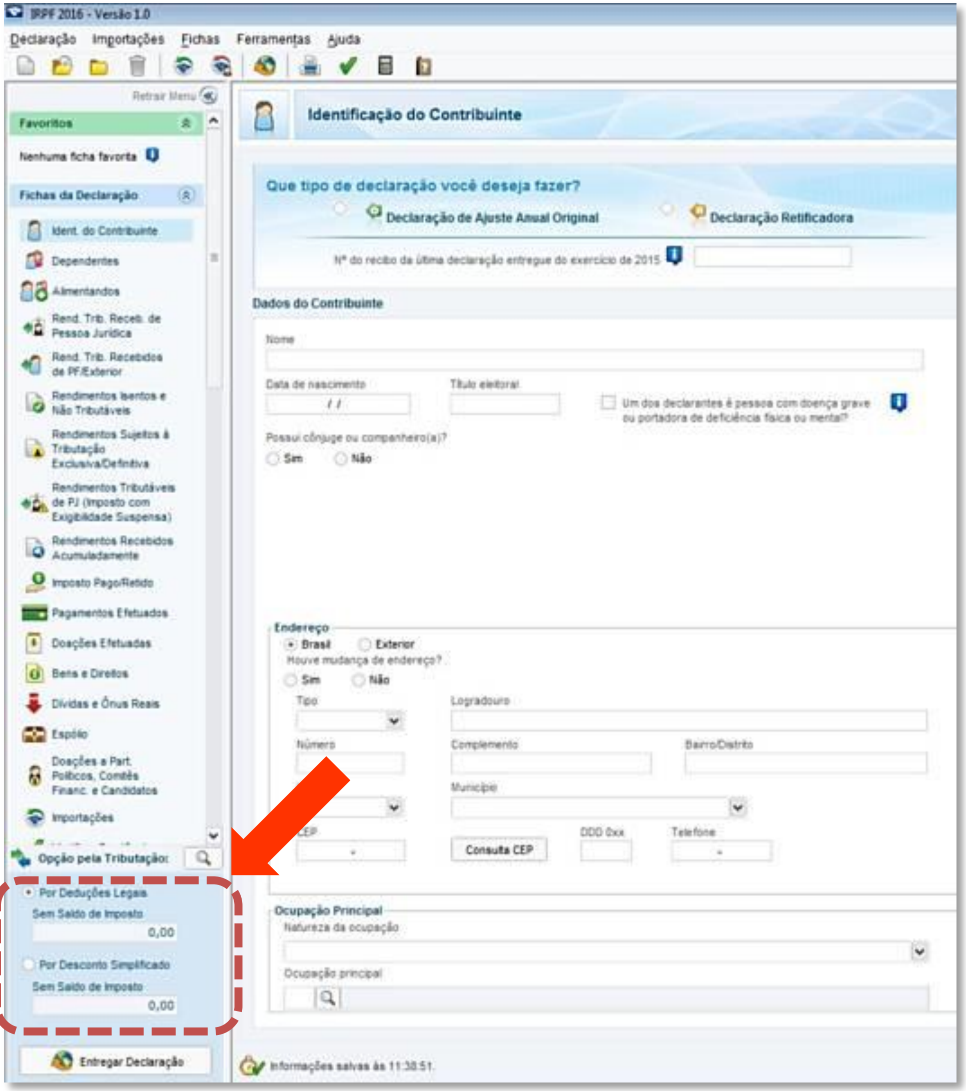


ciab de bolso
SCOPUS
VILHÃO C
Mapa da Feira
Agenda
Projetos
Placar
Expositores
Votação Stand
Keynote
Sobre
Patrocinadores
Placar

Seu nível: Iniciante

35 pts para o próximo nível

Suas conquistas
Veja como ganhar mais pontos
Sobre os níveis
Avance para obter mais popularidade
Últimas Conquistas
+7
23
Visualizar placar
Visualizar agenda
Visualizar mapa



IRPF 2016 - Versão 1.0
Declaração
Importações
Fichas
Ferramentas
Ajuda
Retrair Menu
Favoritos
Nenhuma ficha favorita
Fichas da Declaração
Ident. do Contribuinte
Dependentes
Alimentandos
Rend. Trib. Receb. de Pessoa Jurídica
Rend. Trib. Recebidos de PF/Exterior
Rendimentos Isentos e Não Tributáveis
Rendimentos Sujeitos à Tributação Exclusiva/Definitiva
Rendimentos Tributáveis de PJ (Imposto com Exigibilidade Suspensa)
Rendimentos Recebidos Acumuladamente
Imposto Pago/Retido
Pagamentos Efetuados
Doações Efetuadas
Bens e Direitos
Dívidas e Ônus Reais
Espólio
Doações a Part. Políticos, Comitês Financ. e Candidatos
Importações
Entregar Declaração
Consulta CEP

Opção pela Tributação:

● Por Deduções Legais

Sem Saldo de Imposto 0,00

○ Por Desconto Simplificado

Sem Saldo de Imposto 0,00

Identificação do Contribuinte

Que tipo de declaração você deseja fazer?

○ Declaração de Ajuste Anual Original ○ Declaração Retificadora

Nº do recibo da última declaração entregue do exercício de 2015

Dados do Contribuinte

Nome

Data de nascimento / /

Título eleitoral

☐ Um dos declarantes é pessoa com doença grave ou portadora de deficiência física ou mental?

Possui cônjuge ou companheiro(a)?

○ Sim ○ Não

Endereço

● Brasil ○ Exterior

Houve mudança de endereço?

○ Sim ○ Não

Tipo

Logradouro

Número

Complemento

Bairro/Distrito

Município

CEP -

DDD 0xx

Telefone -

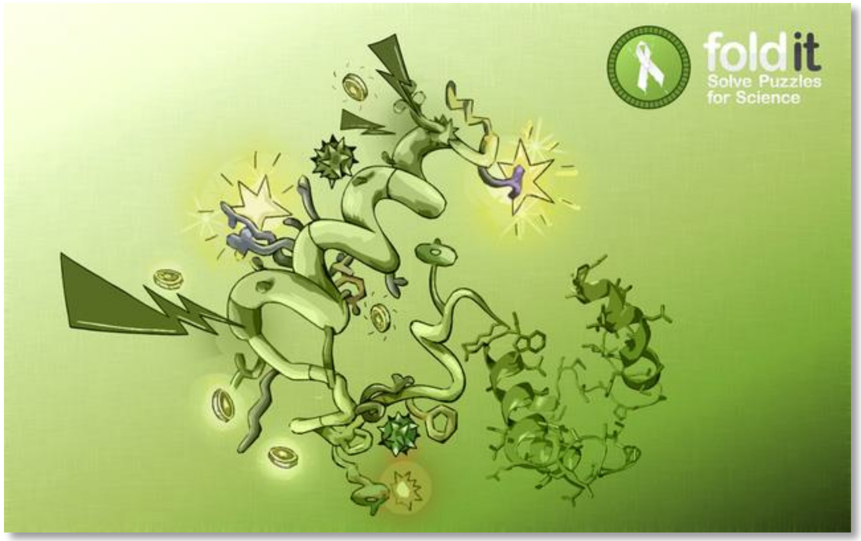
Ocupação Principal

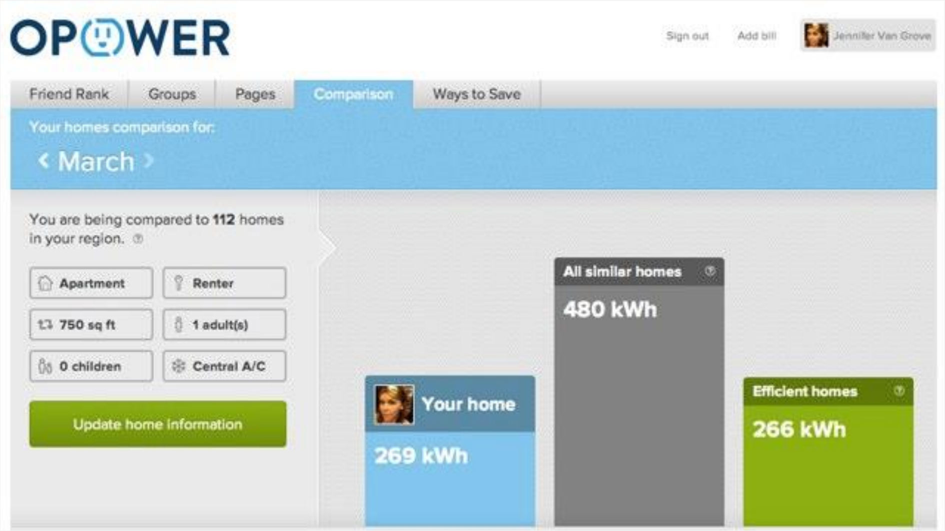
Natureza da ocupação

Ocupação principal

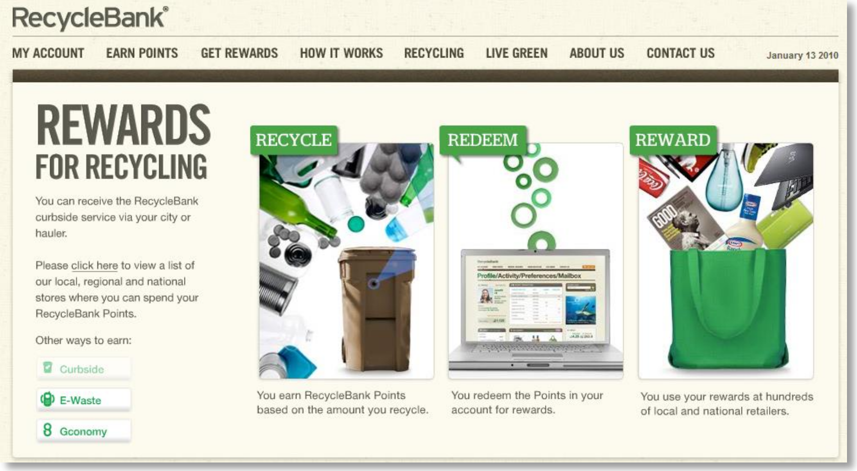
Informações salvas às 11:38:51.

Gamificação: Para mudar o mundo


foldit
Solve Puzzles for Science


OPOWER
Sign out
Add bill
Jennifer Van Grove
Friend Rank
Groups
Pages
Comparison
Ways to Save
Your homes comparison for:
‹ March ›
Apartment
Renter
750 sq ft
1 adult(s)
0 children
Central A/C
Update home information
Your home
269 kWh
All similar homes
480 kWh
Efficient homes
266 kWh

You are being compared to **112** homes in your region.


RecycleBank®
MY ACCOUNT
EARN POINTS
GET REWARDS
HOW IT WORKS
RECYCLING
LIVE GREEN
ABOUT US
CONTACT US
January 13 2010
RECYCLE
REDEEM
REWARD
Curbside
E-Waste
Gconomy

REWARDS FOR RECYCLING

You can receive the RecycleBank curbside service via your city or hauler.

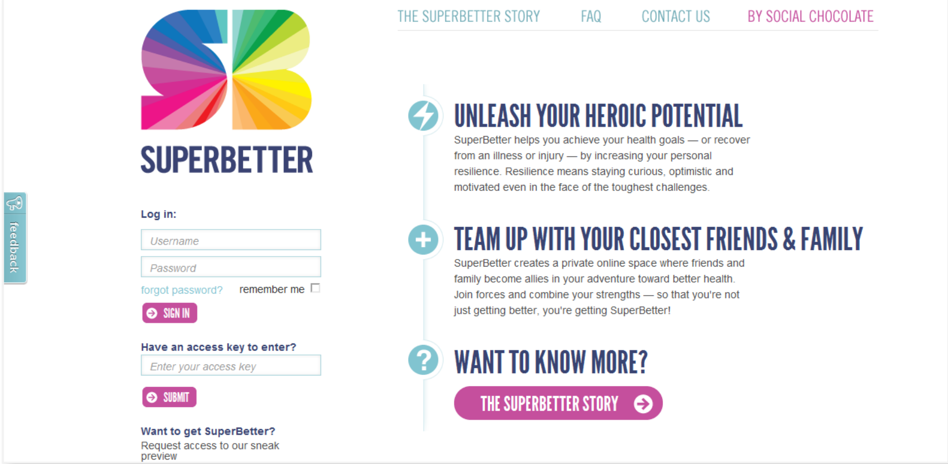
Please click here to view a list of our local, regional and national stores where you can spend your RecycleBank Points.

Other ways to earn:

You earn RecycleBank Points based on the amount you recycle.

You redeem the Points in your account for rewards.

You use your rewards at hundreds of local and national retailers.


SUPERBETTER
THE SUPERBETTER STORY
FAQ
CONTACT US
BY SOCIAL CHOCOLATE
feedback
Log in:
Username
Password
forgot password?
remember me ☐
SIGN IN
Have an access key to enter?
Enter your access key
SUBMIT
THE SUPERBETTER STORY

Want to get SuperBetter?
Request access to our sneak preview

UNLEASH YOUR HEROIC POTENTIAL

SuperBetter helps you achieve your health goals — or recover from an illness or injury — by increasing your personal resilience. Resilience means staying curious, optimistic and motivated even in the face of the toughest challenges.

TEAM UP WITH YOUR CLOSEST FRIENDS & FAMILY

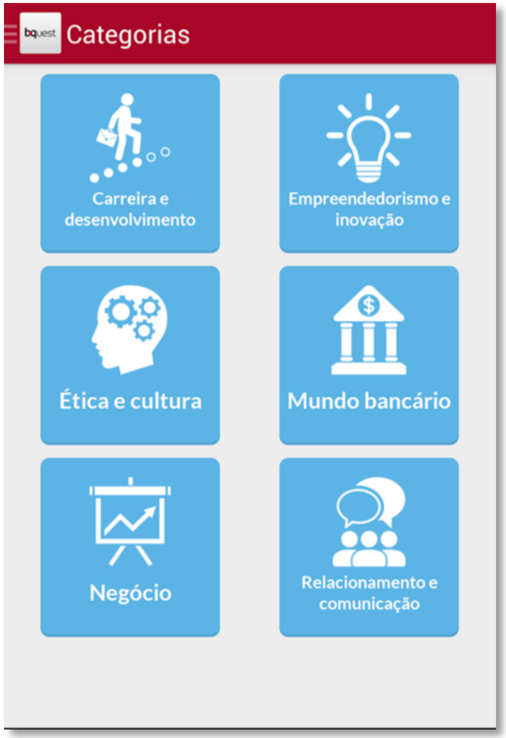
SuperBetter creates a private online space where friends and family become allies in your adventure toward better health. Join forces and combine your strengths — so that you're not just getting better, you're getting SuperBetter!

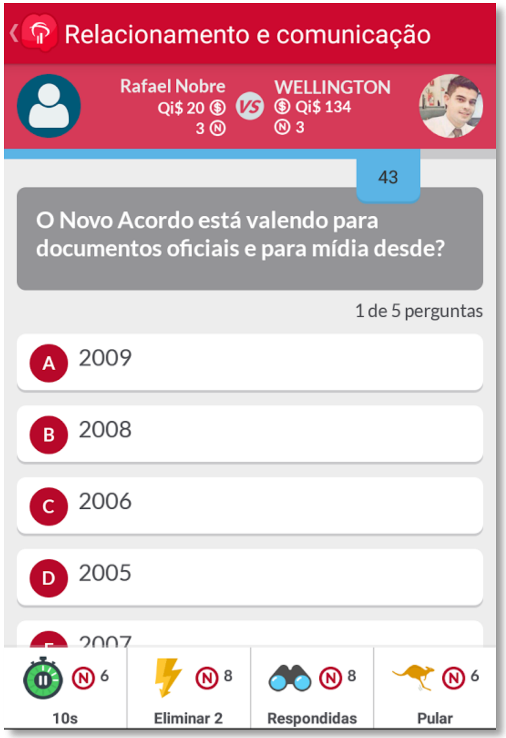
WANT TO KNOW MORE?

Gamificação: Exemplos no Bradesco

- Processos de inovação gamificado na Bradesco Seguros
- Estimular e engajar o colaborador interno a realizar o auto-aprendizado e aumentar seu conhecimento no negócio do banco

bquest


bquest
Categorias
Carreira e desenvolvimento
Empreendedorismo e inovação
Ética e cultura
Mundo bancário
Negócio
Relacionamento e comunicação


Relacionamento e comunicação

Rafael Nobre
Qi$ 20
3
VS
WELLINGTON
Qi$ 134
3

43

O Novo Acordo está valendo para documentos oficiais e para mídia desde?

1 de 5 perguntas

A 2009
B 2008
C 2006
D 2005
E 2007

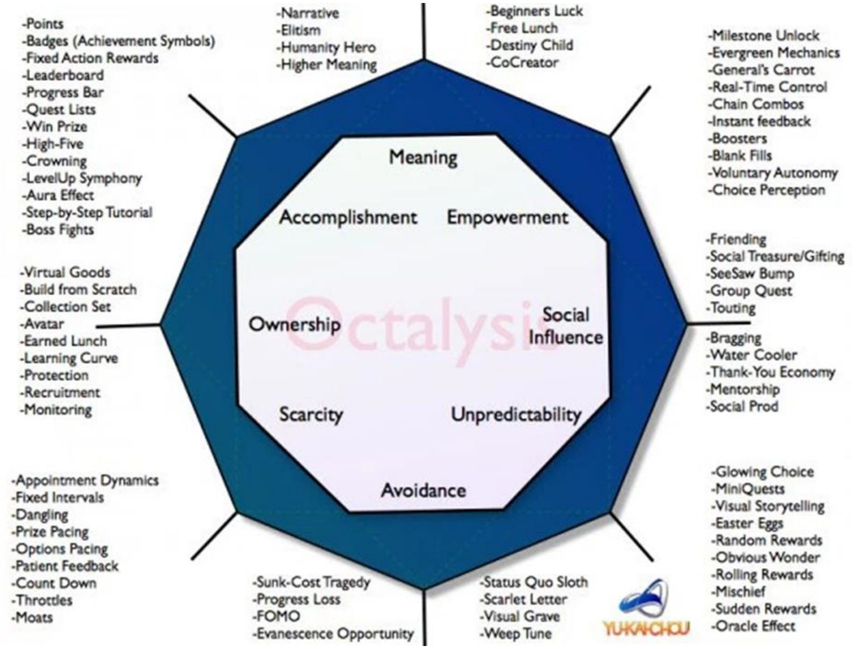
6
10s
8
Eliminar 2
8
Respondidas
6
Pular

Gamificação: Como aplicar

- Framework 6D:

1. Defina os objetivos de negócio
2. Determine o comportamento desejado
3. Descreva os jogadores
4. Defina loops de atividades
5. Não se esqueça da Diversão!
6. Disponibilize ferramentas adequadas:
    - Plataformas, sites, APPs, etc.

- Framework Octalysis:


-Points
-Badges (Achievement Symbols)
-Fixed Action Rewards
-Leaderboard
-Progress Bar
-Quest Lists
-Win Prize
-High-Five
-Crowning
-LevelUp Symphony
-Aura Effect
-Step-by-Step Tutorial
-Boss Fights
-Narrative
-Elitism
-Humanity Hero
-Higher Meaning
-Beginners Luck
-Free Lunch
-Destiny Child
-CoCreator
-Milestone Unlock
-Evergreen Mechanics
-General's Carrot
-Real-Time Control
-Chain Combos
-Instant feedback
-Boosters
-Blank Fills
-Voluntary Autonomy
-Choice Perception
Meaning
Accomplishment
Empowerment
Ownership
Octalysis
Social Influence
Scarcity
Unpredictability
Avoidance
-Virtual Goods
-Build from Scratch
-Collection Set
-Avatar
-Earned Lunch
-Learning Curve
-Protection
-Recruitment
-Monitoring
-Friending
-Social Treasure/Gifting
-SeeSaw Bump
-Group Quest
-Touting
-Bragging
-Water Cooler
-Thank-You Economy
-Mentorship
-Social Prod
-Appointment Dynamics
-Fixed Intervals
-Dangling
-Prize Pacing
-Options Pacing
-Patient Feedback
-Count Down
-Throttles
-Moats
-Sunk-Cost Tragedy
-Progress Loss
-FOMO
-Evanescence Opportunity
-Status Quo Sloth
-Scarlet Letter
-Visual Grave
-Weep Tune
YU-KAI-CHOU
-Glowing Choice
-MiniQuests
-Visual Storytelling
-Easter Eggs
-Random Rewards
-Obvious Wonder
-Rolling Rewards
-Mischief
-Sudden Rewards
-Oracle Effect

Prof. Kevin Werbach – The Warton School – University of Pennsylvania
(http://werbach.com)
Gamification @ Coursera.org
(https://www.coursera.org/course/gamification)

You-kai Chou
(http://yukaichou.com/gamification-examples/octalysis-complete-gamification-framework/)

Gamificação: Conclusões

- Gamificação: Qual problema de negócio se deseja resolver?
- Gamificação se tornará pervasiva (em todas as áreas) e ubíqua (em todo lugar)
- Já há casos de sucesso de Gamificação no mercado corporativo
- Precisa ser experimentada → Erros e acertos
- Grande potencial na sinergia com Big Data e Social Media
- Aplicável em projetos internos e externos

GAME OVER