

FACULDADE LABORO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS E LIDERANÇA

ANDSON MAYESK COSTA NUNES
SALMA BESERRA DE SOUSA

**UM ESTUDO SOBRE GAMIFICAÇÃO, E-LEARNING E UNIVERSIDADE
CORPORATIVA COMO TENDÊNCIAS DE TREINAMENTO NAS ORGANIZAÇÕES**

São Luís- MA
2018

**ANDSON MAYESK COSTA NUNES
SALMA BESERRA DE SOUSA**

**UM ESTUDO SOBRE GAMIFICAÇÃO, E-LEARNING E UNIVERSIDADE
CORPORATIVA COMO TENDÊNCIAS DE TREINAMENTO NAS ORGANIZAÇÕES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Gestão de Pessoas e Liderança, da Faculdade Laboro, para obtenção do título de Especialista.

Orientador (a): Prof.^a Ma. Ana Nery Rodrigues dos Santos

São Luís- MA
2018

Nunes, Andson Mayesk Costa

Um estudo sobre gamificação, e-learning e universidade corporativa como tendências de treinamento nas organizações / Andson Mayesk Costa Nunes; Salma Beserra de Sousa -. São Luís, 2018.

Impresso por computador (fotocópia)

20 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão de Pessoas e Liderança) Faculdade LABORO. -. 2018.

Orientadora: Profa. Ma. Ana Nery Rodrigues dos Santos

1. Treinamento. 2. E- Learning. 3. Gamificação. 4. Universidade Corporativa. I. Título.

CDU: 001.891:930.253

**ANDSON MAYESK COSTA NUNES
SALMA BESERRA DE SOUSA**

**UM ESTUDO SOBRE GAMIFICAÇÃO, E-LEARNING E UNIVERSIDADE
CORPORATIVA COMO TENDÊNCIAS DE TREINAMENTO NAS ORGANIZAÇÕES**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Gestão de Pessoas e Liderança, da Faculdade Laboro, para obtenção do título de Especialista.

Aprovado em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Ma. Ana Nery Rodrigues dos Santos
Faculdade Laboro – São Luís - MA

1º Examinador

2º Examinador

UM ESTUDO SOBRE E-LEARNING, GAMIFICAÇÃO E UNIVERSIDADE CORPORATIVA COMO TENDÊNCIAS DE TREINAMENTO NAS ORGANIZAÇÕES

ANDSON MAYESK COSTA NUNES¹

SALMA BESERRA DE SOUSA²

RESUMO

Este estudo foi desenvolvido com o objetivo de conceitualizar e caracterizar o treinamento e as suas atuais tendências sendo destacado o e-learning, a gamificação e a universidade corporativa. Para a compreensão dos conceitos e dos dados apresentados neste artigo foi utilizada a metodologia de pesquisa do tipo bibliográfica e qualitativa. O treinamento, ao longo dos tempos, tem sido um recurso muito utilizado pelas organizações que tendem hoje a buscar cada vez mais dos métodos e técnicas de treinamento que fazem uso de recursos tecnológicos, que produzem e acumulam conhecimento e que possuem uma maior flexibilidade de aplicação na capacitação seus funcionários resultando em um exercício em excelência de suas funções. Pode-se concluir neste trabalho que as tendências de treinamento destacadas, além de atenderem aos critérios de busca das organizações em relação a qualificação de pessoas, trazem inovação e resultados promissores para as mesmas.

Palavras-chave: Treinamento. E- Learning. Gamificação. Universidade Corporativa.

A STUDY ON E-LEARNING, GAMIFICATION AND COOPERATIVE UNIVERSITY AS TRAINING TRENDS IN ORGANIZATIONS

ABSTRACT

This study was developed with the objective of conceptualizing and characterizing the training and its current trends being highlighted the e-learning, gamification and corporate university. In order to understand the concepts and data presented in this article it was used the research methodology of bibliographic and qualitative type. Training over time has been a resource widely used by organizations, that today tend to increasingly seek training methods and techniques that use technological resources, that produce and accumulate knowledge and that have greater flexibility of application in

¹ Especialização em Gestão de Pessoas pela Faculdade Laboro, 2018.

² Especialização em Gestão de Pessoas pela Faculdade Laboro, 2018.

training their employees resulting in an exercise in excellence of their functions. It can be concluded in this work that the training trends highlighted, besides attending the search criteria of the organizations in relation to the qualification of people, bring innovation and promising results for them.

Keywords: Training, E-learning. Gamification. Cooperative University.

1 INTRODUÇÃO

As organizações do século XXI buscam cada vez mais pessoas altamente qualificadas que sejam dinâmicas, flexíveis e inovadoras na perspectiva de desenvolver novas formas de trabalho que sejam mais eficientes e eficazes. Nesse sentido as organizações têm investido cada vez mais em seu capital intelectual por meio dos programas de treinamento com o objetivo de obter funcionários mais motivados e desenvolver determinadas competências e habilidades.

Com um olhar para o aprendizado e para o conhecimento novas formas de treinamento têm sido desenvolvidas. Fazendo uso da tecnologia, práticas interativas sistemas e métodos não convencionais conquistando a atenção e o engajamento das pessoas e preparando-as para um melhor desempenho dentro das organizações.

Diante da variedade de recursos tecnológicos e dos novos métodos e técnicas de treinamento foi levantado a seguinte questão: quais as principais tendências utilizadas para treinamento nas organizações? A fim de responder essa questão o presente artigo foi desenvolvido visando conceitualizar e caracterizar o que é o treinamento e suas atuais tendências sendo destacado o e-learning, a gamificação e a universidade corporativa.

A escolha pelo tema veio do interesse em buscar identificar de forma atualizada os métodos e técnicas de treinamento inovadores que estão em destaque no cenário atual. Pesquisar sobre tal temática foi de suma importância para compreender como as organizações podem se beneficiar por meio uso do E-learning, a gamificação e a universidade corporativa em seus respectivos contextos como estratégias inovadoras e dinâmicas para o desenvolvimento do seu capital humano.

Este artigo é uma revisão bibliográfica cujo método optado foi o qualitativo sendo feito o levantamento de dados através de livros, artigos e sites. O trabalho está organizado de forma a compreender o contexto da pesquisa, os conceitos, processos,

métodos e técnicas de treinamento assim como as tendências de treinamento destacadas, o E- learning, a gamificação e a universidade corporativa.

2 TREINAMENTO E O SEU PROCESSO

Atualmente o treinamento é visto como uma forma de transmissão de informação e desenvolvimento de competências e habilidades nas pessoas, de maneira que as tornem mais criativas, inovadoras e produtivas, contribuindo assim efetivamente para os objetivos organizacionais ao mesmo tempo que as tornam mais valiosas para organização (CHIAVENATO, 2014a).

É uma atividade desenvolvida em todo o mundo e por um grande número de organizações sejam elas públicas (governo) ou privadas. Tendo utilidade tanto para funcionários novos quanto para os mais antigos durante seu o tempo de permanência em uma organização (SPECTOR, 2010).

Pode ser direcionado para capacitação de pessoas a uma atividade ligada a um cargo específico ou para o fornecimento de valor agregado e resultados, de modo a desenvolver mão de obra qualificada para organização. Ao mesmo tempo pode estar focado na conscientização de funcionários acerca dos conceitos, políticas, regras, procedimentos, visão, missão e valores da organização como também nos clientes, produtos e concorrentes da mesma (CHIAVENATO, 2014a).

Os programas de treinamento, além disso, podem servir no aumento da qualidade e quantidade de produtividade, no desenvolvimento potencial total dos membros na organização, na capacitação para uso melhor e mais econômico dos materiais e equipamentos reduzindo assim o custo de supervisão, garantindo estabilidade de longa duração e flexibilidade na organização por meio da eficácia do pessoal treinado, na construção de uma segunda linha de gestores competentes para colocações futura em posições de maiores responsabilidade assim como na exposição dos mesmos aos conceitos, informações e técnicas mais recentes, tornando-os mais qualificados e conseqüentemente ampliando o seu valor e poder no mercado. O treinamento, ademais, faz com que os empregados se sintam cuidados pela gerência e o líder tenha um aumento de sua moral (MANMOHAN, 2013, tradução nossa).

2.1. Avaliação de necessidades

A primeira etapa a ser executada no programa de treinamento é o diagnóstico das necessidades ou avaliação de necessidades que visa identificar aquilo que se quer desenvolver e capacitar nos funcionários (FERREIRA, 2012).

A avaliação de necessidades deve considerar a análise de vários níveis da organização, tais como: análise organizacional, das competências organizacionais requeridas, dos recursos humanos, da estrutura dos cargos e análise de treinamento.

Na análise organizacional o diagnóstico visa toda a organização com a pretensão de examinar a missão, a visão e os objetivos estratégicos que o programa de treinamento busca suprir (CHIAVENATO, 2014a). Na análise das competências organizacionais tem intuito de diagnosticar as competências requeridas e as existentes para a manutenção do bom desempenho dos cargos assim como detectar os gaps de competência, habilidade, conhecimento, atitude e comportamento atuais na organização com o propósito de desenvolver os funcionários ocupantes de determinados cargos (FERREIRA, 2012).

Na análise de recursos humanos propõe-se através do perfil das pessoas, identificar quais conhecimentos, competências, comportamentos, habilidades e atitudes são imprescindíveis para que as mesmas possam contribuir para a organização alcançar os seus objetivos estratégicos (CHIAVENATO, 2014a). “Em outras palavras, ela avalia os níveis de CHAOS³ das pessoas em vez do trabalho. Uma comparação dos CHAOS de pessoas e trabalhos sugere as áreas que potencialmente tenham maiores necessidades de treinamento” (SPECTOR, 2001, p. 247). Na análise da estrutura do cargo o objetivo é examinar as exigências e especificações dos cargos a fim de definir quais são as destrezas, competências e habilidades que as pessoas precisam desenvolver para obter um desempenho adequado para cargo (CHIAVENATO, 2014).

2.2 Objetivos

³ CHAOS – Conhecimento que a pessoa precisa apresentar para desenvolver o trabalho [...]. Habilidades que a pessoa apresenta para realizar o trabalho [...]. Atitudes é o “fazer”, ou seja, comportamentos que a pessoa apresenta diante de situações e das tarefas [...]. Outras são as características pessoais e comportamentais (Aquino, 2015).

Nesta etapa o foco se encontra na definição dos critérios para que o treinamento tenha êxito. Os objetivos devem se basear em critérios e partir da afirmação de que o funcionário é capaz de fazer ou do que ele precisa saber depois do treinamento. O critério de treinamento é um procedimento que esclarece como será avaliada a execução do objetivo. O objetivo de obter conhecimento poderá, por exemplo, ser avaliado em um teste de conhecimento junto de uma nota de corte (SPECTOR, 2010).

2.3 Desenho do programa do treinamento

Diz respeito ao ato de planejar as ações do programa de treinamento após feito o diagnóstico das necessidades ou da identificação do gap entre as competências existentes e as desejáveis. O desenho do programa tem como pretensão atender as necessidades existentes de forma integrada e harmoniosa. Devendo ter seus objetivos claramente definidos de modo que sirva de métrica para alinhar os objetivos organizacionais ao alcance do sucesso tão almejado (CHIAVENATO, 2014a).

Desenhar o programa de treinamento com objetivos claramente definidos é um passo vital em toda a gama de atividades de treinamento. Pois o treinamento é um meio para alcançar um fim. Não é um fim em si mesmo. A menos que os objetivos estejam claramente definidos e os programas concebidos de tal maneira que levem a realização dos objetivos estabelecidos, ele será apenas um desperdício. Os seguintes pontos devem ser garantidos para o sucesso do programa de treinamento: o Instrutor, os funcionários, material de treinamento, métodos e técnicas, programa de sucessão, localização, instrumentos e equipamentos de treinamento. (MANMOHAN, 2013, tradução nossa).

2.4 Execução do programa de treinamento

A execução é a parte em que o treinamento será colocado em prática levando em conta vários fatores para uma aplicação de sucesso, tais como: possuir um local com uma acústica e uma temperatura adequada para o grupo que a utilizará, de modo que evite a diminuição da qualidade do trabalho em desenvolvimento e se

necessário dispor de recursos audiovisuais. A realização de testes é fundamental no intuito de evitar imprevistos desagradáveis (FERREIRA, 2012).

Com a disponibilidade de uma gama de tecnologias e técnicas das mais sofisticadas que auxiliam na transmissão de informações essenciais assim como no desenvolvimento de habilidades. As organizações hoje se veem com mais recursos para transmitir o conhecimento e desenvolver as habilidades tão almejadas nos programas de treinamento (CHIAVENATO, 2014a).

2.5 Avaliação do programa de treinamento

É a etapa que tem como propósito verificar se o programa de treinamento alcançou ou não os objetivos estabelecidos. (SPECTOR, 2010).

A avaliação por um lado nos ajuda a dizer acerca da qualidade do treinamento e do desempenho dos instrutores e, por outro, o efeito que ela gerou aos participantes. Uma avaliação sistemática pode apontar a fraqueza de um programa e o que nele pode ser corrigido para futuras aplicações. Ela pode também indicar o grau de aprendizado dos participantes naquilo que foi ensinado nas reuniões de treinamento, o grau de transferência de seu aprendizado para a situação de trabalho e os resultados produzidos depois disso (MANMOHAN, 2013, tradução nossa).

Para Spector (2010, p. 264) a avaliação de treinamento demanda 5 etapas durante a sua condução:

A primeira etapa é definir os critérios de avaliação. Os critérios são os padrões de comparação para que você determine se um treinamento foi eficaz ou não. Uma vez que foram selecionados os critérios, o projeto de estudo e as medidas utilizadas para avaliá-los podem ser selecionados (etapas 2-3). A etapa 4 refere-se ao levantamento de dados para o estudo. A etapa 5 consiste em analisar os dados e chegar a conclusões sobre a eficácia do programa de treinamento.

Se bem realizada a avaliação de treinamento nos fornece informações sistemáticas sobre os diversos fatores intrínsecos ao treinamento que contribuem, dificultam ou impedem o sucesso do mesmo e conseqüentemente influenciam na elevação ou não do capital humano e financeiro da organização.

2.6 Tipos de Treinamento

No ambiente organizacional é essencial que as empresas desenvolvam um processo de aprendizado que auxilie o funcionário a atingir a máxima eficiência que é exigida no seu trabalho e isto pode ser feito através do desenvolvimento de habilidades, conhecimento e técnicas. Para que o objetivo da organização seja atingido é necessário ter colaboradores treinados para desenvolver suas tarefas, sendo de fundamental importância estabelecer no planejamento do programa de treinamentos as prioridades e as ações a serem desenvolvidas.

Robbins (2005) divide os treinamentos em quatro tipos de categorias de habilidade: Habilidades de linguagens treinamentos que permitem maior domínio da leitura e habilidade de comunicação; habilidade técnica visa o aperfeiçoamento das habilidades técnicas devido à inserção de novas tecnologias e novos métodos de trabalho; habilidades Interpessoais treinamento que propõe o desenvolvimento da capacidade das interações sociais para construir melhores relações no trabalho; habilidade para solução de problema atividades para desenvolver o raciocínio, definição de causa e problema e selecionar soluções.

De acordo com os tipos de treinamento, as empresas podem adotar àqueles que mais se adequam a sua estrutura e que sejam eficientes para trazer os resultados almejados.

2.7 Técnicas de Treinamento

As técnicas de treinamento permitem que as organizações possam treinar seus funcionários para gerar aumento na produtividade e desenvolvimento das relações interpessoais.

O treinamento quando relacionado ao seu conteúdo pode gerar algumas mudanças de comportamento que envolve transmissão de informações, desenvolvimento de habilidades, desenvolvimento ou modificações de atitudes e desenvolvimento de conceitos (CHIAVENATO, 2000, apud REGATO, 2005).

As técnicas quando bem elaboradas e planejadas possibilitam meios de aprendizagem para aquisição de novos conhecimentos e reforço do capital intelectual, permitindo às organizações condições favoráveis à manutenção e o crescimento progressivo.

Segundo Chiavenato (2014a) as técnicas de treinamento podem ser classificadas quanto ao uso: Treinamento com foco no conteúdo, através de leitura e instrução programada. Treinamento com foco no processo, utilizado para o desenvolvimento social e das relações. Treinamento com foco no conteúdo e processo que buscam juntos a informação e a mudança de atitude; Quanto ao tempo: Antes do ingresso do colaborador na empresa, onde são realizados os programas de integração e treinamento após o ingresso na empresa que prepara o colaborador para o cargo; Quanto ao local: Treinamento no local de trabalho através de tarefas, rodízio de cargos, e os realizados fora do local de trabalho que são treinamentos por meio de aulas, filmes, estudo de casos e dramatização.

2.8 Métodos de Treinamento

Os programas de treinamento devem ser flexíveis, de forma que permitam aos funcionários a compreensão, adequada e o desenvolvimento no cargo. Os métodos podem ser ajustados e organizados de forma que se evidenciem os seus aspectos mais importantes para o processo de aprendizagem.

Spector (2010) exemplifica alguns métodos de treinamento: Instrução audiovisual: Envolve a utilização de sons e imagens para apresentação do treinamento com recursos multimídias; Conferência: reunião com os funcionários e o instrutor para discussão da temática, melhorando o aprendizado, permitindo a discussão de ideias; Treinamento no trabalho: Método utilizado para demonstrar as atividades que serão desenvolvidas no próprio local de trabalho; Simulações: Os funcionários devem desempenhar suas tarefas como fariam em uma situação real; Treinamento eletrônico: usa ferramentas eletrônicas para execução dos treinamentos fornecendo materiais e aulas que podem se visualizadas online.

Os métodos de treinamento segundo Robbins (2005) ainda podem ser classificados como formais e informais, no trabalho e fora do trabalho. O treinamento formal é aquele planejado e estruturado, ao contrario do informal que não é planejado, não estruturado e mais flexível de acordo com as situações. O Treinamento no local de trabalho inclui o rodízio de tarefas e programa de mentoria. Os treinamentos realizados por meio de vídeo, filmes, palestras e cursos online são os treinamentos fora do trabalho.

Cada organização deverá optar por aquele método e tipo de treinamento que trará mais resultado de acordo com o que foi planejado, permitindo que sejam adaptados ao longo da execução do programa de treinamento de acordo com os recursos disponíveis conforme descreve Ferreira:

A escolha do treinamento mais adequado deverá ter como base a natureza do conhecimento ou habilidade a desenvolver, uma vez que já terá sido detectada à carência de alguma competência. A proposta deverá atender as características dos treinandos e a disponibilidade de recursos da organização (FERREIRA, 2012, pg.45).

Nesse contexto de diversificação de técnicas, métodos e tipos de treinamento, serão bordadas as principais tendências em treinamento utilizadas como estratégia para alavancar a performance das equipes de trabalho.

3 Novas Tendências em treinamento

As tendências atuais em treinamento têm posicionado o setor de recursos humanos ao nível mais estratégico, ou seja, no centro do processo de aprendizagem e inovação, gerando melhores resultados, influenciando e expandindo fortemente as ações de treinamento com o foco voltado para o desempenho das pessoas.

Com a evolução da tecnologia, novos métodos e técnicas em treinamento têm surgido para transformar e melhorar a forma de aprendizagem dentro das organizações. Segundo Oda (2008) a sobrevivência e evolução de uma empresa em ambiente de alta competitividade podem ser definidas pela capacidade de utilização da tecnologia da informação em diferentes aspectos, contribuindo para a redução de tempo, aumento da confiabilidade e autonomia das tarefas e dos processos de informações.

Diante da era da informação e da gestão do conhecimento, a utilização dos recursos tecnológicos modifica o processo de comunicação entre as pessoas, quebra paradigmas e possibilita novos significados na troca e compartilhamento do conhecimento. Regato (2005) esclarece que é preciso oferecer condições atrativas e facilitadoras para que o processo de aprendizagem nas organizações ocorra de maneira eficaz, fazendo com que o funcionário se sinta mais engajado no seu desenvolvimento profissional.

É nesse processo de mudança e inovação nos conceitos de treinamento que será caracterizado o E-learning, a gamificação e a universidade corporativa como tendências em treinamento corporativo.

3.1.E- Learning

O e-learning é o nome dado a utilização de tecnologias de internet com a função de entregar uma variedade de soluções que desenvolva o conhecimento e melhore o desempenho das pessoas (CHIAVENATO, 2014a). Diferentemente das técnicas de treinamentos tradicionais, tais como: leitura, instrução programada e o treinamento em classe. O e-learning fornece uma rede ampla e acessível de conhecimento, pois por meio de tal tecnologia é possível armazenar, compartilhar, atualizar e distribuir conteúdo instrucional para um maior número de pessoas possíveis e em qualquer momento e lugar, em nível global ou local.

O e-learning tanto no treinamento organizacional quanto na educação universitária é considerado um dos recursos mais modernos na atualidade que consiste na utilização de ferramentas eletrônicas para desenvolver o treinamento. Nessa técnica de treinamento o uso de um computador para desenvolver o treinamento é crucial, já que por meio deste será recebido transmissões de aulas pela internet de modo que as pessoas possam assisti-las a distância nos computadores que foram disponibilizados além do acesso a fóruns de discussão e chats (SPECTOR, 2010).

A aprendizagem do aluno ou do funcionário, por meio de tal técnica, se torna mais personalizada e flexível, há uma maior economia de tempo assim como acesso a recursos de informação global. Para o professor ou instrutor se torna possível desenvolver um repertório maior de estratégias pedagógicas e também uma otimização da aprendizagem atingindo um maior número de alunos e um público bastante diversificado. Além do mais são reduzidos ou eliminados possíveis custos em infraestrutura física para a instituição ou organização que promove o treinamento.

Enquanto nova tendência utilizada nos treinamentos atuais o e-learning traz outras seguintes vantagens. De acordo com Chiavenato (2014a) o e-learning contribui efetivamente para a melhora da reatividade do negócio podendo ou não envolver concomitantemente um número ilimitado de aprendizes. Quando apresentado da mesma maneira o conteúdo ou quando ajustado para necessidades diferentes dos

indivíduos ou grupos a sua efetividade de aprendizagem continua consistente. Por meio de protocolos internacionais de internet pode ser acessado ganhando assim um caráter de universalidade. É um forte motivador da aprendizagem organizacional, pois constrói comunidades de prática. Seus programas atingem de 10 a 10 mil pessoas sem um mínimo de esforço ou custo adicional. Além disso, é um valioso serviço para clientela se focado com empenho no e-commerce⁴ de forma a auxiliar a busca de benefícios em um site.

O e-learning pode também ser um ótimo incentivo para o desenvolvimento de uma rotina de estudo algo de extrema relevância na era do conhecimento que estamos. Além de tornar possível também um maior engajamento das pessoas na sociedade da cibercultura, em que o computador e outros dispositivos são mais do que meros utensílios sendo vistos como ferramentas tecnológicas que possibilitam um ambiente cognitivo e intelectual em que o conhecimento é construído e a realidade é interpretada, algo que é indispensável.

Algumas possíveis desvantagens do E-learning seriam a imprescindibilidade de uma forte motivação e organização exigida ao aluno ou funcionário para um bom desenvolvimento. E para o professor ou instrutor mais tempo na elaboração do material instrucional além de mais tempo de formação, de modo que facilite o domínio de tal técnica (LIMA e CAPITÃO, 2003).

Em suma, considerando que os funcionários de uma organização são seu maior patrimônio torna se indispensável o treinamento dos mesmos de modo que as suas capacidades e competências possam ser potencializadas e a organização por meio disso obtenha ganhos. Dentro dessa perspectiva o e-learning se destaca como uma ótima ferramenta a ser utilizada pelos instrutores na formação de pessoas mais capazes, valorizadas e que produzam resultados para organização frente aos inúmeros desafios da contemporaneidade.

3.2. Gamificação

O termo gamificação foi desenvolvido pelo programador e pesquisador Nick Pelling, em 2003, para empregar os conceitos, práticas e algumas características de

⁴ Em português significa comercio eletrônico, é uma modalidade de comercio que realiza suas transações financeiras por meio de dispositivos e plataformas eletrônicas, como computadores e celulares (E-COMMERCE NEWS, 2018).

games em um cenário diferente do jogo, contudo, o termo só ganhou notoriedade em 2010, sendo utilizado em treinamentos e palestras (VIANNA, et al., 2013).

As organizações vêm utilizando games nos seus treinamentos com o objetivo de abrir novas possibilidades e deixar o processo de aprendizagem mais eficiente e interativo, facilitando a absorção do conhecimento, visto que, os profissionais estão cada vez mais abertos e flexíveis para com a dinâmica do mercado atual.

Segundo Busarello (et al., 2014, p.33) “A gamificação parte do conceito de estímulo à ação de se pensar sistematicamente como em jogo, com o intuito de se resolver problemas, melhorar produtos, processos, objetos e ambientes com foco na motivação de um público determinado”. São utilizadas algumas características e elementos dos jogos convencionais para atividades praticadas nas empresas, de modo a desenvolver ações educacionais inspiradoras, estimulando o aprendizado dos colaboradores de maneira criativa (VIANNA, et al., 2013).

O objetivo da aplicação de jogos no ambiente corporativo é obter alto nível de comprometimento dos funcionários, facilitar a introdução de mudanças na organização e estimular a inovação, envolvendo atividades que proporcionam desafios, metas claras, recompensa e feedback, e ao mesmo tempo trabalhar a motivação do funcionário para desenvolver soluções mais dinâmicas e avaliar o nível de impacto que suas ações provocam na organização.

A estratégia das empresas com a gamificação é engajar, motivar, ensinar e estimular de maneira mais eficiente seus funcionários para esse novo modo de pensar mais colaborativo. Segundo Chiavenato (2014b) as necessidades motivam o comportamento das pessoas dando-lhe direção e conteúdo.

Zichermann e Cunningham (2011) apud Busarello (et al.,2014) citam que ambientes interativos despertam as emoções e desejos dos usuários e são eficazes quanto ao engajamento das pessoas na busca por novidade e desafios.

Para implantar um projeto de gamificação é preciso levar em consideração a cultura da empresa para a mudança de comportamento, o objetivo do negócio que deve estar alinhado com os objetivos individuais e o grau de compreensão das pessoas.

De acordo com Schmitz, Klemke e Specht (2012) apud Busarello (et al., 2014) os jogos possuem elementos básicos que compreende: as regras de jogo,

personagem e competição. As regras do jogo orientam as ações da pessoa para cumprir os desafios, a competição favorece a concentração e o personagem permite a identificação com o usuário.

Algumas características devem ser observadas para aplicação da gamificação: desenvolver atividades com desafios que se pode vencer; possibilidade de trabalhar em cooperação para resolução dos problemas; manutenção da automotivação para continuar na atividade; produtividade prazerosa e criar relações sociais afetivas (BUSARELLO, et al., 2014).

O ambiente da gamificação é construído por meio de software, aplicativos, recursos multimídia, recursos tecnológicos e de comunicação, plataforma de história que potencializa a interatividade no modelo a distância ou presencial e os simuladores virtuais que facilitam o aprendizado dos participantes. (VIANNA, et al., 2013).

Nessa perspectiva de engajamento e motivação dos funcionários, a gamificação faz uso dessa estratégia relacionando o sentimento de conquista das pessoas para estimular o trabalho e compartilhamento do conhecimento, alcançando maior nível de produtividade e resultados mais satisfatórios.

A utilização da gamificação como ferramenta de aprendizagem no treinamento corporativo favorece a criação e continuidade do conhecimento, estimula o reconhecimento, a realização individual e incentiva a inovação.

3.3. Universidade corporativa

Na Busca por estratégias mais competitivas no mercado, as organizações têm se concentrado em elaborar um modelo de gestão que possa adapta-la às condições de mudanças das relações econômicas, sociais e ambientais. Este modelo compreende a necessidade de aprendizagem constante de forma a conduzir a mudança de comportamentos e a adaptação as circunstâncias externas através do conhecimento.

O conhecimento corporativo é algo que precisa permanecer em constante atualização, pois representa o conhecimento obtido pelas pessoas, as quais participam efetivamente da organização (CHIAVENATO, 2014b). Acreditando na mudança do comportamento é que a educação corporativa tem como foco o desenvolvimento das pessoas com vista a obter resultado nos negócios.

Diferente do treinamento tradicional, a educação corporativa é um modelo feito para transmitir conhecimentos de assuntos em que o funcionário apresenta uma necessidade específica e traz uma visão mais ampla e de longo prazo. (CHIAVENATO, 2014a). Nesse sentido a transmissão de conhecimentos e valores por meio da educação provoca modificações duradouras nos funcionários contribuindo para sua formação profissional no contexto da organização.

Conforme Teixeira (2001 apud FOCHESTATTO e QUADROS, 2012) é nesse contexto que surge às universidades corporativas, especificamente na década de 1990, devido à falta de eficiência dos sistemas tradicionais de treinamento em relação as expectativas, pois o que ofereciam era simplesmente alguns poucos programas sem foco específico.

Com o advento da universidade corporativa, de um modo geral o foco foi direcionado a fomentar a aprendizagem individual e organizacional permanente com ênfase nos objetivos, em utilizar uma linguagem comum a todos, promover o conhecimento e um desempenho acima da média, proporcionar uma cultura mais sólida, firmar valores internos e integrar estratégias da organização além da sustentabilidade organizacional.

Para Chiavenato (2014b) o objetivo da educação corporativa compreende um processo de aprendizagem que aborda os conteúdos importantes para as empresas, constrói programas educacionais baseado em cidadania corporativa, competências básicas e contexto situacional envolvendo os clientes, distribuidores, fornecedores, instituições de ensino superior e uma liderança participativa.

Tal modelo se diferencia dos departamentos tradicionais de treinamento e desenvolvimento sendo seus programas de aprendizagem centralizados, estratégicos e proativos. Além do mais, a dinâmica de aprendizagem é continua frente ao processo rápido de obsolescência do conhecimento e da necessidade das empresas assimilarem novas informações e desenvolvê-las, de modo que se tornem ou se mantenham competitivas (MEISTER, 1999; EBOLI, 1999).

A universidade corporativa, em suma, se apresenta como uma alternativa para as organizações desenvolverem pessoas de modo contínuo, estratégico e alinhando-as aos objetivos da organização. Através dela uma cultura em que as

peças contribuam na produção, acumulação e difusão do conhecimento assim como no desenvolvimento de competências novas para as organizações, se torna algo possível, ao mesmo tempo que viabiliza a superação do modelo de treinamento e desenvolvimento estático e reativo e incorpora um sistema educacional amplo e corporativo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O resultado obtido no presente artigo foi a compreensão do que é o processo de treinamento seus métodos e técnicas existentes e as suas principais tendências utilizadas na capacitação de pessoas para atividades específicas, desenvolvimento de mão de obra qualificada e para o fornecimento de valor agregado e resultados para as organizações.

Foram destacados como tendências o E-learning, a gamificação e a universidade corporativa devido a sua ênfase no uso de tecnologias, na acumulação do conhecimento e na flexibilidade fornecida às pessoas no processo de treinamento de modo que atenda às suas necessidades e das organizações nos seus variados aspectos e contextos a qual estão inseridas, produzindo assim resultados promissores.

Este artigo visou também ser um incentivo para futuras pesquisas acerca das novas tendências de treinamento aqui apresentadas. Pois diante do contexto de evolução tecnológica que nos encontramos cabe a nós ponderarmos o seu uso e as transformações geradas por tais recursos, de modo a identificar seus pontos positivos e negativos e as necessidades de aprimoramento caso seja necessário.

REFERÊNCIAS

AQUINO, SIMONI. **Como andam seus CHAOS?** Disponível em:<
<http://www.rhportal.com.br/artigos-rh/como-andam-seus-chaos/>>. Acesso em 1 de junho de 2018.

BUSARELO, Raul Inácio et al. A gamificação e a sistemática de jogos: conceitos sobre a gamificação como recurso motivacional. In: FADEL, Luciane Maria et al. **Gamificação na educação**. São Paulo: Pimenta cultural, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4.ed. São Paulo: Manoel, 2014a.

_____. **Introdução à teoria geral da administração**. 9.ed. São Paulo: Manoel, 2014b.

EBOLI. **Universidades corporativas**: educação para as empresas do século XXI. São Paulo: Schmukler, 1999.

E-COMMERCE. **O que é E-Commerce?**. E-commerce, 2018. Disponível em:< <https://ecommercenews.com.br/o-que-e-e-commerce/>>. Acesso em 1 de junho de 2018.

FERREIRA, Victor Cláudio Paradela. **Gestão de pessoas**. São Paulo: FGV, 2012.

FOCHESATTO; QUADROS. **Educação corporativa**. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2012.

JOSHI, MANMOHAN. **Human resource management**. Kuwait: Bookboon, 2013.

LIMA; CAPITÃO. **E-Learning e E-Conteúdos**: aplicações das teorias tradicionais e modernas de ensino e aprendizagem a organização e estruturação de e-cursos. Portugal. Centro Atlântico, Ltda., 2003.

MEISTER, JEANNE. **Educação corporativa**: A gestão do capital intelectual através das universidades corporativas. São Paulo: Makron, 1999.

ODA, Érico. **Sistema de Informações Gerenciais**. Curitiba: IEDES Brasil S.A, 2008.

REGATO, Vilma Cardoso. **Psicologia nas organizações**: resumo. 2. ed. Rio de Janeiro: Saraiva, 2005.

ROBBINS, STEPHEN P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SPECTOR, Paul E. **Psicologia nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Saraiva, 2010.

VIANNA, Ysmar et al. **Gamification Inc**: Como reinventar empresas a partir de jogos. Rio de Janeiro: MJV Press, 2013. E-book. ISBN 978-85-654247-0-7. Disponível em: < <http://livrogamification.com.br/>>. Acesso em 8 de maio de 2018.