

A GAMIFICAÇÃO COMO FATOR MOTIVACIONAL NA GESTÃO PÚBLICA

Ana Carolina Scarsanella Gomes

Ana Cristina de Faria

Daniela Arnold

RESUMO

O presente trabalho tem como objetos de estudo a gamificação e os fatores motivacionais, no que diz respeito a possibilidade de a gamificação contribuir para agregar melhorias ao setor de Biblioteca do Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC, Campus Araranguá. Principalmente no que diz respeito aos aspectos de valorização do setor e motivação dos servidores. Objetiva-se portanto identificar aspectos relativos a atividade laboral dos servidores da biblioteca, a satisfação destes na execução de suas atribuições e as possibilidades de melhorias através da gamificação. Para tanto proceder-se-á fundamentação teórica apresentando os conceitos e elementos da gamificação, motivação e da satisfação no âmbito do funcionalismo público. A pesquisa tomará como base uma coleta de dados, além dos embasamentos teóricos e da análise dos dados coletados entre os servidores da biblioteca. Por derradeiro, a pesquisa se concentrará na coleta de dados e na análise destes dados, discorrendo-se posteriormente sobre as proposições de melhorias para o setor de biblioteca do do Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC, Campus Araranguá.

Palavras – chave: Motivação. Gamificação. Gestão Pública.

ABSTRACT

The present work has as object of study the gamification and the motivational factors with regard to the possibility of the gamification contributing to add improvements to the Library sector of the Federal Institute of Santa Catarina - IFSC, Campus Araranguá. Especially with regard to the aspects of valuing the sector and motivating employees. Therefore, the objective is to identify aspects related to the work activity of the library servers, their satisfaction in carrying out their duties and the possibilities for improvement through gamification. To this end, the theoretical foundation will be presented, presenting the concepts and elements of gamification, motivation and satisfaction in the context of public officials. The research will be based on data collection, in addition to the theoretical foundations and analysis of the data collected between the servers the library. Ultimately, the research will focus on data collection and analysis of these data, discussing later the proposals for improvements for the library sector of the Federal Institute of Santa Catarina - IFSC, Campus Araranguá.

Keywords: Gamification. Motivation. Public Management.

1 INTRODUÇÃO

O mundo dos jogos é comum a boa parte da humanidade nos dias atuais e está presente de alguma forma no cotidiano das pessoas, gerando, conforme relata Jean Piaget em suas pesquisas, consolidação de esquemas cerebrais gerando uma sensação de prazer além de prover maior equilíbrio emocional (Piaget apud Faria, 1995).

Alguns elementos elencados em um contexto gamificado podem contribuir para uma interferência positiva dentro do meio organizacional público. A mecânica dos *games*, neste caso, corrobora para fomentar a motivação e o engajamento, visando otimizar as funções exercidas e elevando a prática das atividades laborais cotidianas, refletindo automaticamente no nível de visibilidade que o público externo exprime.

A biblioteca do Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC, cidade de Araranguá, foi o setor alvo do presente trabalho, com o objetivo de averiguar os pontos de melhoria, o grau de motivação e satisfação dos colaboradores, para que sugestões de otimização dos fatores apontados com a coleta de dados fosse então inferidos na pesquisa.

Como pode então a gamificação contribuir para ampliar a motivação e a satisfação dos funcionários para atingir melhores resultados no trabalho? A metodologia empregada é qualitativa, com amparo em revisão bibliográfica o objetivo principal é procurar investigar e responder a pergunta problema aqui mencionada.

Na primeira etapa, a fundamentação teórica é deferida através de alguns autores como Schlemmer (2016), Schlemmer e Lopes (2016) e Vianna et al (2013), entre outros. As ferramentas de gamificação, posteriormente observadas nas proposições de melhorias, serão denominadas através de Zichermann e Cunningham (2011).

Seguimos com a coleta de dados, prosseguindo com as análises das respostas dos participantes. Finalizamos com as sugestões de melhorias dos fatores que podem ser potencializados, conclusão e referências bibliográficas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 A Gamificação no contexto organizacional

O universo dos *games* é realidade na sociedade contemporânea instalada no

cotidiano das pessoas através das mídias diversas, desde jogos instalados no celular até aparelhos de vídeo games de última geração. Aliada a este vasto universo, o termo gamificação é o uso da mecânica dos jogos para ambientes não jogos através de alguns elementos chave que promovem as ferramentas utilizadas em um contexto gamificado, conforme aponta Schlemmer (2016, p.115) “Os elementos mais comuns encontrados na mecânica dos games envolvem um sistema de pontuação, quadro de ranking, recompensa, premiação” Todavia a autora adiciona em seu texto, advertindo que o mero uso sem propósito destas mecânicas (p.4) “não torna algo chato em algo mais emocionante”, já que ocorre falhas na motivação dos participantes. A autora traz outra visão para gamificação, na qual (SCHLEMMER, 2016, P.115):

elementos distintos podem estar presentes na mecânica, tais como: trilhas, desafios, enigmas e missões mais complexas e problematizadoras que envolvem a relação com diversas variáveis e uma postura dedutiva e exploratória na busca de pistas, na realização de descobertas, no desenvolvimento de estratégias, na organização em clãs que agrupam jogadores () para construção colaborativa e cooperativa.

O contexto gamificado emerge dentro de uma perspectiva que não infere no jogo apenas em si mas opera no campo organizacional promovendo a aprendizagem do colaborador corroborando para implementar a motivação e o engajamento dentro dos espaços, se relacionando assim com a construção do conhecimento, pois auxilia na concretização da teoria e prática contribuindo dessa maneira para uma efetiva aprendizagem, estimulando o engajamento entre os funcionários (SARTORI, et al, 2014).

A gamificação é mais do que apenas treinar um colaborador, ela busca o engajamento das pessoas promovendo uma saudável competição entre funcionários, concedendo recompensas e reconhecimento para os colaboradores destaques, segundo Cook (2013). Com uma proposta de melhorar praticamente qualquer setor ou função executada, potencializa tarefas, reduz custos e desafia funcionários que percebem que suas atividades laborais são de suma relevância para a empresa.

Para que a gamificação se cumpra com seus objetivos, é necessário observar as ferramentas que envolvem sua mecânica, para melhor direcionar o jogar frente ao controle de suas ações, Schlemmer e Lopes (2016). Como forma de sistematizar tais mecanismos, Zichermann e Cunningham (2011) e Vianna et al (2013) afirmam que a mecânica de um sistema gamificado é composta por algumas ferramentas que, se bem utilizadas, podem oferecer significativos benefícios aos seus jogadores. Seriam elas, segundo Zichermann e Cunningham (2011):

- *Feedback*: importantes para promover possíveis ajustes no percurso;
- Onboarding (integração): é o primeiro contato de um novo jogador com o sistema gamificado;
- Tabelas de classificação: deixa explícito o nível de ranqueamento do jogador;
- Pontos e Níveis: elementos fundamentais para uma atividade gamificada, determinam o nível de acerto no cumprimento das missões;
- Engajamento: a motivação em estar cumprindo o melhor possível cada missão dada, é o prazer em estar dentro do universo gamificado;
- Desafios/missões: é o direcionamento da experiência, traz a fluidez do processo gerando a profundidade necessária ao jogador. Deve estar nivelada, não sendo muito fácil nem difícil para gerar equilíbrio ao nível a ser superado;
- Aprender fazendo: aprendizado concretizado sob a luz da experiência.

Tais ferramentas fomentam sua relevância na constituição da elevação de um acréscimo de aprendizado. Um destaque para os tópicos acima elencados, é o *feedback*. Este deve ser fornecido como uma espécie de guia para aprimoramento do jogador no intuito de fornecer informações importantes sobre sua participação visando sempre sua melhoria contínua. Outro ponto a ser destacado é o engajamento e a motivação, que mantém o empenho do jogador para direcioná-lo a elevação dos níveis e a recompensa, que o mantém no ciclo inovador. (ZICHERMANN; CUNNINGHAM, 2011).

Vianna (2013) aponta alguns fatores essenciais para compor a implementação da gamificação de forma exitosa, são elas: imersão através da identificação de problemas, desenvolvimento de ideias com a exposição das condutas e a colaboração, protótipos e testes através de repetições e testes rápidos e por último a implementação com a execução e supervisão das tarefas.

A seguir trataremos um formato de implementação da gamificação inserido dentro da gestão pública.

2.2 A gamificação inserida na gestão pública

Diante da compreensão do uso das mecânicas gamificadas exposto acima, agregar tais ferramentas para potencializar as atividades dentro da gestão pública pode agregar

junto aos resultados. Discorrendo acerca de implicações da gestão pública podemos refletir formas de junção da mesma com a gamificação no intuito de gerar melhorias para agregar na devolutiva de serviços ofertados ao público alvo.

Visto que a gestão pública tem por missão principal o atendimento à sociedade, mister se faz o entendimento da evolução do conceito de gestão pública e a abrangência deste atualmente, sobre o tema ensinam Carneiro e Menicucci (2013, p.135):

Nas últimas três décadas, o termo gestão pública, em substituição à administração pública, tem sido utilizado de forma intensa, mas apesar disso, ou por causa disso, tornou-se um termo polissêmico. Para alguns se confunde com administração pública, para outros marca o rompimento com a administração pública tradicional e adoção de ferramentas da gestão do mundo dos negócios ou tem significado mais amplo.

Visto que o termo gestão pública tem sido comumente utilizado em substituição à administração pública. Neste aspecto muito contribui José Fabiano de Paula (2014, p.21):

A Gestão Pública, na nossa perspectiva, merece uma identidade própria que venha a promover um diálogo transdisciplinar entre os diferentes conhecimentos (Administração Geral, Economia, Sociologia, História, Geografia...). Tal reflexão encontra amparo no fato de os órgãos públicos serem carentes de profissionais que tenham uma visão mais aguçada acerca dos reais problemas enfrentados por sua Instituição, da mesma forma que a população anseia através de seus serviços prestados.

Neste contexto temos que uma gestão pública eficiente é aquela que produz resultados atendendo aos interesses e as demandas do público atendido, seja empresas ou cidadãos. Dessa maneira, a satisfação governamental não é a única razão da geração de bons resultados, mas é necessário pensar sobre um conjunto de implementações que denominam atenção e cuidado tendo como meta a execução de mecanismo que pontuem as atividades de forma responsável e transparente para que os servidores obtenham aprendizado (MPOG, 2009).

Dasso Júnior (2002), destaca que um trabalho realizado em instituições públicas traz como grande fator relevante o ambiente onde vários indivíduos labutam para servir aos desejos de uma sociedade. Para que isso ocorra, os cidadãos geram uma expectativa do trabalho dos servidores públicos.

Ferreira (2011) aponta uma preocupação com os níveis de satisfação e eficiência dos funcionários públicos em relação a otimização das suas tarefas e no serviço que entregam para a comunidade.

Com o intuito de ampliar a eficiência das atividades dentro dos espaços de serviços públicos, tornando o ambiente e o servidor sinônimo de qualidade e a certeza de

que o cidadão ali encontrará uma prestação de serviços que atenda às suas expectativas, a gamificação pode ser uma aliada nos quesitos de engajamento e motivação entre os colaboradores ali presentes. Para Werbach (2012) uma das aplicações gamificadas ocorre dentro de uma empresa, onde o engajamento ante a participação dos funcionários auxilia no ato da superação de obstáculos.

Dentro de uma instituição pública, o uso de ferramenta gamificada pode gerar maior motivação e engajamento para alternar com a rotina habitual do servidor, além de emergir um sentimento de satisfação por pertencer a um ambiente mais prazeroso. Segundo Florida (2011), os membros de uma equipe de trabalho possuem um anseio de aprender e conhecer, mas os moldes tradicionais já não geram mais tanto sentido.

A efetivação de processo gamificado dentro de uma gestão pública não apresenta uma conotação meramente técnica. Aspectos variados devem ser pontuados bem como objetivos e regras sempre claros, dentro do comportamento esperado dos participantes. É possível assim complementar, segundo Vianna et al. (2013, p. 18):

A aplicação de uma bem-sucedida estratégia de gamificação está diretamente associada ao entendimento do contexto em que se insere o usuário, e quais são seus anseios e limitações extrínsecos (incitados pelo meio externo) e intrínsecos (automotivados).

Dando ênfase ao aspecto motivacional que se une a proposta gamificada do presente estudo, seguiremos destacando os aspectos motivacionais intrínsecos dentro de uma gestão pública.

2.3 Aspectos motivacionais

A motivação tem sido objeto de estudo durante as últimas décadas, estudada e conceituada por diversos autores. Conforme citado por Koontz em Teixeira (Teixeira (2013, p.158), motivação é:

Toda a classe de impulsos, desejos, necessidades e forças semelhantes; e dizer que um gestor motiva os seus subordinados significa que ele desenvolve as ações que espera que venham a satisfazer aqueles desejos, impulsos e necessidades dos seus colaboradores, induzindo-os a atuar da forma desejada.

Já Steiner citado por Teixeira (2013, p.158), conceitua motivação como “Um estado interno que canaliza o comportamento no sentido de metas e objetivos.”

Rocha (2005, p. 86), atribui á motivação os seguintes instrumentos: recompensas informais, trabalho, recompensas formais e dinheiro. Dentro destes tópicos, salientamos o trabalho como cerne motivacional principal sendo que as demais ideias estão intrelaçadas com a atividade

laborial. O autor associa o conceito de motivação no trabalho com a participação, o fator monetário, o aumento de funções, a adequação das pessoas junto às funções que melhor se adaptam, a recompensa pela execução das atividades e por último a adequação das metas e objetivos pessoais à organização.

Partindo dos pressupostos trazidos por Rocha, construímos uma relação com a gestão

de pessoas inseridas dentro do âmbito público. Chiavenato (2014) afirma que a gestão de pessoas é a atividade que conduz as pessoas a buscarem os objetivos organizacionais e individuais, cabendo a empresa orienta-los, liderá-los e produzir o engajamento para que os colaboradores consigam contribuir com a instituição.

Dentro de uma gestão pública o engajamento e a motivação podem ser ligados a hierarquia das necessidades trazida pelos autores Robbins, Judge e Sobral (2010), de Abraham Maslow. Conforme os autores, o ser humano é composto por uma hierarquia de cinco necessidades, a saber: Necessidades fisiológicas, necessidades de segurança, necessidades sociais, necessidades de estima e necessidade de auto-realização.

Frederick Herzberg propõe a teoria dos dois fatores afirmando que razões essenciais estão associadas a realização com o trabalho, já condições exteriores estão relacionadas com a insatisfação (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Em relação às práticas motivacionais, Maximiano (2011) afirma que elas abrangem todas as formas de recompensas e incentivos que as empresas possam ofertar aos seus colaboradores para tentar obter o desempenho que viabilize a realização de seus objetivos.

Segundo ainda o autor, o estabelecimento de premiações que recompense os vencedores, é tratado como grande fator motivacional.

Uma das premissas da gamificação é a recompensa, o que promove junto ao jogador o anseio por conquistar a premiação desejada. Dentro de uma mecanização gamificada em uma gestão pública, as formas de premiações devem ser observadas pelo gestor para que obedeça aos preceitos legais.

Torna-se interessante pensar na gamificação como ferramenta para elevar a motivação e o engajamento dentro do âmbito da gestão pública. McGonigal (2012) destaca a participação voluntária como sendo fator de êxito dentro de uma atividade gamificada que corrobora para o alcance motivacional ser um diferencial dentro desse processo, pois o jogador precisa querer participar. Uma participação deste cunho é um desafio dentro do funcionalismo público, porém com a observação das constituintes que

englobam a gamificação, o colaborador tende a sentir-se atraído para obter seus melhores resultados através de tarefas gamificadas.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método científico apresenta diversas etapas com o objetivo de buscar respostas a perguntas que permeiam através de inquietudes emergindo sob teorias ou através de observações científicas. Dessa forma, podemos afirmar que metodologia é a aplicação de técnicas utilizadas para fornecer dados teóricos e amparar uma pesquisa. Dmitruk (2012, p.177) complementa: “[...] a pesquisa científica em sentido geral, consiste no exame intencional, crítico e exaustivo de um problema, subsidiado pelo instrumental teórico metodológico de uma área”.

A metodologia aplicada neste trabalho é qualitativa tendo como base a revisão bibliográfica para em seguida direcionar a coleta de dados enviada para o setor da biblioteca, onde há quatro colaboradores exercendo suas atividades como concursados, no Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC da cidade de Araranguá-SC.

GIL (2002 p.44) aponta sobre a pesquisa bibliográfica que “[...] é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” O autor ainda argumenta que (p.42) “[...] têm como preocupação central identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos”. Com base em tais apontamentos, podemos afirmar que a busca por fatores determinantes e relevantes circundam a pesquisa bibliográfica.

Com o intuito de procurar profundidade no presente estudo, a abordagem qualitativa foi utilizada. Gatti (2001) afirma que questões “como” e “por que” devem circundar durante o percurso de pesquisa. É através de interpretações, descrições e comparações que o trabalho efetuado com a metodologia qualitativa é concretizado. Sendo assim, a pesquisa aqui proposta será de cunho descritivo bibliográfica, firmado com uma abordagem qualitativa. Chizzotti afirma que (2006, p. 98), “o objetivo da análise de conteúdo é compreender criticamente o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto ou latente, as significações explícitas ou ocultas”.

Foram utilizadas as técnicas do referente, da categoria, do conceito operacional, com apoio na pesquisa bibliográfica, bem como a aplicação de questionário identificando

os pontos de melhoria, níveis de satisfação dos servidores com o setor e os processos desenvolvidos neste. Ressaltando-se o principal objetivo de promover a aprendizagem de servidores e auxiliar nos processos institucionais tendo a gamificação como fator motivacional e de engajamento dentro da biblioteca do IFSC Campus Araranguá.

4 DA COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi efetuada durante o mês de outubro de 2020, após autorização do órgão responsável do IFSC, os formulários de pesquisa enviados por intermédio do *Google Forms* com expectativa de que os quatro colaboradores atuantes no setor da Biblioteca retornassem com os apontamentos e suas respostas para que as análises pudessem ser feitas.

Mister se faz explicar a opção por utilizar o Formulário Google. Esta opção levou em consideração principalmente a visualização das respostas ser facilitada podendo ainda apresentar a forma resumida, agilizando a compilação das respostas. As perguntas não visam identificar os funcionários, apenas como é o andamento do setor, sistema utilizado ou possíveis pontos de melhorias, assim como alguns pontos que implicam na satisfação pessoal e profissional, e conseqüentemente na Qualidade de Vida no Trabalho.

Passaremos a expor os questionamentos encaminhados aos servidores, foram os seguintes:

- A qual setor você pertence?
- Há quanto tempo exerce sua função?
- No seu setor, existe algum chefe de seção ou alguém responsável?
- O andamento dos processos do seu setor, se dá de forma sistemática ou dependente?
- Como o andamento dos processos poderia ser facilitado?
- Você se sente motivado realizando a sua função? (alternativas sim, não e outro)
- Em caso negativo, o que você acha que poderia ser alterado para você se sentir mais motivado profissionalmente?
- Seu nível de satisfação em relação a ... Clima organizacional da seção; Aos colegas; A função exercida; Ao salário; Satisfação profissional; Satisfação pessoal. Estes questionamentos tinham respostas objetivas pré-elaboradas podendo o respondente selecionar somente uma resposta dentre as opções: muito insatisfeito, insatisfeito, indiferente, satisfeito e muito satisfeito
- Em seu setor, qual ou quais plataformas são utilizadas no seu dia-a-dia?
- Você encontra alguma dificuldade ou instabilidade na plataforma ou sistema utilizado? Se sim, qual?
- Nível de satisfação em relação a...
- Plataforma ou sistema utilizado
- Facilidade de uso; Suporte técnico; Instruções ou treinamentos para

utilização. Estes questionamentos tinham respostas objetivas podendo o respondente selecionar somente uma resposta dentre as seguintes: muito insatisfeito, insatisfeito, indiferente, satisfeito e muito satisfeito

- Vocês são incentivados a realizar cursos que podem ajudar na sua função ou seção? As alternativas objetivas para o respondente eram sim ou não.
- De que modo você imagina que se sentiria mais motivado a exercer sua função?
- No momento em que você assumiu sua função, você recebeu algum treinamento? Como foi sua experiência?
- Você enxerga algum ponto de melhoria? Se sim, você pode nos escrever?
- Você gostaria de acrescentar algum comentário, sugestão ou opinião? Deixe sua resposta.

Dos questionamentos encaminhados aos servidores somente o último apresentava caráter facultativo, os demais eram obrigatórios e para possibilitar envio deveriam ter respostas objetivas ou subjetivas.

Apresentados os aspectos referentes a coleta de dados e suas nuances passamos a apresentar os resultados de pesquisa e em seguida as proposições de melhorias para o setor tendo em vista os aspectos motivacionais e as ferramentas de gamificação.

5 RESULTADOS DE PESQUISA

Primeiramente, é importante destacar que o IFSC tem como missão:

Promover a inclusão e formar cidadãos, por meio da educação profissional, científica e tecnológica, gerando, difundindo e aplicando conhecimento e inovação, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico e cultural. (Instituto Federal de Santa Catarina, 2020.)

E o setor de bibliotecas tem papel fundamental no que tange a esta missão, dito isto mister se faz apresentarmos o quantitativo de cursos e os índices de ingresso, matrículas do Campus Araranguá a fim de contextualizarmos a importância do bom atendimento e do treinamento adequado no setor.

Conforme os indicadores de 2020, com base no ano de 2019, o Campus Araranguá oferece 22 cursos de formação, com 1.301 matrículas, 631 alunos ingressantes, 67 docentes e 50 técnicos administrativos. Desta feita temos o quantitativo do público interno ativo e em potencial de uso do setor, com base nos dados supramencionados procedemos a pesquisa.

O método de pesquisa foi um questionário enviado aos servidores por meio de e-mail, previamente autorizado pelos responsáveis do IFSC Campus Araranguá, conforme instruções.

O retorno dos formulários ocorreu apenas em duas respostas dos quatro enviados,

sendo que assim já é possível observar pontos que merecem atenção. Abaixo veremos as perguntas e respostas expostas no Quadro 1:

Quadro 1: Conteúdo principal da coleta de dados

Perguntas	Resposta 1	Resposta 2
No seu setor, existe algum chefe de seção ou alguém responsável?	Sim, coordenador	Sim
O andamento dos processos do seu setor, se dá de forma sistemática ou dependente?	Das duas formas	Sistemática
Como o andamento dos processos poderia ser facilitado?	Não sei responder pelo pouco tempo nesse setor	Se não houvesse burocracia nos processos do serviço público facilitaria.
De que modo você imagina que se sentiria mais motivado a exercer sua função?	Se os estudantes utilizassem mais a biblioteca.	Se o espaço físico da biblioteca fosse mais adequado. Com sala de estudos em grupo, individual, espaço adequado para disponibilidade do acervo, atendendo as normas de acessibilidade.
No momento em que você assumiu sua função, você recebeu algum treinamento? Como foi sua experiência?	Sim, boa.	Fui sendo orientada por e-mail e outras mídias.
Você enxerga algum ponto de melhoria? Se sim, você pode nos escrever?	Mais espaço físico e títulos, bancadas de trabalho ergonômicas.	Espaço físico precisa ser melhorado. Precisamos de uma equipe maior, já que uma das nossas servidoras está na reitoria exercendo a função de coordenadora do Sistema de Bibliotecas do IFSC.
Gostaria de acrescentar algum comentário, sugestão ou opinião?	Metade da nossa equipe mudou bem quando iniciou a pandemia.	
Deixe sua resposta	Então não tivemos tempo de nos conhecer melhor. Estamos sempre nos contatando por e-mail, whatsapp, etc.	

Fonte: Elaborado pelas autoras

Com o intuito de investigar sobre a motivação dos funcionários no trabalho, dentro das funções que operam, a seguinte pergunta foi realizada : Você se sente motivado realizando a sua função?

Quanto a este questionamento metade dos respondentes afirmou que sim, se sente

motivado na realização de sua função os demais respondentes afirmaram que não.

Em caso de afirmações negativas, havia um complemento na questão que questionava: por qual ou quais motivos o colaborador não se sentia motivado dentro das funções e do setor o qual executa suas atividades laborais. A resposta dada foi o respondente que gostaria de voltar as funções de origem a qual executava quando ingressou na Biblioteca do IFSC- Araranguá.

Porém no que tange níveis de satisfação no trabalho, relativos a: clima organizacional, colegas de trabalho, salário, satisfação pessoal as respostas foram que os servidores estão satisfeitos.

Tal satisfação não se repete quando questionamos sobre as plataformas utilizadas no setor da Biblioteca. Inicialmente foram elencados dois sistemas em uso pelos servidores, sendo estes o Sophia e o Sig. De acordo com os respondentes há momentos de instabilidade e travamentos dentro das plataformas, o que dificulta a excelência no fluxo de trabalho.

Apesar de as proposições supramencionadas o nível de satisfação dos respondentes no que se refere ao uso dos sistemas resultou em índice variável entre indiferente e regular.

Ao serem questionados sobre se há incentivo quanto a formação e possibilidade de ampliar os conhecimentos, por meio de cursos que possam auxiliar na função ou seção em que laboram, em sua totalidade os respondentes afirmam que sim. São incentivados e estes cursos passam a figurar em seus assentamentos funcionais, o que possibilita a progressão de nível quando cumpridos os requisitos legais.

Desta feita, segundo os resultados da coleta de dados, alguns pontos dentro do setor da Biblioteca podem ser otimizados conforme o relato dos funcionários. O setor pode melhorar o espaço físico e atrair mais estudantes para sua visita em período regular de aula. Há necessidade de mais títulos disponíveis no acervo, mais funcionários bem como a ergonomia dos colaboradores presentes foi apontado como fator a melhorar.

A satisfação profissional e a motivação também são tópicos que precisam ter um olhar mais atento e serem potencializados, segundo resultado dos formulários. Uma atenção dos gestores para isso precisa ser direcionada de imediato para que o setor consiga fluir melhor com todos os colaboradores mais engajados e felizes na realização das suas atividades cotidianas.

As plataformas foram apontadas como algo dificultoso na entrega de tarefas mais

excelentes. Travamentos e ausência de sistema por alguns períodos foi relatado pelos funcionários que retornaram a coleta de dados.

Retratando um dado positivo que emergiu junto ao questionário, podemos salientar o bom incentivo dado pelo IFSC na constante capacitação e formação do funcionário que certamente agrega para uma melhor qualificação frente a execução das atividades laborais.

Baseado nos pontos de melhoria, traremos algumas ferramentas e propostas gamificadas para elevar o nível de satisfação e motivação dos colaboradores da biblioteca do IFSC da unidade de Araranguá, bem como procurar apontamento para colaborar na melhoria dos pontos que ainda carecem de uma maior atenção para aumentar a qualidade.

6 PROPOSIÇÕES DE MELHORIA

Retomando algumas premissas da gamificação, a possibilidade de oferecer maior motivação e engajamento, propondo alguns benefícios aos participantes, Zichermann e Cunningham (2011) elencam alguns pontos-chave que inferem na aplicação de uma ou mais atividades gamificadas: *feedback*, onboarding (integração), tabelas de classificação, pontos e níveis, engajamento, desafios/missões e aprender fazendo.

No intuito de aumentar a motivação e criar mecanismos através da gamificação para potencializar as questões de melhoria no setor da biblioteca do IFSC-Araranguá, conforme os levantamentos de dados efetuados durante do mês de Outubro de 2020, utilizaremos os preceitos gamificados para compor as proposições de melhoria.

6.1 O espaço físico e a visibilidade da biblioteca

O uso infrequente da biblioteca pelos estudantes do pólo IFSC- Araranguá foi mencionado por um dos participantes da coleta de dados. Outro servidor, relatou que o espaço físico, a disponibilidade dos móveis e utensílios, bem como o acervo, poderia ser ampliado.

Partindo dessas informações, nossa proposta de melhoria gamificada consiste em promover o conhecimento sobre a importância da participação dos servidores nos órgãos colegiados do Campus e ampliar o conhecimento sobre o plano de desenvolvimento institucional, o plano anual de trabalho e os relatórios de gestão visto que estas são as ferramentas institucionais que influenciam nas estratégias de longo prazo do setor, do Campus Araranguá e do Instituto Federal de Santa Catarina.

Ademais no que tange o item acervo cada vez mais as plataformas virtuais tem se tornado aliada a pesquisa e o incentivo ao uso e conhecimento dos recursos virtuais tanto de docentes quanto de servidores poderia ser estimulado pelos gestores do setor e do Campus. Note-se que quanto ao item em questão consta no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI - IFSC 2020-2024, p.227) que:

O sistema de gerenciamento de biblioteca utilizado pelo SiBI/IFSC é o SophiA, que oportuniza a consulta online, e também por aplicativo, de todo o acervo físico das Bibliotecas do IFSC. Até agosto de 2019, o SiBI/IFSC contava com um acervo bibliográfico de 73.336 títulos com 174.621 exemplares e, 490 títulos de periódicos com 6.409 exemplares. Ademais, realizou, até agosto do corrente ano, 116.913 empréstimos domiciliares. Além do acervo físico, as Bibliotecas do IFSC disponibilizam acesso a Acervo virtual de e-books, de maneira que, por contrato, há garantia de acesso ininterrupto pelos usuários as plataformas digitais.

Na falta de acervo bibliográfico físico que foi um dos relatos da pesquisa, promover o uso do acervo em geral e não somente o acervo bibliográfico físico é uma das proposições de melhoria, visto que o recurso já está disponível na instituição e auxiliaria na ampliação do acervo facilitando as pesquisas e garantindo a satisfação dos usuários.

Objetivando satisfazer os anseios dos colaboradores vemos como solução apresentar metas, pontuais como demonstramos através do quadro abaixo. Neste quadro dois apresentamos possibilidades para tornar a biblioteca mais atrativa aos estudantes, com mais obras disponíveis e modificar o lay-out:

Quadro 2: Proposição de melhorias na biblioteca

Ponto a ser melhorado	Proposição de ações	Meta
Aumentar o acervo	Incentivar o uso do acervo virtual	Tornar o uso do acervo virtual habitual
Aumentar o acervo	Participação dos servidores da Biblioteca na gestão do Campus	Ampliar o conhecimento sobre o plano de desenvolvimento institucional, o plano anual de trabalho e os relatórios de gestão
Aumentar o acervo	Elaboração de lista com itens e solicitação de aquisição de títulos imprescindíveis junto a Direção e colegiado de Campus	Inclusão destes itens em previsão orçamentária.
Modificar o lay-out	Conversar com os colegas de setor sobre o atual lay-out e ou efetuar pesquisa com os usuários sobre o lay-out	Apresentar sugestões de melhoria do lay-out atual tornando-o mais funcional
Modificar o lay-out	Listar sugestões que possam auxiliar na melhoria na acessibilidade	Apresentar proposições de melhoria da acessibilidade para a chefia imediata e o setor de Infraestrutura

Fonte: Elaborado pelas autoras

Para tornar a biblioteca mais frequentada, nossa sugestão é o lançamento de um blog do local, que pode ser feito juntamente com o setor de informática, onde os estudantes sejam convidados para escrever artigos, histórias, dicas de leitura, enfim, um local virtual de participação coletiva.

Entre as ações moldadas no quadro acima, a gamificação pode ser inserida, por exemplo, envolvendo os estudantes para participarem do incremento do acervo da biblioteca.

Os estudantes podem ser convidados a participarem de uma competição, onde deverão, através de doação da comunidade ou própria, doar obras para a biblioteca. A tabela de classificação, conforme Zichermann e Cunningham (2011) é um elemento importante da gamificação, com o número de livros doados deve ser postada no blog do setor e a tarefa de arrecadação deve durar em torno de 120 dias, cada livro equivale a 1 ponto

Como premiação, a sugestão é os colaboradores e gestores mobilizarem uma parceria privada para angariar alguns prêmios. Uma propaganda no Blog da biblioteca pode ser oferecida como forma de agradecimento e troca pelos objetivos e artigos conquistados para a premiação dos vencedores.

6.2 A motivação e a integração entre os funcionários

A motivação, uma das questões direcionadas aos colaboradores, não obteve o percentual total de satisfação. Assim sendo, reforçando o que já foi exposto na teoria, Maximiano (2011) afirma a motivação e a satisfação no trabalho estão elencadas nas recompensas e incentivos que as empresas possam ofertar aos seus colaboradores para tentar obter o desempenho que viabilize a realização de seus objetivos.

No caso de uma organização pública, as formas de ofertar recompensas ficam mais limitadas em termos de utilização legal de recursos públicos.

Em relação a motivação dos servidores do setor é importante destacar que os resultados de insatisfação obtidos na pesquisa estão de acordo com os índices apresentados no relatório do Campus Araranguá da pesquisa de qualidade de vida no trabalho do IFSC. Sugerimos que os gestores do Campus e a Coordenadoria de Gestão de pessoas de posse destes dados implemente ações para a melhoria da qualidade de vida dos servidores, aumentando deste modo a motivação e melhorando a qualidade dos atendimentos prestados no setor de bibliotecas.

É de se destacar que conforme informações que constam na página virtual do câmpus Araranguá, a rede IFSC possui estrutura organizacional administrativa e didático-

pedagógica independente. Sendo que a sua estrutura forma um sistema, objetivando a integração e padronização de ações de planejamento e execução. Tal sistema gera a possibilidade de descentralizar, flexibilizar e transfere autonomia aos Câmpus para executar suas ações da melhor forma possível.

Efetuada o devido destaque a forma da estrutura organizacional da rede IFSC e do Campus Araranguá. Constatamos que mesmo com uma estrutura organizacional que delegue funções e descentralize a tomada de decisões a motivação é um desafio não somente dos gestores públicos e da Instituição mas também dos servidores que nesta atuam.

Passamos a apresentar sugestões pontuais que visam promover a motivação dentro do setor de Bibliotecas dos Câmpus Araranguá. Neste terceiro quadro apresentaremos campo descrevendo atividade, um segundo campo exemplificando uma ação e por fim a meta que se pretende alcançar quando da aplicação da atividade.

Quadro 3: Aumentar a satisfação e a motivação dos servidores da biblioteca

Atividade	Ação	Meta
Estimular a participação em projetos de qualidade de vida	Propor jogos entre os servidores do setor e do Campus, alongamento, rodas de conversa, rodas de leitura, participação em projetos de pesquisa e extensão	Proporcionar a integração dos servidores
Participar dos órgãos colegiados e de gestão	Elaborar relatório para a gestão de pessoas sobre as tarefas que executa	Relatar ao SIASS/Gestão de pessoas eventuais tarefas que estejam em desacordo com o cargo exercido
Registrar as atividades de considera que precisam de reajuste	Registrar as atividades de considera que precisam de reajuste	Ter processos definidos sobre as atividades do setor
Revisar os protocolos de atendimento	Revisar os protocolos de atendimento	Melhorar o atendimento
Atentar aos índices institucionais de qualidade de vida no trabalho	Conversar com a gestão de pessoas do Campus e da Reitoria para o planejamento de ações que melhorem a qualidade de vida dos servidores	Melhorar a satisfação na execução de tarefas diárias

Fonte: Elaborado pelas autoras

Um ambiente mais organizado, renovado e com acervo ampliado, certamente é a recompensa daa atividades, ações e metas estipuladas no quadro acima. *O feedback*, deve ser coletado e discutido após cada passo dado, como forma de correção e ajustes, além de reforçar o que está realmente gerando fundamento ao que foi proposto.

6.3 O sistema de informática

O departamento de informática e transtornos oriundos dos sistemas operados pelos colaboradores da biblioteca foi ressaltado durante a coleta de dados. Tendo em vista as constantes oscilações do sistema, tal ação dificulta a fluidez das atividades executadas no setor em questão.

Mesmo sendo operado por funcionários distintos do setor-alvo, o trabalho gerado pelos colaboradores da informática impacta entre vários outros setores, inclusive o da biblioteca, provocando lentidão e queda de sistema. Como sugestão de melhoria, o Quadro 4 será apresentado a seguir:

Quadro 4: Melhorias no sistema de informática

Atividade	Ação	Meta
Elaboração de uma tabela com os dias da semana, uma lista dos problemas levantados com os sistemas de informática	Marcar os dias em que ocorre os problemas de acordo com a tabela. Deve ser efetuada a apresentação desta ação com o departamento responsável.	Eliminar ao máximo os transtornos ocasionados. Importante é ir dando <i>feedbacks</i> , para que o departamento de TI vá ajustando e melhorando, para chegar até a meta.

Fonte: Elaborado pelas autoras

A recompensa, uma das premissas da gamificação, trazida por Rocha (2005, p. 86), além da obtenção de melhoria no sistema e na execução das atividades, será enviado um email em acordo com todos os membros que trabalham na biblioteca do IFSC- Araranguá, relatando a meta alcançada, elogiando e relatando o sucesso da parceria. O *feedback* final, estaria inserido junto ao movimento de recompensa.

7 CONCLUSÕES

As organizações, neste contexto se insere as públicas, devem estar atentas as mudanças que ocorrem na sociedade pois influenciam diretamente na formatação do trabalho e das atividades laborais como um todo.

Com os benefícios apontados no referencial teórico e a junção da coleta de dados e proposições de melhoria, podemos afirmar que a gamificação é benéfico para inferir a motivação nos funcionários, através de maior engajamento, imersos no mundo de fascínio e prazer que a atmosfera imposta pelos games exerce nos indivíduos.

No conceito de motivação, abordado por Koontz em Teixeira (Teixeira (2013), a satisfação das necessidades é uma das premissas motivacionais. O ser humano, segundo a

pirâmide de Maslow, é movido a esta busca que visa o topo da pirâmide. Mesmo o funcionalismo público ser uma posição almejada, é perceptível que a conquista pelo cargo não preenche a satisfação total no trabalho.

O gesto público precisa estar atento e procurar novos formatos de manter a equipe satisfeita não apenas com o cargo, salário, investimentos que a instituições oferta em capacitação, mas o fator motivacional como uma chave para obter resultados ainda mais interessantes e existos para o setor e unidade de trabalho. A gamificação é uma grande aliada neste processo.

REFERÊNCIAS

BUENO, M. **As teorias de Motivação Humana e sua contribuição para a empresa humanizada: um tributo a Abraham Maslow**. Revista do Centro de Ensino Superior de Catalão, Catalão/GO, ano 4, n. 6, p. 1-25, 2002.

CARNEIRO, R., e MENICUCCI, Telma Maria Gonçalves. **Gestão pública no século XXI: as reformas pendentes**. In FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. A saúde no Brasil em 2030 - prospecção estratégica do sistema de saúde brasileiro: desenvolvimento, Estado e políticas de saúde [online]. Rio de Janeiro: Fiocruz/Ipea/Ministério da Saúde/Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República, 2013. Vol. 1. p.135 Available from SCIELO Books <<http://books.scielo.org>>. Acesso em Nov. 24 de 2020.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4 ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 8ª ed. São Paulo: Cortez. 2006.

COOK, Whitney. **5 reasons You can't ignore gamification**. Disponível em: <http://www.incentivemag.com/Strategy/Non-Sales/5-Reasons-You-Can-t-Ignore-Gamification/>. 2013. Acesso em: 03 out 2020.

DASSO JÚNIOR, Aragon Érico. **O papel do servidor público num Estado democrático e participativo**. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, Portugal, 8-11 Oct. 2002.

DMITRUK, Hilda Beatriz (Org.). **Cadernos metodológicos: diretrizes do trabalho científico**. 8. ed. Chapecó: Argos, 2012.

FARIA, A. R. **O desenvolvimento da criança e do adolescente segundo Piaget**. Ed. Ática, 3º edição, 1995.

FERREIRA, Mario Cesar. **Qualidade de Vida no Trabalho. Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores**. Brasília, DF: Edições Ler, Pensar, Agir, 2011.

FLORIDA, R. (2011). A ascensão da classe criativa e seu papel na transformação do trabalho, do lazer, da comunidade e do cotidiano. Porto Alegre: L&M.

GARETH, R. J.; GEORGE, J. M. **Fundamentos da Administração Contemporânea**. São

Paulo: McGraw Hill, 2012.

GATTI, Bernadete A. **Implicações e perspectivas da pesquisa educacional no Brasil contemporâneo**. Cad. Pesquisa. 2001, n.113, pp.65-81. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/cp/n113/a04n113.pdf>. Acesso em 24 out. 2020

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2002.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Missão e Valores**. Disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/missao-visao-e-valores>. Acesso em 24 out. 2020

PAULA, José Fabiano de. **O gestor, o órgão público e a comunidade: um estudo das possibilidades de interação entre o IFSC Câmpus São Miguel do Oeste e a Vila Nova I**. Paula, José Fabiano de. Florianópolis: Publicações do IFSC, 2014. p.21

PLATAFORMA NILO PEÇANHA. **Dados institucionais IFSC Araranguá**. Disponível em: <http://plataformanilopecanha.mec.gov.br/2020.html>. Acesso em 24 out.2020

PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL. **PDI 2020 - 2024**. Disponível em: <https://www.ifsc.edu.br/pdi-2020-2024>. Acesso em 31 out.2020

PESQUISA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DO IFSC. **Relatório por Câmpus**. Disponível em: <http://r.ifsc.edu.br/qvt/>. Acesso em 30 out. 2020 MAXIMIANO, A.

C. A. **Introdução à administração**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MCGONIGAL, J. **Reality is broken**. Tradução: Eduardo Rieche. BestSeller: Rio de Janeiro, 2012.

MPOG. (2009a). **Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Melhoria da Gestão Pública por meio da definição de um guia referencial para medição do desempenho da gestão, e controle para o gerenciamento dos indicadores de eficiência, eficácia e de resultados do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização**. Produto 1: Mapeamento Bibliográfico e do Estado da Arte sobre Indicadores de Gestão . Brasília. Disponível em: http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/produto_1_indicadores_versao_final_110809.pdf. Acesso em: 05 out 2020.

MOURA, R. GOMES; LOPES, P. DE L.; PEREIRA, F. C . **As Teorias de Maslow e Hezberg Aplicadas em uma Fundação o Município de Barra do Piraí como Ferramenta de Desenvolvimento Organizacional: um Estudo de Caso**. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 11. 2014. Rio de Janeiro.

RAMOS, S. **Método de visualização: a hierarquia das necessidades de Maslow**. 2014. Disponível em: <https://pnlcoachingeducacao.wordpress.com/2014/04/05/metodo-de-visualizacao-a-hierarquia-das-necessidades-de-maslow/>. Acesso em: 05 out 2020.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento organizacional**. 14 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

ROCHA, J. A. O. **Gestão de Recursos Humanos na Administração Pública**. Lisboa: Escolar Editora, 2005.

SILVA, A.R.L.; SARTORI; Viviane; CATAPAN, A.H. **Gamificação: uma proposta de engajamento na educação corporativa.** Inc: FADEL, Luciane Faria et al (Org.). Gamificação na educação. São Paulo: Pimenta Cultural, 2014. P. 192-202.

SCHLEMMER, E. **Gamificação em espaços de convivência híbridos e multimodais: design e cognição em discussão.** Revista da FAEEBA-Educação e Contemporaneidade, v.23, n. 42, 2014.

SCHLEMMER, E. **Hibridismo, multimodalidade e nomadismo: codeterminação e coexistência para uma educação em contexto de ubiquidade.** In: MILL, D; REALI, A. Educação à distância, qualidade e convergências: sujeitos, conhecimentos, práticas e tecnologias. São Carlos: EdUFSCar, 2016. Cap. 3. Pgs. 61-85.

TEIXEIRA, Sebastião. **Gestão das Organizações.** 3. ed. Lisboa: Escolar editora, 2013.

VIANNA, Ysmar. **Gamification, Inc: como reinventar empresas a partir de jogos.** 1. Ed. Rio de Janeiro: MJV Press, 2013. P. 27-55.

WERBACH, K. & HUNTER, D. (2012). **For the Win: How game thinking Can Revolutionize your Business.** Wharton Digital Press.

ZICHERMANN, Gabe; CUNNINGHAM, Christopher. **Gamification by Design: Implementing Game Mechanics in Web and Mobile Apps.** 1 ed. Sebastopol: O'Reilly Media, Inc, 2011. p. 15-67.