



TREINAMENTO TÉCNICO E COMERCIAL ATRAVÉS DO MODELO DE GAMEFICAÇÃO

CATEGORIA: GESTÃO

Outubro 2021

**PRÊMIO GLP DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA
EDIÇÃO 2021**

**TREINAMENTO TÉCNICO E COMERCIAL ATRAVÉS DO
MODELO DE GAMIFICAÇÃO**

CATEGORIA: GESTÃO

Autores Copa Energia:

Alyne Freitas

Bruno Henrique Vicentim

Fernanda Rodrigues Ruiz Kondo

Lucas Vellozo de Sousa

Gabriela de Mello Malta

Gislainy Nesladek Dantas

Jaime Kilinsky

Jeison Limas

Marcel Stéfano Zola Ramin

Marcos Antônio dos Santos

Thais da Silva Sant'Anna

SUMÁRIO

	Histórico da empresa	3
1	Problemas	5
2	Objetivos	5
3	Desenvolvimento	5
4	Conclusões.....	7
5	Bibliografia.....	9

Histórico da empresa

Ser uma empresa líder de mercado é resultado de muitos sonhos e trabalho. A Copa Energia é assim. Nasce do sonho colocado no papel há 20 anos pelo fundador da Copagaz, Ueze Zahran, que em 2021 se tornou realidade: a aquisição da Liquigás pela Copagaz.

Esta composição faz com que as marcas da Copa Energia ocupem a liderança na oferta de engarrafamento, comercialização e distribuição de Gás Liquefeito de Petróleo (GLP) e a responsabilidade de atender 25% do mercado nacional.

E da realização deste grande sonho passamos, dia após dia, para a concretização de um ainda maior: transformar o setor de gás e energia no Brasil.

Somos orgulhosamente brasileiros e conhecemos profundamente as características das regiões e das pessoas. Afinal, estamos em milhares de lares e empresas desde os anos 50, quando a Copagaz foi criada na cidade de Campo Grande e a Liquigás chegou ao Brasil pelas mãos de engenheiros italianos.

A Liquigás aporta à Copa Energia uma rica história de desafios e conquistas. Trouxe da Itália a tecnologia e mergulhou no espírito brasileiro ao desbravar os mais distantes locais para entregar suas soluções de energia. A Copagaz traz um histórico de confiança e preocupação com a segurança, características presentes desde o início quando distribuía apenas uma tonelada de GLP por dia, até hoje quando entrega 50 mil toneladas por mês para milhões de lares, indústrias e estabelecimentos comerciais.

Copagaz e Liquigás, lado a lado, formam a Copa Energia e convergem para um mesmo objetivo: entregar GLP com qualidade e levar ainda mais segurança, confiança e eficiência para empresas e casas de todo o Brasil.



Figura 1 – Matriz Copa Energia - Fonte: Copa Energia S.A.

1 Problemas

- Dificuldade em absorver todo o conhecimento passado;
- Desmotivação dos colaboradores em renovar o conhecimento;
- Treinamentos tradicionais tediosos.

2 Objetivos

- Disseminar conhecimento técnico e complexo de maneira mais didática e eficiente;
- Aumentar o engajamento e despertar a curiosidade dos colaboradores;
- Aumentar o nível de retenção do conteúdo, de modo a atingir objetivos propostos como conquista de novos clientes, redução de problemas em instalações e fortalecer a relação de confiança com clientes.

3 Desenvolvimento

A gamificação (do original em inglês *gamification*) tem como definição, o uso de mecânicas e/ou dinâmicas de jogos com o objetivo de incrementar a participação e gerar engajamento e comprometimento, melhorando o aprendizado, motivando ações e comportamentos em ambientes fora do contexto de jogos.

O desenvolvimento da gamificação – também referida como ludificação –, provém de uma constatação um tanto óbvia: seres humanos sentem-se fortemente atraídos por jogos. Ao analisar a história, praticamente todas as civilizações conhecidas praticavam algum tipo de competição importante para a estruturação social da comunidade a qual pertenciam. Podemos citar exemplos como os gregos (jogos olímpicos da antiguidade), romanos (duelos de gladiadores, corridas de biga) e astecas (jogo de bola mesoamericano).

Esse conjunto de técnicas vem sendo empregado frequentemente por empresas e entidades de diversos segmentos (Google, Nike, Starbucks e Microsoft) como alternativas às abordagens tradicionais. Dessa maneira, ocorre o encorajamento das pessoas a adotarem determinados comportamentos, familiarizarem-se com novas tecnologias, agilizar seu processo de aprendizado

ou de treinamento e a tornar tarefas consideradas tediosas e repetitivas mais agradáveis. Em vista disso, a aplicação da gamificação em empresas tem contribuído para que as equipes atinjam o mais alto nível de desempenho por meio de técnicas de engajamento, motivação, exploração de aptidões pessoais e do feedback em tempo real atrelando esse desempenho a recompensas no cumprimento das tarefas.

Com esse intuito, foi utilizada a metodologia de gamificação no treinamento, que é feito anualmente, para colaboradores da área técnica e comercial da Liquigás a fim de engajar as equipes e motivar a busca pelo conhecimento. O treinamento foi feito nos meses de setembro e outubro de 2019, para 603 pessoas. O tema escolhido como base para a aplicação da metodologia de gamificação foi cassino, como mostra a figura 2. Com a utilização de fichas e roletas de cassino, após cada assunto apresentado era feita uma rodada de perguntas e respostas e cada grupo fazia sua aposta. O grupo que acertava a resposta ganhava o dobro de fichas apostadas, já o que errava perdia tudo o que apostou.



Figura 2 – Aplicação da metodologia de gamificação em treinamento para colaboradores da área técnica e comercial Liquigás.

O grupo que, no final de todas as rodadas, tinha mais fichas era o vencedor e, como recompensa, cada integrante do grupo ganhava uma caixa de bis, como mostrado na figura 3.



Figura 3 – Grupo vencedor com sua recompensa

4 Conclusões

No final do treinamento percebeu-se o entusiasmo da equipe por ter aprendido sobre os assuntos abordados, discutido e disputado os prêmios. O interesse em absorver todo o conteúdo passado para disputar no jogo de perguntas e respostas foi observado quando muitas pessoas se mantinham concentradas nas explicações e fazendo diversas anotações.

O baixo recurso financeiro utilizado para a realização do treinamento foi outro ponto positivo da metodologia. A criatividade no uso dos aparatos para gerar uma atmosfera divertida e brindes de baixo poder aquisitivo (caixas de chocolate) estimulou e entreteu os participantes durante a jornada de aprendizado.

Na avaliação de reação sobre o treinamento recebido, 99% dos colaboradores avaliaram o evento, como bom ou ótimo, em relação às expectativas, como mostra o gráfico 1.



Gráfico 1 – Avaliação dos colaboradores sobre como foi evento em relação as expectativas.

E 99% dos colaboradores avaliaram a performance do Palestrante, domínio do tema, metodologia e forma de apresentação como bom ou ótimo, como mostra o gráfico 2.

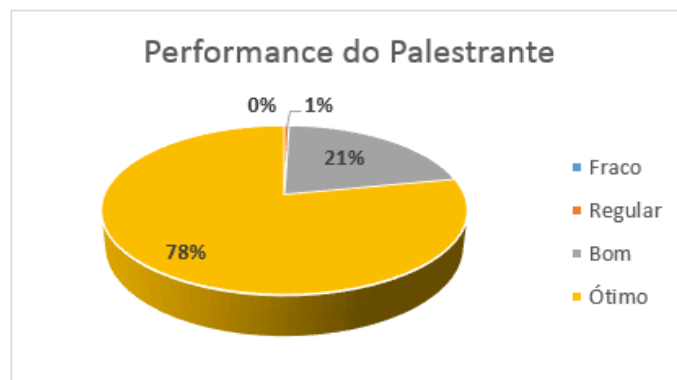


Gráfico 2 - Avaliação dos colaboradores sobre como foi a performance do palestrante, o domínio do tema e a forma apresentada.

Após o treinamento, houve feedbacks positivos em diversos indicadores que demonstraram que os conceitos explorados no treinamento foram utilizados na prática.

Portanto, pode-se concluir que o método de gamificação aplicado no treinamento foi eficaz com baixo investimento e gerou alto nível de engajamento e interação entre os colaboradores, espírito de competição, e motivação pelo conhecimento.

5 Bibliografia

[1] – CARVALHO, R. O que é gamificação e como ela funciona. **EDTOOLS**, 25 de ago. de 2016. Disponível em: <<https://www.edools.com/o-que-e-gamificacao/>>. Acesso em: 15 de out. de 2021.

[2] – MCGONIGAL, Jane. Gaming can make a better world?. TED.com. Disponível em: <https://www.ted.com/talks/jane_mcgonigal_gaming_can_make_a_better_world?language=pt-BR>. Acesso em 15 de out. de 2021.

[3] – MEDINA, B. et al., *Gamificação, Inc.: como reinventar empresas a partir de jogos.*, 1ª ed., Rio de Janeiro: MJV Press, 2013.