
APLICAÇÃO DA GAMIFICAÇÃO NA SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS

MARTINS, Eduardo Cândido¹; PARREIRA JÚNIOR, Walteno Martins²

RESUMO: Este trabalho apresenta uma proposta para empregar a gamificação na equipe responsável pela sustentação de sistemas de tecnologia da informação, no intuito de tornar as tarefas mais envolventes e estimulantes, aumentando a produtividade e o engajamento dos trabalhadores. A sustentação de sistemas visa manter as aplicações em produção pelo maior tempo possível sem falhas, e ao tê-las, adotar ações de contorno que minimizem o impacto no negócio. Otimizar os recursos e o tempo de entrega são alguns dos desafios enfrentados, uma ferramenta que pode ajudar os responsáveis a trabalhar o engajamento dos funcionários é a gamificação, aplicando os elementos de jogos em contextos não lúdicos e buscando envolvê-los tanto com o seu trabalho como com os objetivos da empresa.

Palavras-chave: Gamification, Inovação, Motivação, Desenvolvimento de Sistemas.

INTRODUÇÃO

A sustentação de sistemas consiste na gestão corretiva, adaptativa e evolutiva dos sistemas de tecnologia da informação. Trabalha-se com acordos de nível de serviço – SLA, bastante rígidos, uma indisponibilidade na aplicação pode gerar prejuízos inestimáveis para a empresa. Neste contexto, os analistas lidam com uma grande pressão e stress visando à tratativa de incidentes no menor tempo possível, a execução de correções e também de ações preventivas.

Este trabalho apresenta uma proposta de aplicação da gamificação na sustentação de sistemas, buscando melhorar o desempenho dos colaboradores, motivando e atingindo os objetivos da empresa. A redução no tempo de atendimento das demandas e a melhora na qualidade das entregas são fundamentais para garantir o cumprimento dos contratos. Tornar as tarefas mais atraentes também é um desafio para manter a equipe motivada e engajada com a empresa.

¹ Aluno da Pós em Análise e Desenv. de Sistemas Aplicados à Gestão Empresarial; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro; Uberlândia-MG; E-mail: educandido@gmail.com;

² Orientador; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro; Uberlândia-MG; E-mail: waltenomartins@iftm.edu.br.

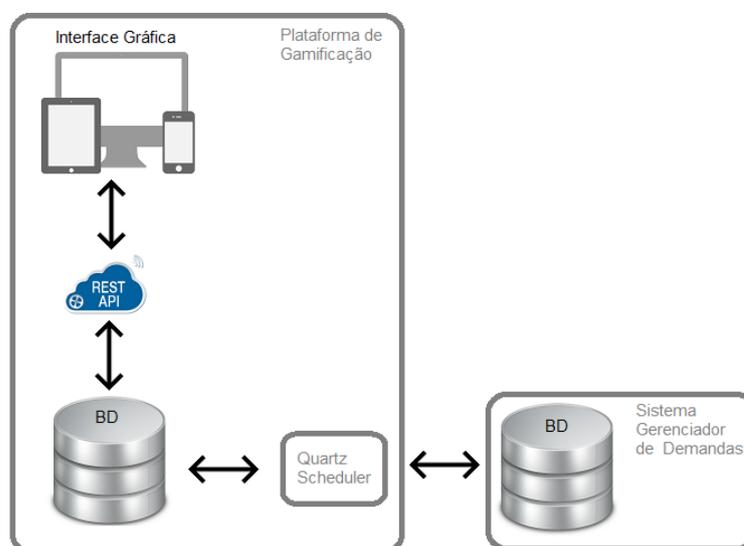
Uma pesquisa realizada pela NICE Systems mostrou que as técnicas de gamificação podem reduzir o tempo de realização de uma tarefa por um funcionário até 90% (BAZOLLI, 2013).

MATERIAIS E MÉTODOS

A equipe de sustentação de sistemas utiliza um sistema gerenciador de demandas, responsável por registrar os incidentes: problemas não previstos que impactam o funcionamento da aplicação; e os serviços: demandas pontuais solicitadas pelo usuário e que não envolvem tarefas de desenvolvimento ou manutenção nas funcionalidades do sistema. Geralmente um incidente gera uma demanda corretiva para tratar a causa raiz do problema.

A plataforma de gamificação proposta (Figura 1) comunica-se com o sistema gerenciador de demandas, extraindo as informações necessárias e disponibilizando a interface gráfica para o jogo.

Figura 1: Arquitetura da plataforma de gamificação.



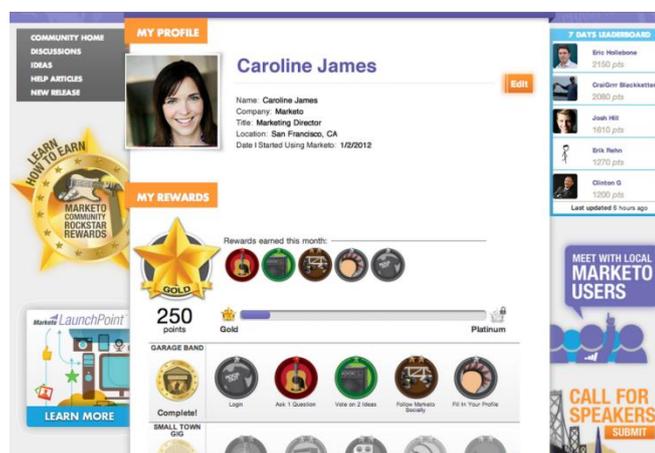
Fonte: Próprio Autor (2016)

O processo de gamification, termo em inglês para gamificação, consiste no uso de mecânicas, estética e pensamento de jogos para envolver pessoas, motivar a ação, promover a aprendizagem e resolver problemas (KAPP, 2012). A gamificação tem como objetivo amplificar a experiência vivenciada pelo colaborador. Experiência é a forma como você se

sente quando joga, já o game é o conjunto de regras, estética e combinação entre seus elementos que promove a experiência.

Existem quatro tipos básicos de jogadores, com comportamentos e motivações diferentes. Os Conquistadores procuram realizar todos os desafios e completar todos os prêmios possíveis. Os Exploradores tem curiosidade em descobrir todo o jogo, explorando todos os recursos, áreas e segredos. Os Sociais gostam de jogar pela possibilidade de interagir com outros jogadores. Já os Predadores desejam mostrar poder ou habilidade perante outros jogadores (ALVES, 2014).

Figura 2: Exemplo da tela de um sistema de gamificação.



Fonte: Strohmeier (2013).

A figura 2 representa um modelo de tela para o sistema de gamificação, contendo algumas informações como o perfil do jogador, pontuação e badges conquistados e ranking de líderes.

A narrativa do jogo consiste em uma temática, por exemplo, caçada ao tesouro em uma ilha. Para desvendar as pistas e explorar os territórios, o jogador precisa atender as demandas de incidentes, subindo de nível e liberando regiões até conquistar o tesouro.

Em cada ponto do mapa, o jogador é desafiado sobre seu conhecimento técnico e de negócio, podendo assistir o conteúdo explicativo e responder o questionário. Através de um “cheat” ou truque especial, o jogador acessa o módulo para cadastrar dicas e resoluções na base de conhecimento, estimulando o aprendizado e solução de problemas. Durante o percurso, os desafios ocorrem de acordo com a prioridade em questão, se a média de incidentes abertos estiver alta, o objetivo do jogador será atender a maior quantidade de

demandas no menor espaço de tempo, estimulando a agilidade de forma segura e prazerosa. Cada demanda atendida recebe uma pontuação de acordo com fatores, como a complexidade, tempo de atendimento, reabertura e satisfação do usuário final.

O jogador avança pela ilha à medida que conclui os desafios acima, desbloqueando novas áreas para exploração. Ao final de uma etapa, que pode ser diária, semanal ou mensal, o jogador com maior pontuação é recompensado com a conquista do tesouro, sendo premiado de acordo com o que foi definido pela empresa.

A proposta emprega o uso de alguns elementos de jogos, como o conflito, que é causado pelo painel com o ranking geral dos usuários, exibindo a pontuação e nível de cada um, gerando feedback instantâneo e reconhecimento perante a equipe. O sistema de feedback revela que a meta é alcançável e dá motivação ao colaborador para continuar o trabalho; a colaboração ocorre quando um usuário ajuda o outro ou alimenta a base de conhecimentos para resolução de problemas; a mudança de nível motiva os funcionários por metas maiores e mais desafiadoras; as recompensas são fornecidas de acordo com a conclusão dos desafios, onde a pontuação, medalhas e distintivos são conquistados à cada etapa do jogo. Os resultados obtidos podem ser utilizados como bonificação, premiação, cursos ou até uma promoção.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foi realizada uma pesquisa com 20 analistas da equipe de sustentação de sistemas de uma empresa de telecom onde 87% informaram que a motivação afeta diretamente no desempenho das atividades, apenas 40% conhece o termo gamification enquanto que todos gostariam de ter feedback em tempo real, acompanhar a evolução em relação ao seu objetivo e ainda ser recompensado pelas tarefas exercidas no trabalho, mais de 86% concordam com a aplicação de técnicas de games como uma estratégia para aumentar a motivação e engajamento no trabalho.

Desta forma, a gamificação surge como uma proposta para trazer à tona o melhor de cada pessoa na sua atividade profissional, despertando o interesse e envolvimento das pessoas a partir de uma combinação de objetivo, desafio e recompensa.

A equipe de sustentação de sistemas deve ser capacitada, alinhada com os objetivos da organização e, estando motivada consegue elevar a produtividade e deixar o ambiente mais interessante, dinâmico e propenso a novas ideias.

CONCLUSÕES OU CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa apresenta conceitos de gamificação e as relevâncias e vantagens que esta metodologia pode oferecer quando aplicada na sustentação de sistemas. A proposta oferece os requisitos base para iniciar um processo de gamificação, buscando melhorar o desempenho dos trabalhadores no atendimento das demandas e engajando a equipe para trazer resultados superiores para a empresa.

Verifica-se que todos os requisitos inicialmente previstos foram concluídos com sucesso. No entanto, existem muitas outras ideias de funcionalidades que serão uma mais-valia para o sistema, como a implementação da plataforma de gamificação que já englobe as funcionalidades do sistema gerenciador de demandas e integrada com aplicativos externos.

O estudo da gamificação mostra que sempre há espaço para inovação nas mais diversas áreas do mercado, utilizando a tecnologia para melhorar a qualidade de vida das pessoas e também contribuir com os resultados corporativos.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Triângulo Mineiro, por fornecer um curso de extrema qualidade, aos organizadores do Simpósio e ao Professor Walteno Martins P. Júnior, pelo apoio pedagógico.

REFERÊNCIAS

ALVES, F. **Gamification: Como criar experiências de aprendizagem engajadoras: Um guia completo do conceito à prática.** DVS Editora. São Paulo, 2014.

BAZOLLI, A. **Gamification motiva e amplia a produtividade em contact centers.** 2013. Disponível em: <<http://www.televendasecobranca.com.br/estrategia-e-modelagem/gamification-motiva-e-amplia-a-produtividadeem-contact-centers-27577>>. Acesso em 27 Set. 2016.

KAPP, K. M. **The gamification of learning and instruction: game-based methods and strategies for training and education.** 2012.

STROHMEYER, R. **Gamification: Using play to motivate employees and engage customers.** 2013. Disponível em: <<http://www.pcworld.com/article/2047564/gamification-using-play-to-motivate-employees-and-engage-customers.html>>. Acesso em 27 Set. 2016.