

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE RECURSOS HUMANOS - ABRH

TOP SER HUMANO 2017

CATEGORIA: Organização

CASE: Desafio 24h de ProgramAÇÃO – a gamificação trazendo resultados

AUTORAS: Andreia Nogueira e Raquel Engeroff

Porto Alegre, 2017.

SUMÁRIO

RESUMO.....	2
1 INTRODUÇÃO.....	3
2 REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO	5
2.1 GAMIFICATION	5
2.2 DINÂMICA DO JOGO	6
2.3 USOS DA GAMIFICAÇÃO	7
2.4 RESULTADOS DA GAMIFICAÇÃO	8
2.5 HACKATHON.....	9
3 CONTEXTO ORGANIZACIONAL – CIGAM SOFTWARE CORPORATIVO S.A ...	12
4. DESAFIO 24 HORAS DE PROGRAMAÇÃO	16
4.1 1º EDIÇÃO DO DESAFIO 24 HORAS DE PROGRAMAÇÃO	16
4.2 2º EDIÇÃO DO DESAFIO 24 HORAS DE PROGRAMAÇÃO.....	18
4.3 3º EDIÇÃO DO DESAFIO 24 HORAS DE PROGRAMAÇÃO	21
4.4 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E DESAFIOS FUTUROS	23
CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERÊNCIAS.....	28

RESUMO

Com o objetivo de promover o desenvolvimento de novas ideias, permitir e incentivar a dedicação a novos projetos e impulsionar a cultura da inovação, a CIGAM criou um projeto denominado **Desafio 24h de ProgramAÇÃO**. Baseado nas premissas da Gamificação - uso de mecanismos de jogos na solução de problemas práticos para despertar engajamento de um público específico -, o jogo desafia os profissionais a montar equipes para buscar soluções alternativas e inovadoras para o principal produto da empresa, o ERP CIGAM. Esta ação visa engajar, sociabilizar, motivar, ensinar e fidelizar os profissionais, pois entendemos que o prazer frente à realização de uma determinada atividade é um dos elementos mais importantes para ativar a criatividade.

O projeto teve início em 2014 e já foram realizadas três edições de grande sucesso. A primeira edição do projeto teve como desafio o aumento da performance de um programa do sistema. A segunda edição desafiou as equipes a propor melhorias de funcionalidades e usabilidade para o módulo CRM/Vendas. Já a última edição, teve como desafio incorporar tecnologias de inteligência artificial ao ERP CIGAM e contou com a parceria da IBM.

Ao receber os desafios, as equipes têm 24 horas para encontrar a melhor solução. A mensuração dos resultados e a avaliação final das equipes é realizada por uma banca de profissionais (internos e externos) que julgam os benefícios e ganhos de produtividade propostos nas soluções. As equipes vencedoras são reconhecidas e recebem premiações. São 24 horas de muita adrenalina e emoção!

Como resultados desse projeto, temos incremento na satisfação e motivação da equipe, aprendizado, interação social e muitas ideias que se tornam, efetivamente, soluções que agregam vantagem competitiva para os nossos clientes.

Palavras chave: Gamificação. Jogos. Times.

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Espíndola (2016), a gamificação é o uso de mecânicas e dinâmicas de jogos para engajar pessoas, resolver problemas e melhorar o aprendizado, motivando ações e comportamentos em ambientes fora do contexto de jogos. Foi com esse objetivo que a CIGAM adotou gamificação para a criação do Desafio 24 horas de programação.

O termo gamificação possui um conceito relativamente novo, que propõe a utilização de jogos e desafios para a elaboração/resolução de problemas. Além disso, também possui uma abordagem que vem sendo difundida pelas empresas através de ações de treinamentos que os colaboradores precisam realizar. A relevância da abordagem da gamificação está diretamente ligada aos seus efeitos práticos, pois o fato da associação direta entre execução X recompensa, traz resultados mais rápidos e efetivos, e é isso que veremos neste case.

A gamificação teve alguns de seus tópicos utilizados pela CIGAM em meados de 2007. Ao lançar a Universidade Corporativa CIGAM, a empresa passou a compor rankings de participação em fóruns, número de cursos e notas e assim, reconhecimento público do profissional que estava no ranking. A partir disto, evoluímos para o Desafio 24 horas de programação, que foi criado para promover integração e colaboração na geração de novas ideias e inovações. Através de um desafio de programação, promovemos o trabalho em equipe, a integração entre as pessoas, bem como resolvemos problemas do dia a dia.

Este case tem como objetivo apresentar como surgiu a ideia desse evento, como foi realizada a organização, como ocorreram os desafios, bem como os resultados alcançados. Primeiramente, através do referencial bibliográfico, se

apresenta uma breve contextualização sobre gamificação e hackathons, com o intuito de compreensão do tema. Na sequência, é realizada a apresentação da empresa e do contexto organizacional em que o projeto foi desenvolvido. Posteriormente são descritos os detalhes das três edições do evento e os resultados alcançados e, por último, são apresentadas as considerações finais e reflexões.

2 REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

2.1 GAMIFICATION

A palavra Gamificação alcançou massa crítica necessária para aparecer no Google Trends somente na segunda metade do ano de 2010, porém, a palavra já existia há mais tempo. O termo foi criado em 2002, pelo consultor britânico Nick Pelling para descrever os serviços de uma consultoria start-up chamada Conundra Ltd. Todavia, o termo “gamificação” acabou sobrevivendo e indo mais longe que a própria consultoria e, desde então, passando a descrever algo completamente distinto. (BURKE, 2015).

A gamificação é uma constatação sobre como os seres humanos sentem-se atraídos por jogos. Eletrônicos ou analógicos, a verdade é que a humanidade sempre teve grande engajamento para apreciar e participar de jogos. (ESPÍNDOLA, 2016).

Apesar de não existir uma definição específica amplamente aceita do termo “gamificação”, a maioria das definições compartilha certas características. A Gartner define gamificação como: o uso de design de experiências digitais e mecânicas de jogos para motivar e engajar as pessoas para que elas atinjam seus objetivos. (BURKE, 2015).

Já para Espíndola (2016) a gamificação é o uso de mecânicas e dinâmicas de jogos para engajar pessoas, resolver problemas e melhorar o aprendizado, motivando ações e comportamentos em ambientes fora do contexto de jogos. A gamificação é, basicamente, usar ideias e mecanismos de jogos para incentivar alguém a fazer algo.

O objetivo da gamificação é motivar as pessoas para que elas alterem seus comportamentos, desenvolvam habilidades ou estimulem a inovação. A gamificação

se concentra em possibilitar aos jogadores atingir seus objetivos – e, como consequência, a organização também atingirá os dela. (BURKE, 2015).

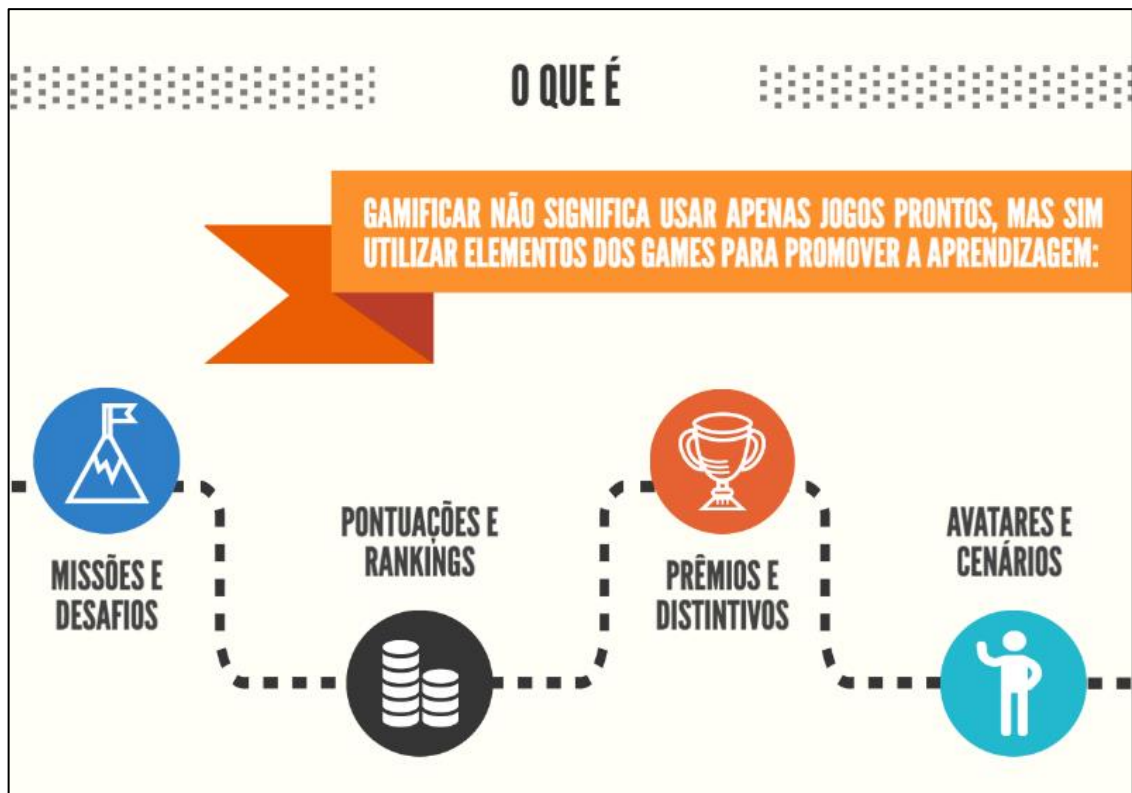
A lógica dos games é facilmente compreendida por todos. Uma pesquisa da empresa Spil Games mostra que 1.2 bilhões de pessoas pelo mundo jogam algum tipo de game; dessas, cerca de 700 milhões jogam online. Isso representa 44% da população online. (LORENZONI , 2016).

2.2 DINÂMICA DO JOGO

De acordo com Vasconcellos (2016), a PhD e designer de jogos Jane McGonigal identificou que todos os jogos, independentemente de gênero, faixa etária e outros fatores, têm quatro características: meta, regras, sistema de feedback e participação voluntária.

- **Meta:** é o motivo pelo qual o usuário está jogando um jogo. Pode ser para cumprir todas as fases, para promover a excelência do personagem ou para receber algum reconhecimento/premiação.
- **Regras:** As regras são, em resumo, a forma como o jogador deverá se portar dentro do jogo. Ou seja, tratam-se do conjunto de mecânicas que o usuário precisará seguir para atingir a meta.
- **Sistema de feedback:** representa como é mostrado ao jogador o quanto ele está progredindo em relação a meta do game. Essa característica tem como objetivo manter o jogador motivado e engajado.
- **Participação voluntária:** a conscientização do usuário com as regras, a meta e sistema de feedback que a atividade tem. Quando há o acordo entre essas partes, a harmonia e o resultado serão bem proveitosos.

Figura 1 - Infográfico Gamification



Fonte: LORENZONI, 2016.

2.3 USOS DA GAMIFICAÇÃO

Gamificação é a prática de aplicar mecânicas de jogos em diversas áreas, como negócios, saúde e vida social. São duas as áreas em que a gamificação tem mostrado um grande potencial: na educação e nas empresas.

De acordo com Lorenzoni (2016), na educação, a gamificação ajuda a despertar interesse, aumentar a participação, desenvolver criatividade e autonomia, promover diálogo e resolver situações-problema. A gamificação é uma resposta a diversos males que afetam a educação tradicional, sendo o maior deles o desinteresse dos estudantes. Falta de interesse é a principal causa de evasão escolar no Ensino

Médio, segundo pesquisa da Fundação Getúlio Vargas com dados da Pnad, sendo a resposta de 40,3% dos jovens que abandonaram a escola.

Outra área em que a gamificação tem ganhado bastante espaço é dentro das empresas, para apoio aos treinamentos. São diversos casos como o Grupo Gerdau, referência em siderurgia no país, que aderiu ao recurso de gamificação para treinar seus funcionários sobre segurança do trabalho. Em uma das unidades da empresa, óculos de realidade virtual e jogos de conhecimento foram aplicados em substituição aos treinamentos teóricos. Em troca, os funcionários receberam a certificação obrigatória de Análise Preliminar de Riscos (APR). Já a Academia de Liderança da Deloitte, multinacional de consultoria empresarial, trocou o treinamento formal para executivos da empresa e clientes pela gamificação. Antes, o curso tinha baixa adesão e conclusão. Desde a mudança, houve um aumento de 47% entre os usuários que retornam ao site para fazer novas tarefas.

Dois coisas ficam claras com esses exemplos: a gamificação nas empresas é possível até mesmo em ambientes formais e que existe um desafio constante de se manter clientes, funcionários e parceiros envolvidos com os valores da instituição.

2.4 RESULTADOS DA GAMIFICAÇÃO

De acordo com Espíndola (2016), a gamificação pode trazer excelentes resultados para as organizações, pois trabalha através dos seguintes aspectos:

- **Competitividade saudável:** a gamificação promove uma competição saudável. A competição faz parte da natureza humana, em que as pessoas se motivam a partir da vontade de superação (ao próximo ou a si mesmo) em algum aspecto.

- **Sentimento de conquista:** através da gamificação, do cumprimento de determinado objetivo, é possível promover nos participantes o sentimento de conquista. Esse sentimento é importantíssimo para que o participante continue engajado e interessado nas próximas etapas.
- **Mensuração de desempenho:** o participante consegue perceber sua evolução através da demonstração clara de seu progresso pelos níveis, conquistas ou demais estruturas montadas para sua interação no jogo. Alguns programas inovadores e adaptativos de aprendizagem baseados em jogos incorporam elementos-chave da avaliação de desempenho, com isso é possível avaliar e mensurar os resultados, antecipando-se às necessidades do jogo e às tendências do mercado.

2.5 HACKATHON

A palavra *hackathon* é resultado da combinação entre os termos *hack* (e especificamente o verbo *to hack*, no sentido de programar com expertise) e *marathon* (maratona). O uso do termo não se limita somente à produção de software, sendo utilizado por diversas empresas ao redor do mundo na criação de alternativas para solução de problemas.

Um hackathon utiliza-se da dinâmica de jogos/desafios, com o propósito de gerar inovação. A maratona pode durar entre um dia ou uma semana. Nesses eventos, os participantes têm a oportunidade de concorrer a prêmios, conhecer outros profissionais da área, fazer networking, participar de um projeto colaborativo em um ambiente específico de programação.

Sempre com um objetivo claro, os Hackathons permitem que desenvolvedores busquem novas formas para solucionar problemas de uma empresa, cidade ou criar um produto totalmente novo.

Os primeiros eventos desse tipo ocorreram em 1999 nos Estados Unidos e, desde então, se expandiram para além desse país e vem se popularizando também no Brasil. (SVAB, 2014).

De acordo com Svab (2014), o que move um *Hackathon* é o desafio e o ingrediente que não pode faltar é a diversão. As pessoas disponibilizam seu tempo para resolver um problema e desvendar dados cuja lógica muitas vezes transcende a técnica e se entrelaça com a política. Poucos vencem as maratonas, mas todos deixam legados de grande valia para a sociedade nesse processo. E, como nem tudo são flores (ou bits), um dos desafios em aberto até agora é a manutenção e a sustentabilidade das inúmeras iniciativas surgidas nos *Hackathons*.

Existem diversos tipos de hackathons. Um que tem feito muito sucesso é o hackathon governamental, que tem como objetivo encontrar soluções para problemas da sociedade. Outro que tem ganhado cada vez mais espaço é o hackathon empresarial. Esses têm como propósito solucionar problemas empresariais e podem mudar totalmente os produtos de uma companhia. Um exemplo disso foi o botão de like do Facebook, criado em um Hackathon promovido pela rede social americana. Os hackathons tem sido usados também para recrutar profissionais. Por meio de um Hackathon, empresas podem encontrar rapidamente desenvolvedores que conseguem trabalhar em situações de alta pressão, solucionando rapidamente problemas e trabalhando em equipe. Porém, um dos hackathons mais populares é o que objetiva criar novas ferramentas digitais.

Um hackathon é um acelerador de ideias e traz inúmeros benefícios para as organizações. Estes eventos fomentam a criatividade individual enquanto criam espaços abertos para a experimentação de novas ideias, permitindo o desenvolvimento de novas habilidades e técnicas entre seus participantes.

Além disso, hackathons qualificam a resolução de problemas e acostumam seus colaboradores ao pensamento rápido e ao desenvolvimento ágil, ampliando também a capacidade de comunicação entre as equipes. Em geral, hackathons despertam o lado competitivo de seus participantes, envolvendo recompensas para as equipes vencedoras.

3 CONTEXTO ORGANIZACIONAL – CIGAM SOFTWARE CORPORATIVO S.A

A CIGAM Software Corporativo SA, situada em Novo Hamburgo, tem 31 anos de experiência na área de desenvolvimento de Sistemas de Gestão Empresarial (ERP) e prestação de serviços, atuando na comercialização, implementação e suporte técnico aos seus clientes. Atualmente, a CIGAM conta com uma equipe de aproximadamente 190 colaboradores e mais de 80 empresas parceiras de negócio que representam o produto ERP CIGAM em outras regiões do país, totalizando um universo formado por uma equipe de mais de 800 profissionais.

A CIGAM possui a maior base instalada de ERP do Rio Grande do Sul, estando entre as dez maiores do Brasil. Nossas soluções completas de ERP, CRM, PDV, BI, RH e Mobile, são utilizadas por mais de 5.000 clientes com índices de 99,98% de retenção de clientes e 80% de satisfação.

Durante sua trajetória, a CIGAM é reconhecida pelo mercado como uma empresa de excelência. Destacam-se alguns prêmios, como a Medalha Bronze do Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP), Prêmio Melhores empresas para se trabalhar pelo instituto *Great Place to Work* e Top Ser Humano pela ABRH-RS.

A estrutura organizacional da Cigam Corporativa, foco desse case, é composta por cinco grandes áreas de atuação: Produto & Suporte, Serviços, Mercado, Administrativo e Recursos Humanos, conforme imagem abaixo:

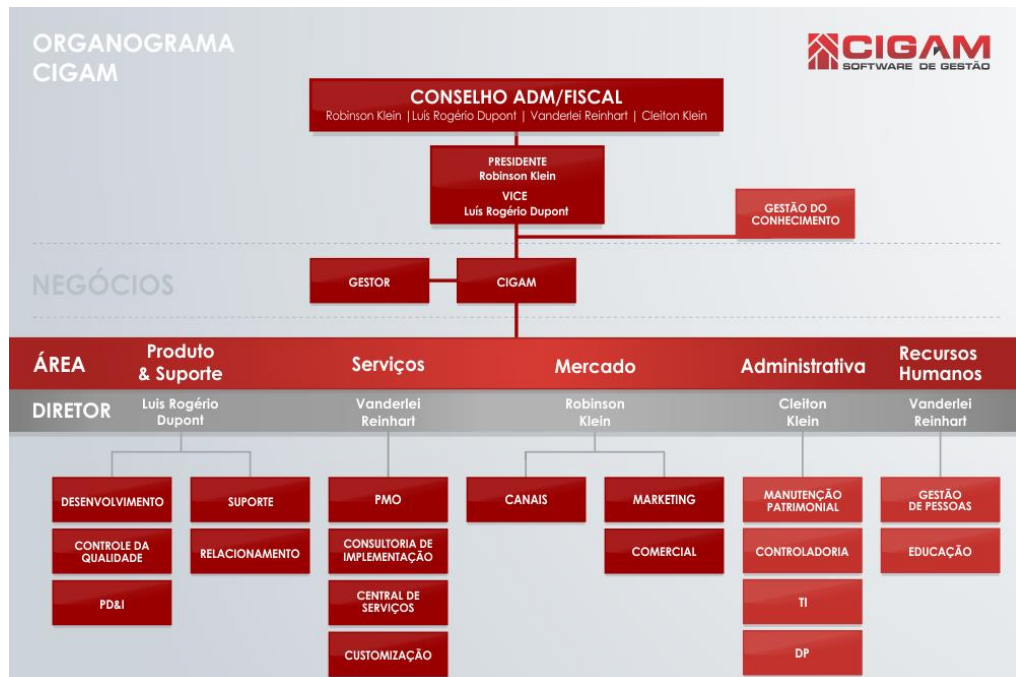


Figura 1 – Organograma Cigam (CIGAM, 2017).

Este case apresenta um projeto que teve como foco a área de Produto & Suporte, mais especificamente no setor de Desenvolvimento. Esse projeto foi desenvolvido pelo gestor da área em parceria com a área de Recursos Humanos. Por esse motivo, julga-se importante apresentar um pouco mais o setor de Desenvolvimento, para que se tenha conhecimento do público alvo do projeto.

As evoluções e manutenções do ERP CIGAM são realizadas por equipes do Desenvolvimento, compostas por Analistas de Negócio, Analistas de Sistema, Programadores e Testadores. Essas equipes são organizadas por áreas de negócio, sendo responsáveis pelo desenvolvimento, manutenção e evolução dos módulos dessa área (ex. equipe Suprimentos/PCP é responsável por todos os módulos da área de produção). Além disso, temos nessa área um setor de Controle de Qualidade, responsável pelos testes de integração e liberações de versão e um setor de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I), responsável pela avaliação de novas tecnologias.

As equipes de desenvolvimento da CIGAM utilizam a Metodologia SCRUM. A metodologia de desenvolvimento ágil SCRUM apresenta uma abordagem empírica que aplica algumas ideias da teoria de controle e processos industriais para o desenvolvimento de softwares, reintroduzindo a flexibilidade, adaptabilidade e produtividade. O foco da metodologia é encontrar uma forma de trabalho dos membros da equipe para produzir o software de forma flexível e em um ambiente em constante mudança. (MOUNTAIN GOAT, 2011).

A Scrum divide o desenvolvimento em iterações (chamadas de sprints). Os sprints são pacotes de trabalho de 15 a 30 dias. As equipes são pequenas, de até nove pessoas, e formadas por várias funções (programadores, analistas, testadores, etc). Estas equipes trabalham em cima de funcionalidades definidas no início de cada sprint. No Scrum toda a equipe é responsável pelo desenvolvimento da funcionalidade.

Na metodologia existem as reuniões de acompanhamento diárias. Essas reuniões são de curta duração (aproximadamente quinze minutos) e nelas são discutidos os seguintes pontos: o que foi feito desde a última reunião, o que precisa ser feito até a próxima, as dificuldades encontradas e fatores de impedimento. Além disso, os sprints possuem reuniões de planejamento, em que a equipe planeja o sprint em conjunto e a reunião de retrospectiva, ao final do sprint, onde a equipe conversa sobre os desafios, falhas e possibilidades de melhoria para futuros sprints. Essa metodologia de trabalho busca a melhoria constante.

A partir do uso dessa metodologia, a CIGAM deixou de trabalhar no “*modelo cascata*” de desenvolvimento e passou a trabalhar de forma mais colaborativa. Hoje, todos são responsáveis pelas entregas, pois a responsabilidade é da equipe, é não mais de um setor (análise, programação ou testes). Apesar de termos as funções

claras, todos têm a possibilidade de assumirem diferentes papéis: podem analisar, programar e testar. Através da troca e resolução conjunta de problemas, conseguem compartilhar experiências e disseminar o conhecimento.

Trabalhamos de uma forma bastante inovadora, em que as equipes têm rotinas de trabalho bastante intensas, com prazos e cobranças diárias. Por mais que tenhamos uma cultura de inovação e a possibilidade constante de criar dentro das equipes, existem limitações. Por isso, o Desafio 24 horas de programação foi uma oportunidade de incentivar ainda mais a troca de conhecimento (dessa vez entre equipes) e a cultura de inovação. Foram dedicados esforços (tempo, investimento, pessoas) para que pudéssemos ter momentos de interação, descontração e, ao mesmo tempo, resultados.

4. DESAFIO 24 HORAS DE PROGRAMAÇÃO

A ideia do Desafio 24 horas de programação surgiu quando o Gerente de Produto participava de um evento de desenvolvimento ágil. Nesse evento aconteceu uma maratona e também foram apresentados cases de empresas que realizavam jogos e desafios com suas equipes com propósitos distintos. O Gerente retornou e apresentou o projeto para a direção e RH, que rapidamente compraram a ideia. Foi então organizada uma comissão para organização do evento.

Nosso objetivo com o desafio era integrar as equipes, proporcionar um momento descontraído para geração de ideias e inovações e solucionar problemas do dia a dia, a partir da construção do conhecimento compartilhado. Acreditamos que a colaboração é a chave para o crescimento.

4.1 1º EDIÇÃO DO DESAFIO 24 HORAS DE PROGRAMAÇÃO

A primeira edição do evento ocorreu em 2014. O desafio proposto foi a melhoria da performance de um programa do ERP CIGAM. Não foi divulgado qual seria o programa, pois achamos que isso influenciaria diretamente na composição das equipes.

Nesta primeira edição abrimos as inscrições para 5 equipes. As equipes poderiam ter no mínimo dois e no máximo 4 integrantes, sendo que a equipe poderia ser composta por diferentes cargos: Analistas de Negócio, Analistas de Sistemas, Programadores, Analistas de Testes e Analistas de suporte. A ideia era que as próprias equipes se organizassem e que convidassem diferentes funções para que pudessem ter diferentes conhecimentos e experiências.

Para efetivação da inscrição, a equipe deveria enviar para o RH um nome para o time, o nome e cargo dos integrantes, bem como quem seria a lideranças/representação da equipe.

O evento iniciou ao meio dia do dia 23/10 e encerrou exatamente ao meio dia do dia 24/10. Foram 24 horas de muita emoção e adrenalina. As equipes ficaram sabendo mais detalhes do desafio na abertura do evento, quando todas receberam a mesma aplicação e conheceram qual seria o programa no qual trabalhariam. O programa escolhido para o desafio foi a efetivação de pedidos. Esse é um dos programas mais utilizados pelos nossos clientes. Assim sendo, as equipes tinham como desafio melhorar a performance/tempo de efetivação.

A avaliação dos resultados foi realizada por uma comissão avaliadora, composta pelo Gerente de Produto e pela Coordenadora do Controle da Qualidade. Todas equipes entregaram a aplicação desenvolvida, que foi testada na mesma base (a base e o ambiente estavam isolados, para garantir que outros processos não impactassem no tempo), e com a efetivação do mesmo pedido três vezes, com o intuito de observar o tempo médio de efetivação.

Tivemos um envolvimento de toda a empresa antes, durante e depois do evento. Utilizamos um canal interno de comunicação, a Boa do Dia (tela de fundo do ERP CIGAM) para ir apresentando a todos os colaboradores as equipes inscritas, a proposta do evento e os resultados. Além disso, preparamos os QG's (salas de trabalho) das equipes em um ambiente único, com separações para cada equipe.

Também providenciamos camisetas para todos os participantes do evento (equipes e comissão organizadora) o que ajudou toda a empresa a identificar quem estava participando do evento, além de garantir aos integrantes uma noção maior do time.

Muitas equipes trabalharam durante toda a noite. O Gerente de Produto ficou à disposição das equipes até às 23 horas, para esclarecimentos e apoio.

A premiação da equipe vencedora foi o valor de R\$ 150,00 para cada participante e um almoço para toda a equipe em uma churrascaria da nossa região. Mesmo o prêmio sendo simbólico, o Desafio representou muito para os participantes e para a empresa. Foi uma oportunidade de trabalho em equipe, de desafio, de inovação e de colaboração.

Todos os participantes receberam certificado de participação. Ao final do evento, enviamos a todos uma pesquisa para avaliação de reação, em que buscamos entender a opinião dos participantes sobre a divulgação, organização, premiação, metodologia, desafio proposto, avaliação, entre outros. Buscamos, através dessa pesquisa, identificar oportunidades de melhoria para a próxima edição.

Após o evento, todas as equipes apresentaram as técnicas utilizadas para a equipe responsável pelo programa, controle da qualidade e PD&I – Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação. Muitas técnicas passaram a ser utilizadas internamente depois do evento. Como citado por Svab (2017), poucos vencem as maratonas, mas todos deixam legados de grande valia para a sociedade nesse processo. Além disso, como um dos principais resultados tivemos uma melhoria de performance de 30% no programa que foi trabalhado.

4.2 2º EDIÇÃO DO DESAFIO 24 HORAS DE PROGRAMAÇÃO

A segunda edição do evento ocorreu em maio de 2015. Os detalhes do desafio foram apresentados somente no dia do evento. Dessa vez, o desafio era escutar o mercado/cliente e desenvolver melhorias no módulo CRM/Vendas.

Similar à edição anterior, abrimos as inscrições para 5 equipes, compostas por 4 integrantes. Entretanto, colocamos a limitação de cada equipe ter, no máximo um Analista de Negócio e um Analista de Sistema. Além disso, especificamos que as equipes não poderiam ser compostas apenas por integrantes de uma mesma equipe de trabalho. Dessa vez fomos um pouco mais específicos com relação a composição dos times, pois como a proposta do desafio era a melhoria ou criação de novas funcionalidades, queríamos garantir que todas as equipes tivessem as devidas condições.

Para efetivação da inscrição, as equipes precisavam enviar ao RH o nome da equipe, o nome dos integrantes, o líder da equipe, bem com o celular de todos do time. Foi criado um grupo com todos os participantes no aplicativo WhatsApp para comunicações com todos os participantes.

Com relação ao prêmio, também fizemos uma pequena alteração. Ao invés de premiarmos cada integrante do time com o valor de R\$ 150,00, optamos por premiar equipe com R\$ 600,00. Entendemos que, como o trabalho era coletivo, deveríamos deixar a premiação coletiva também, fazendo com que cada equipe definisse a melhor forma de dividir ou utilizar a premiação recebida.

Em função do resultado da avaliação de reação da primeira edição, organizamos os QG's das equipes em salas de reunião, para que tivessem mais privacidade. Muitas das nossas salas de reunião são com vidros transparentes. Por isso, forramos os vidros com papel pardo e identificamos as portas com o nome da equipe.

Apesar do desafio de programação ter 24 horas, das 17h do dia 21/05 às 17h do dia 22/05, o evento já teve início às 13:30h do dia 21/05. Logo no início da tarde realizamos uma integração com todas as equipes. Posteriormente realizamos a

abertura oficial do evento, seguida de algumas apresentações. O Gerentes de Produto apresentou brevemente as funcionalidades atuais do módulo CRM/Vendas. Na sequência, o Diretor de Mercado falou um pouco no módulo, do ponto de vista dos clientes, apontando suas necessidades e oportunidades que tínhamos nessa área. As equipes tiveram 24 horas para desenvolver melhorias ou novas funcionalidades no módulo CRM/Vendas. As aplicações desenvolvidas pelas equipes foram entregues às 17h. Foram 24 horas de muito trabalho, pois a equipe precisava analisar, programar e testar a solução desenvolvida. Durante a noite, a empresa patrocinou o jantar para as equipes (pizza + refrigerante).

A comissão avaliadora foi composta por 5 pessoas, o Gerente de Produto, a Coordenadora da Qualidade, o Diretor de Mercado e dois consultores de implementação (profissionais que atuam junto aos nossos clientes implementando o módulo trabalhado no evento). Além disso, estavam presentes também um representante do RH e um representante da Gestão do Conhecimento. Os representantes das equipes apresentaram suas soluções para a comissão avaliadora no dia 25/05. Após as apresentações a comissão deliberou e as equipes foram chamadas para a divulgação dos resultados e premiação.

Tivemos uma equipe vencedora, porém, como no primeiro desafio, realizamos o compartilhamento de informações. Todas as equipes realizaram a apresentação de suas soluções para a equipe de desenvolvimento CRM/Faturamento, responsável pelo módulo. Todas as soluções foram aproveitadas pelo produto, algumas em sua totalidade, outras parcialmente (a ideia foi utilizada, porém, em outro contexto ou de uma forma diferente).

4.3 3º EDIÇÃO DO DESAFIO 24 HORAS DE PROGRAMAÇÃO

A terceira edição do desafio 24 horas foi ainda mais emocionante. Desta vez, o desafio foi realizado em parceria com a IBM e com a Teevo.

As inscrições ocorreram até o dia 22/04, sendo que dessa vez as equipes não foram montadas pelas pessoas. As inscrições eram individuais, e as equipes foram sorteadas. Primeiramente dividimos os Analistas de Negócio e programadores mais experientes e depois sorteamos os demais entre as equipes. Prezamos por uma competição justa e também por mesclar as equipes e conhecimentos.

O IBM Bluemix, ferramenta digital oferecida na nuvem IBM para desenvolvedores, foi a plataforma oficial do Desafio 24h de Programação, que foi realizado nos dias 19 e 20 de maio de 2016. O IBM Bluemix facilita a vida dos desenvolvedores, permitindo criar, gerenciar e desenvolver aplicações – de qualquer linguagem de programação - na nuvem, de forma rápida, simples e intuitiva. Já a Teevo, empresa especializada em soluções de TI – com experiência de apoio a startups, entrou com sua experiência em hackthons e compartilhou seu conhecimento e apoiou as equipes na organização do trabalho e gestão do tempo.

O desafio dessa edição foi criar uma inovação tecnológica que facilitasse o dia a dia dos clientes da CIGAM. O critério de avaliação mais importante era a aplicabilidade para o ERP CIGAM. Avaliamos também a colaboração e planejamento ágil; a integração e implantação contínua e a gestão de configuração do código. Por isso, a avaliação não se deu somente na entrega da solução. As avaliações das equipes ocorreram durante todo o dia.

Promovemos, antes do evento, algumas capacitações sobre a tecnologia Bluemix, para que os participantes estivessem preparados para o desafio. Os

instrutores foram os próprios engenheiro da IBM em soluções de IoT. Durante o evento, os consultores da IBM estiveram presentes, prestando apoio e consultoria as equipes.

Nesta edição, tivemos o apoio do Marketing, que acompanhou todo o evento e disponibilizou vídeos, fotos e notícias em um hot site do Desafio 24 horas de programação. Isso foi muito bacana, pois toda a empresa acompanhou os vídeos e notícias do evento através do hot site (<https://www.cigam.com.br/desafio-24h>). Por ser um evento em parceria com a IBM, esse Desafio também teve bastante divulgação externa, saindo em diversas mídias.

Como nos eventos anteriores tivemos ótimos resultados e ideias aproveitadas de todas as equipes, resolvemos aumentar a premiação e contemplar duas equipes (1º e 2º lugar). Além disso, aumentamos os valores, sendo R\$ 1.000,00 para a equipe vencedora e R\$ 500,00 para o segundo lugar. Ambas as equipes receberam também o almoço com a direção em uma churrascaria na nossa região. Por mais que o prêmio não seja o mais importante, motivou ainda mais os participantes.

O evento teve duração de dois dias. Iniciamos a manhã do dia 19/05 com um café da manhã de integração. Na sequência, apresentamos com detalhes as regras do desafio. Depois tivemos uma breve apresentação de um especialista da IBM, que tirou dúvidas sobre a plataforma e apresentação da Teevo, que objetivava motivar as equipes e dar dicas de organização do trabalho. O Desafio teve início às 13 horas. Como comum, às 20 horas tivemos um jantar (pizza e refrigerante) por conta da empresa.

As equipes encerraram seus trabalhos às 13h30 do dia 20/05. Cada equipe teve 10 minutos para apresentar sua solução para comissão avaliadora, composta

pela CIGAM, IBM e Teevo. Encerradas as apresentações a comissão avaliadora fez a votação e deliberação.



4.4 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E DESAFIOS FUTUROS

As edições dos desafios 24 horas de programação têm sido melhores ano a ano, e agora o grande desafio da comissão avaliadora é fazer um evento ainda melhor. Já está programado para outubro a 4ª edição, que está sendo planejada com muito carinho.

Sobre os resultados, temos absoluta certeza de que são muito positivos. Além de aumentarmos a satisfação de nossos colaboradores, resolvemos problemas do dia a dia. No primeiro desafio tivemos um resultado que se multiplicou em grande escala. Foram segundos de melhoria de performance, porém, se multiplicarmos esses

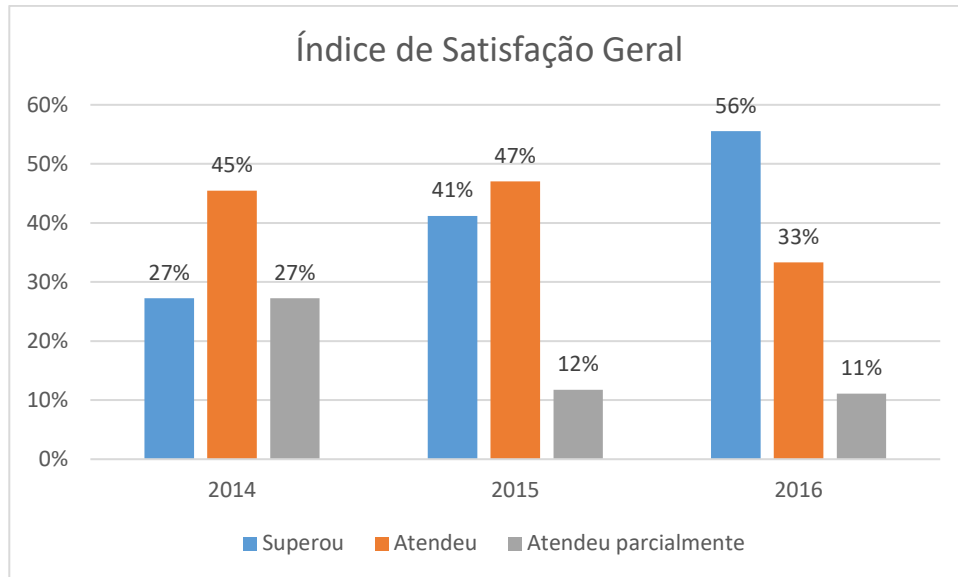
segundos pelo número de clientes e número de efetivações de pedidos que são realizadas por eles, temos um ganho de produtividade incalculável.

Já no segundo desafio, conseguimos fazer com que nossa equipe tivesse um contato mais próximo com as expectativas do mercado e que fossem avaliados diretamente pelos clientes (consultores de aplicação). Além disso tivemos diversas melhorias de produto, que foram incorporadas pós evento. Já o terceiro evento nos trouxe diversas ideias que foram incorporadas a nossa nova versão do sistema. Lançamos esse ano o Cigam 11 e, junto com ele, lançamos diversos recursos novos:

- Assistente Virtual Cia - Cigam Inteligência Artificial – assistente virtual, que, através do comando de voz do usuário realiza diversas operações (acessa programas, digita chamados, etc)
- Chatbot – canal de chamados onde os as perguntas dos clientes são interpretadas e respondidas de forma natural com o uso de inteligência artificial).

Muitas novidades do Cigam 11 vieram das ideias e projetos da 3º edição do Desafio 24 horas de programação. Os diferenciais da nova versão fizeram com que fossemos um dos pioneiros na incorporação de inteligência artificial a um ERP, contribuindo com o aumento de participação de mercado.

Temos acompanhado os resultados das pesquisas de avaliação pós evento e o número de respondentes e satisfação geral tem aumentado ano a ano. Essas avaliações tem sido base para os trabalhos dos anos seguintes e nos trazem informações riquíssimas. Abaixo apresentamos o índice de satisfação dos eventos:



Abaixo apresentamos alguns depoimentos dos participantes:

“O Desafio 24 Horas é bem interessante, pelo fato de instigar a criação de novas soluções com equipes diferentes das equipes do dia a dia. Isso gera uma sinergia muito boa, pois são pessoas que nunca trabalharam juntas. Além de tudo isso, o Desafio é muito divertido e real, já que representa claramente uma competitividade de mercado e faz com que as equipes tenham um espírito de competição muito forte, mas ao mesmo tempo saudável e pautado pela “brincadeira” da competição.

Resumindo, o Desafio é muito positivo, uma vez que cria coisas novas soluções em cima da polivalência de cada componente das equipes, dentro de um universo de competição saudável”.

*Gabriel Vedovatto – Analista de Negócios
Participou das três edições do Desafio*

Existem muitas formas de estimular a criatividade do ser humano e uma delas é através do desafio. O Desafio 24 horas de Programação da CIGAM, além de proporcionar um ambiente de muita criatividade e competição, consegue extrair o melhor de cada um. Este é o momento em que deixamos de lado nossa rotina diária de OS’s e colocamos em prática novas ideias e conhecimento numa corrida contra o tempo.

*Roberson da Silva – Analista de Sistema
Participou das três edições do Desafio*

“O Desafio 24 é um excelente evento para troca de conhecimentos e desafios em equipe. Dentro dele, podemos pensar em soluções saindo do dia-a-dia e aplicar novos conceitos de programação.

Também é uma ótima oportunidade para conhecer melhor os colegas e criar novos laços de amizade”.

*Gabriel Fernandes – Programador
Participou da 3º edição do Desafio*

“Poder participar do desafio “24 Horas de Programação” foi uma experiência tão desafiadora quanto foi divertida. Três pontos se destacaram para mim na atividade: a oportunidade de poder trabalhar com tecnologias diferentes e inovadoras, que acabam exigindo um pensamento “fora da caixa” e trazem um aprendizado muito rápido; a chance de ter contato com colegas de outras equipes, que eu raramente conheceria tão bem no dia-a-dia e que agregam conhecimentos variados na construção da solução, e, principalmente, a saída da rotina. Poder trocar o ritmo constante do ambiente de trabalho por 24 horas de brainstorm, discussões, aprendizados e muita programação faz com que tenhamos um outro olhar sobre a nossa própria capacidade”.

*Lucas da Silva Heim – Programador
Participou da 3º edição do Desafio*

“O Desafio 24 horas me trouxe um pouco mais de maturidade referente ao trabalho em equipe, serviu para mostrar que todo conhecimento é bem-vindo por menor que seja, e que mesmo sendo um homologador, naquele momento podia ajudar a idealizar o que seria construído e ir já preparando o caminho para ser seguido o desenvolvimento. Nesses momentos pensamos mais em conjunto com trocas de ideias frequentes. É visível o engajamento de cada um, é tudo tão rápido que nem vemos o tempo passar. Apesar das dificuldades da realização do desafio, é uma vitória cada etapa superada e é refletido em todos os integrantes”.

*Elizama da Roza Dias – Analista de Testes
Participou da 2º e da 3º edição do Desafio*

“Receber um desafio com tempo determinado de 24 horas para a entrega pode assustar. Mas foi bastante proveitosa a troca de experiências entre os integrantes de minha equipe. Nosso desafio foi de melhorar a performance de uma rotina crítica de maneira que pudesse ser aplicada no produto.

Conseguimos reduzir o tempo de execução e aprendemos bastante com isso. É importante um planejamento prévio do que será desenvolvido e uma boa análise de sistemas para atingir o objetivo desejado. Além de um desenvolvimento consistente e dos respectivos testes. Enfim, gostei muito de participar deste evento! Obrigado pela oportunidade!”

*Cesar Augusto Henkel – Analista de Sistema
Participou da 1º edição do Desafio*

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A CIGAM acredita na proposta dos hackathons e no uso da gamificação na busca de engajamento das pessoas e alcance dos resultados. Através do hackathon promovemos o desenvolvimento das pessoas, integramos a equipe, e resolvemos problemas e desafios do dia a dia. Acreditamos que, a partir das aprendizagens do evento, nossos profissionais serão capazes de responder mais rapidamente a falhas, buscar novas abordagens de desenvolvimento e abrir o espaço para novas estruturas de criação e trabalho.

Os desafios são uma maneira relativamente informal de unir desenvolvedores para levar a sua produtividade ao extremo. Esse tipo de evento promove a competição, porém, de forma colaborativa. É importante ressaltar também que, a partir do Desafio 24 horas de programação conseguimos criar novas parcerias comerciais.

A CIGAM quer fortalecer ainda mais esse evento. Hoje, em função do momento econômico e do mercado, manteremos uma edição anual, porém, em um futuro breve, desejamos realizar mais edições a cada ano. Estamos com um grande desafio, que é o de superar as expectativas dos nossos profissionais.

Resolvemos apresentar esse case ao Top Ser Humano, pois queremos que essa ideia seja adotada por mais empresas. Muitas organizações, mesmo não sendo da área de tecnologia podem fazer uso de estratégias de gamificação na busca de melhores resultados. Na mídia são apresentados alguns cases, mas normalmente de empresas muito grandes e com alto potencial de investimento. Por isso, consideramos importante a disseminação do nosso exemplo, pois somos uma empresa de médio porte e, sem alto investimento financeiro, realizamos eventos que trouxeram grandes resultados.

REFERÊNCIAS

VASCONCELLOS, Paulo. **O que é Gamificação?** Conheça a ciência que traz os jogos para o cotidiano. Disponível em: <<http://www.techtudo.com.br/noticias/noticia/2016/07/o-que-e-gamificacao-conheca-ciencia-que-traz-os-jogos-para-o-cotidiano.html>>. Acesso em 15 de maio de 2017.

ESPÍNDOLA, Rafael. **O que é a gamificação e como ela funciona?** Disponível em: <<http://www.edools.com/o-que-e-gamificacao/>>. Acesso em 20 de maio de 2017.

LORENZONI, Marcela. **Gamificação: o que é e como pode transformar a aprendizagem.** Disponível em: <<http://info.geekie.com.br/gamificacao/>>. Acesso em 22 de maio de 2017.

SVAB, **Haydée. Hackathon – o que é isso?** Disponível em: <<http://link.estadao.com.br/blogs/codigo-aberto/hackathon/>> Acesso em 06 de junho de 2017.

MOUNTAIN GOAT, **Mountain Goat Software.** Disponível em: <<http://www.mountangoatsoftware.com/Scrum>>. Acesso em 01 de junho de 2017.

MINI CURRÍCULO DAS AUTORAS

- **Raquel Engeroff:** graduada pela UNISINOS em Administração. MBA em Gestão de Projetos pela UNISINOS e em Pedagogia Empresarial e Educação Corporativa pela UNINTER. Atuação profissional em Recursos Humanos com ênfase em T&D.
- **Andréia Nogueira:** graduada em Administração de Empresas – Habilitação em Recursos Humanos pela UNISINOS. Possui experiência generalista de mais de 10 anos em Gestão de Pessoas, atuando em empresas de médio e grande porte.