

**nobox**

# CYBER PANIC

by nobox



nobox.pt

info@nobox.pt

+351 969 321 767

Rua Visconde de Bóveda, 101, 4oEsq,  
4000-109 Porto, Portugal

# O Desafio

Um Hacker entrou nos sistemas de informação da empresa. Toda a informação está comprometida, e a segurança dos doentes e colaboradores ameaçada. A credibilidade e imagem da empresa estão em risco. O que fazer?



Foto 1 - Um dos desafios impostos pelo hacker, à distância

Um ex-funcionário da direção de Informática da empresa, motivado por um forte sentimento de vingança, planeia um ataque aos sistemas informáticos mais sensíveis – a gestão de doentes. Este ataque tem três objetivos: criar o pânico dos doentes, descredibilizar a empresa e ameaçar a segurança dos colaboradores.

Os quadros da empresa estão reunidos fora das instalações e são surpreendidos com a notícia. Os responsáveis decidem de imediato criar um centro operacional de crise, organizando várias equipas, que têm como propósito minimizar o impacto do ataque, atuando em várias frentes: assegurar a segurança dos doentes, assegurar a segurança dos colaboradores e minimizar os danos de imagem da empresa na opinião pública. No plano de resposta à crise, as equipas terão

de fazer atendimento telefónico de doentes e responder a reclamações, fazer visitas a doentes simulados para identificar e resolver potenciais problemas, informar médicos, e alinhar mensagens credíveis para comunicar com os media e as redes sociais.

Ao longo do dia, o hacker vai fazendo várias exigências, o que requer resposta rápida das equipas, colocando à prova as suas capacidades de resolução de problemas, tomada de decisão e gestão de conflitos. Simultaneamente, as equipas em articulação com as várias áreas da empresa, vão colecionando informações que lhes permitem identificar o hacker e conseguir confrontá-lo num desafio final.



# Aquisição de Competências

O jogo é construído com base nas competências escolhidas pela organização, devidamente integradas na história do jogo, para tornar a experiência imersiva e real, adaptada ao dia-a-dia dos participantes.

O jogo simula uma situação de crise na empresa originada por um ataque hacker, que acontece quando quadros e principais decisores estão fora da empresa. As equipas são constituídas usando os critérios que melhor respondem aos objetivos, por exemplo fomentar o trabalho inter-profissional, e neste caso formam-se grupos heterogêneos com elementos das várias áreas da empresa. Para responder aos múltiplos desafios as equipas são treinadas por **formadores da nobox**, em domínios como **trabalho em equipa, gestão de conflitos, tomada de decisão, comunicação**. Durante as provas as equipas são acompanhadas por **facilitadores**, que

**fazem a avaliação e dão feedback** relativamente à **aplicação dos conhecimentos** nos vários desafios.

O Cyver Panic desenrola-se em **5 etapas**: formação rápida de equipa, segurança de doentes e colaboradores, controlo de danos de imagem da empresa, identificação do hacker e confronto final.



Foto 2 - Stress associado a alguns desafios, obrigando à utilização dos modelos para aumentar a eficiência da equipa



# Metodologia *Serious Games*

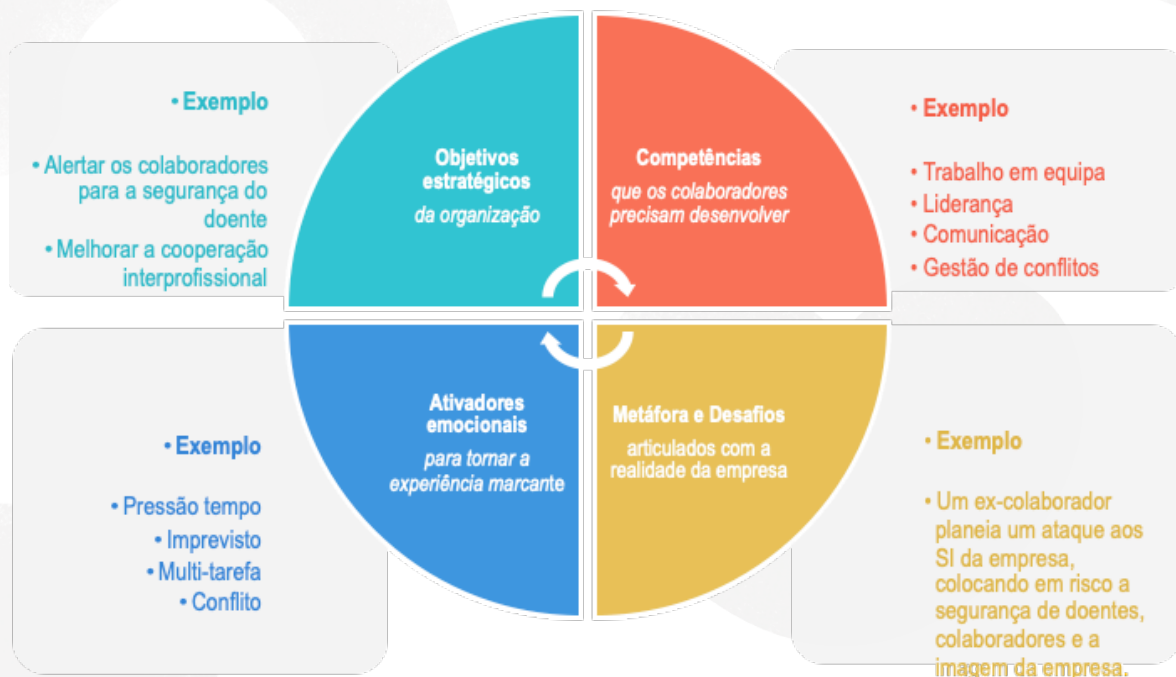
Neste processo de construção a nobox trabalha com a equipa do cliente na customização do jogo, para assegurar que a experiência é imersiva, e adaptada às necessidades dos participantes e da organização.

As vantagens da utilização de um serious game face a outros formatos pedagógicos são:

1. Maior envolvimento e participação
2. Maior aprendizagem e aplicação dos conhecimentos
3. Maior retenção a longo prazo

Um serious game é uma atividade em formato de jogo, desenhada para atingir um objetivo sério, neste caso, aquisição de competências comportamentais. Usa as alavancas de motivação associadas aos princípios de jogo (competição, curiosidade, colaboração, desafios e diversão), envolvendo o participante

em tarefas desafiantes que o motivam a prosseguir e a avançar de forma mais rápida, porque tem acesso a feedback sobre o seu desempenho e progresso e, eventualmente, conquista de recompensas (tangíveis ou não) pelos avanços conquistados. A construção do serious game focaliza-se em 4 dimensões:



# Resultados garantidos



Foto 3 - Desafios associados a mensagens estratégicas da organização, neste caso, a segurança do doente

## 1. Alinhamento com os objetivos da organização

Os desafios são desenhados pela nobox com a organização, de forma a integrar as mensagens estratégicas que se querem passar e, simultaneamente trabalhar competências.

*“Reforçar que somos uma empresa centrada no interesse do doente e em promover a sua melhor experiência”*

## 2. Competências personalizadas

O foco deste jogo é liderança de equipas, podendo integrar **outras competências selecionadas** pela organização, que melhor se adaptem à sua realidade e necessidades.

*Desenvolvimento de equipa, Gestão de Conflitos, Comunicação e Trabalho em equipa, entre outras.*

## 3. Combinação de teoria com a experiência do jogo

As atividades/desafios do jogo são intercaladas por **momentos de briefing e debriefing teóricos**, que exploram a aplicação das competências e ferramentas durante o jogo e estabelecem

a ligação e contextualização com o dia-a-dia na saúde, de forma a garantir a sua transferência para o contexto real.

#### 4. Acompanhamento personalizado das equipas

As equipas são acompanhadas por orientadores (devidamente integrados na história), que acompanham as equipas e ajudam a integrar os conceitos no jogo, dando **feedback imediato sobre a sua performance e como a melhorar**. No final do jogo cada equipa é convidada a fazer um exercício de reflexividade sobre o crescimento da equipa e as experiências individuais, e a traçar um Plano de Ação para continuar a desenvolver as competências.

#### 5. Ambiente de competição com sistema de pontuação

O ambiente de competição funciona como um **forte estímulo à participação, envolvimento e diversão de todos os participantes**, sendo estimulado através de um sistema de pontuação que valoriza as equipas com base nos objetivos definidos.



Foto 4 - Acompanhamento constante das equipas com feedback atempado e dirigido

# Logística

## Número de Participantes

Número máximo de 60 participantes, organizados em equipas de 5 a 6 elementos.

## Equipa de Trabalho

Para que o jogo vá ao encontro dos objetivos da organização a equipa de desenvolvimento da no-box trabalha em colaboração com uma equipa do cliente designada para o projeto.

## Espaços

O Cyiberpanic pode realizar-se em hotel ou qualquer outro espaço, tendo que ser asseguradas três áreas:

1. Centro de crise - zona de trabalho das equipas – com capacidade para 60 pessoas em mesas de trabalho
2. Sala de formação – com capacidade para 60 pessoas com cadeiras em plateia
3. Espaços de provas – zonas circundantes para a realização das atividades

Os locais são acordados com a organização, de forma a criar os ambientes que garantam o realismo do jogo.



# Cientes e testemunhos

O Cyber Panic foi concebido para responder a necessidades das organizações em fazer mudar atitudes e comportamentos dos seus colaboradores em matérias como: a segurança dos doentes, orientação para o cliente (doente), comunicação interprofissional e trabalho em equipa.

A primeira edição foi desenvolvida para a Linde, no âmbito da reunião de kick off anual da equipa de vendas. Estiveram envolvidos 70 quadros da empresa, das várias áreas da empresa: comercial, marketing, vendas, comunicação, recursos humanos, financeiro, SITI entre outras.





**Obrigado**

