

Gamificação como instrumento de educação em segurança

A experiência tem demonstrado que a educação é parte fundamental da segurança, pois não adiantam ter os melhores sistemas, infraestruturas e recursos materiais voltados à segurança, se não há um treinamento, formação e/ou capacitação adequada das pessoas que irão utilizá-los. Tudo poderá ter sido em vão, por exemplo, se somente uma das pessoas responsáveis falhar na execução dos principais procedimentos exigidos.

Neste sentido, há de se considerar também que se está no tempo das rápidas mudanças, de um mundo cada vez mais tecnológico e digital, com um número expressivo de pessoas da “geração y” no mercado de trabalho, excesso desordenado de informações, limitações de recursos para treinamentos de grandes grupos de pessoas, dificuldades de se gerar interesse dos participantes para apreenderem efetivamente sobre o conteúdo ministrado, restrições de locais e de tempo para formações etc.

Em vista de tudo isso, faz-se necessário recorrer a novas metodologias capazes de atender a estas exigências educacionais e desafios atuais. Uma destas novas metodologias de aprendizagem é a Gamificação. Os games ou jogos permitem que o conteúdo seja absorvido naturalmente pelos participantes, de maneira lúdica e divertida, e seus resultados nos aspectos educacionais sejam potencializados.

O termo “*gamification*” foi cunhado em meados de 2003 pelo programador britânico Nick Pelling para descrever os serviços ofertados por sua *startup* focada no segmento de consultoria (NAVARRO, 2013). A utilização da palavra começou a crescer, de modo que, em 2011, já aparecia em dicionários, como o Oxford. O termo Gamificação compreende a aplicação de aspectos de jogos em atividades relacionadas a não jogos (FADEL; ULBRICHT; BATISTA; VANZIN, 2014).

Zichermann e Cunningham (2011 apud FADEL; ULBRICHT; BATISTA; VANZIN, 2014, p. 15) identificam que geralmente são quatro razões específicas que motivam as pessoas a jogar: “*para obterem o domínio de terminado assunto; para aliviarem o stress; como forma de entretenimento; e como meio de socialização*”. Além disso, segundo estes citados autores, há quatro diferentes aspectos de diversão durante o ato de jogar: “*quando o jogador está competindo e busca a vitória; quando está imerso na exploração de um universo; quando a forma como o jogador se sente é alterada pelo jogo; e quando o jogador se envolve com outros jogadores*”.

Mark Stevens, vice-presidente de serviços globais da Digital Guardian, listou sete razões para utilizar elementos de jogos para elevar as barreiras de proteção em uma empresa. Eis, em resumo, cada uma delas (COMPUTERWORLD, 2017): 1) Premie o bom comportamento - Oferecer recompensa aos usuários que seguem as regras irá encorajar a equipe a manter o bom comportamento; 2) Estabeleça uma rotina de incentivos - Uma vez que esse funcionário teve seu comportamento reconhecido, incentive o bom comportamento de forma contínua a partir do estabelecimento de outros marcos; 3) Encoraje o diálogo - Por meio da Gamificação, uma organização pode estabelecer uma nova linguagem para proteção de dados, que encoraje o diálogo entre os colaboradores sobre como lidar com informações sensíveis; 4) Enderece a falta de conhecimento - Os treinamentos de segurança mais efetivos é aquele que

acontece de forma constante ao longo dos meses; 5) Fortaleça o engajamento - Os times devem ser encorajados a demonstrarem os reconhecimentos que recebem toda vez que atingem um dos objetivos estabelecidos. Tornar essas vitórias visíveis no ambiente de trabalho ajudará a trazer outros colaboradores para dentro do jogo; 6) Identifique um talento - Nem todo trabalhador se interessará pelo assunto da segurança. Por isso, algumas companhias lançam desafios para tentar encontrar talentos, já nos primeiros estágios da competição, para que ajudem a conduzir a prática; 7) Crie métricas com base em efetividade - A Gamificação só é efetiva se as pessoas aprenderem as lições em cenários do mundo real. Por essa razão, é crítico estabelecer métricas sobre a efetividade do processo de forma a reduzir os riscos reais.

Dentro da perspectiva da Gamificação, podem-se criar jogos informativos e educativos voltados a área de segurança. Como por exemplo, a criação de um jogo com foco na segurança condominial, em que os participantes são os próprios condôminos e empregados do Condomínio. Ganha o jogador que atingir um maior número de pontos, através da resposta correta de perguntas e/ou situações diárias sobre temas da segurança condominial, como por exemplo: portaria segura, entrada adequada de veículos na garagem, atitudes seguras e inseguras, riscos e ocorrências mais frequentes num condomínio etc.

Por fim, no âmbito das organizações, podem-se utilizar as estratégias de Gamificação com foco em segurança para contribuir, entre outras coisas com: a melhora do conhecimento sobre segurança dos públicos internos e até externos; a elevação da interação com a empresa, suas equipes e colaboradores de um modo geral; o estímulo à competição saudável, a busca por superação e o reconhecimento interno (“*campeões da segurança*”); a facilitação do engajamento em ações pré-definidas na área de segurança; a motivação dos comportamentos positivos (ou mesmo mudar atitudes indesejáveis) para alcançar metas de segurança específicas de forma dinâmica, intuitiva e envolvente.

Referências:

FADEL, Luciane Maria; ULBRICHT, Vania Ribas; BATISTA, Claudia Regina; VANZIN, Tarcísio (Org.). **Gamificação na educação**. São Paulo: Pimenta Cultural, 2014.

COMPUTERWORLD. **Sete maneiras de usar gamificação em sua estratégia de cibersegurança**. Disponível em: <http://computerworld.com.br/sete-maneiras-de-usar-gamificacao-em-sua-estrategia-de-ciberseguranca>. Acesso em: 20 maio 2017.

NAVARRO, Gabrielle. **Gamificação: a transformação do conceito do termo jogo no contexto da pós-modernidade**. Monografia (Especialização em Mídia, Informação e Cultura). São Paulo: CELACC/ECA – USP, 2013.

Humberto Ferreira Oriá Filho

Administrador, Contador, Bacharel em Economia,
Especialista em Auditoria Interna e Mestre em
Controladoria. Autor do livro “*As fraudes contra as
organizações e o papel da Auditoria Interna*”.