

GERENCIAMENTO DE PROJETOS E GESTÃO DE PESSOAS COM DIVERSIDADES CULTURAIS NO JOGO *CLASH OF CLANS*

Marcos de Souza

Mestre em Cognição e Linguagem/ UENF
marcosdesouza82@gmail.com

Renato Sousa Botacim

Graduando em Sistema de Informação/ São Camilo-ES
botacim.renato@gmail.com

Fábio Cardoso de Araujo

Graduando em Sistema de Informação/ São Camilo-ES
fabiocardosoemail@gmail.com

RESUMO

Na era contemporânea, é sucessivo o crescimento de empresas e organizações em todos os lugares, com os mais diversificados fins. Todas elas, necessitam de um combustível fundamental, as pessoas. Em paralelo, o avanço tecnológico disponibiliza aos usuários suas mais variadas formas, onde uma parte destas, são os jogos online. Assim como as empresas necessitam fielmente de pessoas para que funcionem e desenvolvam o seu objetivo final, a partir desta necessidade, surge outra, que é a uma pessoa capacitada a realizar a gestão das mesmas. Sendo de suma importância para um bom gestor conhecer cada integrante da sua equipe para que, em eventuais ocasiões, saiba lidar com as diversidades culturais. Mediante as revisões de literatura e aplicação de um questionário, foram adquiridas informações sobre os jogadores de Clash of Clans espalhados por todo território brasileiro quanto em outros países. É importante ressaltar que esse jogo foi escolhido por abordar questões de estratégia e gestão em diferentes áreas como tempo, custo, comunicação e pessoas. Depois da tabulação das informações foi feito o cruzamentos dos dados obtidos. Após a análise foi entendido a suma importância da comunicação na gestão de pessoas. Isso indica que projetos estão presentes em praticamente tudo que fazemos, assim como no jogo. Apesar deste trabalho apresentar uma pesquisa preliminar almejando entender qual é o perfil de um bom gestor, é necessário a realização de pesquisas aprofundadas, tornando-a uma minuta para futuros gestores.

PALAVRAS-CHAVE: gerenciamento de projetos; gestão de pessoas; *clash of Clans*, diversidades culturais.

ABSTRACT

In the contemporary era, there is a successive growth of companies and organizations everywhere, with the most diverse purposes. All of them require a key fuel called people. At the same time, technological advances provide to users their various tools and devices, some of them are online games. As well as companies faithfully require people to work and develop to achieve their ultimate goal, there is another necessity which is a person qualified to perform their management. It is extremely important for a good manager to know every member of your team so that, under any circumstances, one knows how to handle cultural diversities. Based on a literature review and a questionnaire, information was acquired on players of the game Clash of Clans throughout Brazil and other countries. This game was chosen because it addresses issues of strategy and management in different areas such as time, cost, communication and people. After the tabulation of the information, the crossing of the data obtained was performed. After the analysis it was comprehended the enormous importance of communication in managing people. This indicates that projects are in virtually everything we do, as well as in the game. Although this study present a preliminary research aiming to understand what the profile of a good manager is, deeper research is necessary, making it a start for future managers.

KEYWORDS: project management; people management; *clash of Clans*, cultural civersity

INTRODUÇÃO

A partir da revolução industrial ocorrida no século XVII, empresas e organizações estão em constante crescimento. Desta forma, estas estão sempre em busca de capacitações e aprimoramentos de suas atividades, almejando competitividade no mercado. A tecnologia acompanha este crescimento, tornando-se um grande auxílio a todas, independente da sua natureza.

O sucesso obtido pelas empresas é oriundo principalmente a partir de um bom trabalho de gestão, juntamente com alguns auxílios. Haja vista que independentemente de se viver na era contemporânea, onde cada dia mais as máquinas realizam o trabalho braçal de homens, as empresas e organizações dependem de pessoas com o dom da gestão, capazes de tomar decisões corretas e no tempo certo.

Salientado pelo autor Ricardo Vargas (2009) o gerenciamento de projetos, juntamente com suas subdivisões: gestão de pessoas; conflitos; custos, entre outros, demandam de grandes investimentos. O autor ainda afirma que, em pesquisas realizadas em 2009 pelo *Project Management Institute* em parceria com a *Economist Intelligence*, aproximadamente 12 trilhões de dólares são investidos anualmente no gerenciamento de projetos em todo o planeta, isto equivale algo em torno de 25% do Produto Interno Bruto - PIB mundial, e agrega uma média de 20 milhões de profissionais.

Destarte, uma problemática relevante ao gerenciamento de projetos ocorre quando muitos profissionais, são inseridos dentro dos mesmos contextos, haja vista que estes apresentam características distintas. No entanto, se comparado o desafio da distinção dos profissionais com os jogos *online* de estratégia, é perceptível, de maneira metafórica, que os jogos apresentam características similares as do gerenciamento de projetos. Sendo *Clash of Clans*, eleito, o jogo base desta análise comparativa, dado a sua complexidade atualidade e popularidade. Assim, surge a base do estudo oriunda do questionamento: como se materializa a gestão de pessoas, se considerado a diversidade cultural entre os indivíduos pertencentes a um Clan do jogo de estratégia *Clash of Clans*?

Entende-se que tal materialização seria realidade a partir da produção de dinâmicas de grupos que incentivem atos de cooperação e interatividade entre os membros das equipes, propostas pelos líderes, procurando levar os indivíduos a desenvolverem seus pensamentos visando o bem comum. Segundo Chiavenato (1999) a comunicação entre os membros é o ponto de partida uma relação harmoniosa do conjunto.

A importância do desenvolvimento dessa temática justifica-se quando se observa o crescente número de projetos que demandam na área de gerenciamento de pessoas, aplicáveis metaforicamente a jogos *online*. Esse gerenciamento demanda da necessidade de atividades que englobem grande número de membros interagindo entre si, sendo de suma importância a existência de comunicação e está, precisa estar acessível ao entendimento de todos. Torna-se importante ressaltar que cada membro desenvolve suas características individuais de formas distintas.

O presente trabalho tem como objetivo geral ressaltar a real importância de líderes capacitados a gerenciar projetos e principalmente pessoas dentro de empresas utilizando jogos *online* como comparativo. A partir de então, alcançar o objetivo específico que buscou compreender qual é o perfil do usuário quanto a efetividade das técnicas de gestão na obtenção de sucesso nas atividades executadas.

METODOLOGIA

Conforme defendido por Gil (1991) a pesquisa se classifica como do ponto de vista da natureza, a pesquisa é classificada como básica e a abordagem do problema define-se como quali-quantitativa. Seus objetivos são caracterizados como descritivos e ao que se refere aos procedimentos técnicos deste trabalho, são definidos como pesquisas bibliográficas.

O referencial teórico deste trabalho foi elaborado em cima de artigos científicos encontrados em bases de buscas como Google Acadêmico e Scielo; livros de autores renomados como: Vargas (2009); Mendes (2009); Chiavenato (1999); Araujo (2009); Garcia (2009), juntamente com a quinta edição do Guia PMBOK (2013). Para abordagem do terceiro capítulo, referente ao jogo *Clash of Clans*, foram utilizados sites oficiais, tanto da empresa dona do jogo, quanto de lojas que disponibilizam o mesmo.

A pesquisa quantitativa foi realizada mediante ao emprego de um questionário *online* utilizando a ferramenta Formulários disponibilizada pela empresa Google de forma gratuita. Suas perguntas foram elaboradas pelos idealizadores deste trabalho, mediante sucinta análise do jogo *Clash of Clans* e da temática de gerenciamento de projetos. O formulário *online* foi dividido em três sessões, sendo a primeira composta por 5 perguntas que buscam entender o perfil do jogador, a segunda por 6 perguntas referentes a gestão de projetos, por fim a terceira parte composta por mais 5 perguntas, almejando compreender o relacionamento entre os indivíduos dentro do jogo.

O universo da pesquisa engloba os usuários do jogo *Clash Of Clans*. Quanto a amostra, abrangeu blogs, sites direcionados ao jogo e em redes sociais como: Facebook, Whatsapp e Skype. No Facebook, o questionário teve sua divulgação em uma *Fan page* brasileira do jogo, *Clahs of Clans BR*¹, esta, com mais de vinte e cinco mil curtidas. O formulário permaneceu disponível para coleta das informações durante o período de 12 a 29 de outubro de 2014, obtendo-se o quantitativo de 306 respondentes. Já a quantitativo de não respondentes, não foi contabiliza por tratar-se de um questionário digital, distribuído pelo *Ciberespaço*. Também não houve respostas parciais, pois, todas as perguntas do questionário foram de cunho obrigatório.

¹*Fan Page* oficial *Clash of Clans* BR - Disponível em: <<https://www.facebook.com/ClashDicasBR>>; Acesso em: 19/10/2014.

3 GERENCIAMENTO DE PROJETOS

Conforme o autor Thiry-cherques (2004) um projeto é definido como uma sequência de atividades a serem desenvolvidas individual ou coletivamente em função de um prazo definido, em prol do cumprimento de um propósito, seja ele um produto ou um serviço.

Segundo o guia PMBOK (2013) um projeto pode ser definido como um esforço temporário que é explorado para a criação de um determinado produto ou serviço. Vale ressaltar que o termo temporário mencionado pelo guia, não se refere ao tempo gasto para a realização do projeto, mas sim ao resultado obtido que perdurará por um longo período de tempo.

Conceituado por Vargas (2009) é designado gerenciamento de projetos a técnica desenvolvida por empresas e organizações, que exerçam conjuntos de habilidades, incluindo a capacidade individual e o conhecimento dentro de um contexto onde se apresenta um cenário de tempo, qualidade e custo. Entendido desta forma, o gerenciamento de projetos resume-se em um conjunto de atividades preestabelecidas com o objetivo de cumpri-las dentro de um prazo estabelecido.

Porém Mendes; Valle; Fabra (2009) defendem que o gerenciamento de projetos é uma arte que se almeja alcançar ou ir além das expectativas e das necessidades que estão ligadas ao projeto. Pois, aplicando-se técnicas disponíveis, habilidades e conhecimentos pode-se atingir o objetivo final. Assim, entende-se que conceitualmente o gerenciamento de projetos é toda e qualquer forma ou meio desenvolvido que favoreça o crescimento das chances para se alcançar o sucesso.

CONTEXTO HISTÓRICO

Os autores Mendes; Valle; Fabra (2009) abordam que nos primórdios da humanidade, já se observava a existência de grandes projetos. Estes fatos se evidenciam quando se analisa o Egito, especificamente as grandes e famosas pirâmides. Estas, projetos que obtiveram sucessos oriundos de várias características, dentre elas, o tempo. Afinal, mesmo com o passar de milênios, continuam intactas.

Durante o período da segunda guerra mundial e da corrida espacial já se notava técnicas de gerenciamento de projeto, ainda que estas não dispunham deste nome. Assim conceitualmente o termo gerenciamento de projetos surgiu no final da década de 50 nos Estados Unidos, tendo sua aplicabilidade inicialmente em análise de sistemas de computadores e implantação de empreendimentos físicos (CODAS, 1987).

CARACTERÍSTICAS DE UM PROJETO

Os autores Mendes; Valle; Fabra (2009) citam que, todas as organizações possuem atividades de rotinas, (mesmo que raramente algumas fujam à regra) sendo as demais são consideradas como projetos. Desta

forma, algumas características do projeto definem-se como temporárias, outras obtêm sua elaboração progressiva. Ambas almejam o mesmo fim que é a elaboração de um único serviço ou produto.

Um projeto tem como característica base a temporariedade e individualidade do produto ou serviço a ser projetado. A primeira afirma que todos os projetos têm seu tempo de início e fim bem estabelecidos. Já a segunda, refere-se à realização de um produto ou serviço único. A partir destas características base são originadas as demais características como: empreendimento não repetitivo; sequência clara e lógica de eventos; início; meio; fim; objetivo claro e definido; entre outras (VARGAS, 2009).

O autor Kelling (2006) descreve que todos os projetos apresentam a necessidade de propósitos simples e claros, de forma que facilite a compreensão dos seus objetivos e metas, sendo de suma importância que os projetos desfrutem de mobilidade e portabilidade. Juntamente com estas necessidades, surge a motivação, o ponto crucial para a realização dos projetos, visto que equipes motivadas em geral provem bons resultados.

3.1 SUCESSO E FRACASSO DO GERENCIAMENTO

Inúmeras vantagens são obtidas com as diversas técnicas de gerenciamento de projeto, facilitando a realização do objetivo esperado, dentro do prazo estipulado. Estas não se restringem aos projetos grandes e de alto custo, o que torna este fato primordial em projetos de qualquer complexibilidade, duração e capital. Partindo deste pressuposto é possível evitar surpresas no decorrer do projeto, sendo maleável à elaboração de novas técnicas e ao desenvolvimento de técnicas mais competitivas para melhor adaptação no mercado (VARGAS, 2009).

De acordo com guia PMBOK (2013) o sucesso de um projeto é alcançado por uma boa realização dos critérios, como: prazo; restrições do escopo; recursos; qualidades; riscos e tempo. Sendo estes concluídos com êxito, o sucesso do projeto se torna eminente. Salientando que um gerente de projetos tem que estabelecer limites que não fujam da realidade, para que possam ser alcançados pela equipe.

Quando se desenvolvem projetos bem-sucedidos a gratificação é notória. Porém muitos projetos não chegam a uma conclusão satisfatória, ou mesmo nem chegam a uma conclusão. Este “abandono” se dá mediante ao fato do não cumprimento do objetivo final, devido a circunstâncias como: coordenação ineficaz; deficiência da relação humana e principalmente os altos custos, que fogem do orçamento, carecido do estouro do prazo, comprometendo a qualidade estipulada no projeto (KEELLING, 2006).

Já Vargas (2009) articula que mesmo os projetos tendo benefícios, boa parte não alcançam o sucesso, devido aos obstáculos externos ou naturais como: as mudanças estruturais da empresa; a troca de tecnologias oriundas da crescente evolução; questões ambientais que notoriamente tem recebido grande atenção; além é claro do cenário político-econômico desfavorável. Sendo a gestão de riscos uma possível forma de amenizar a problemática desses obstáculos.

O gerenciamento de projetos é provido de várias subdivisões de gestão, estas são compostas por: gestão de pessoas; comunicação; aquisições; custos; riscos; escopo; tempo; administração de conflitos; econômico-financeiro e qualidade. No seguinte capítulo deste trabalho, será enfatizado alguns tópicos referentes à gestão de pessoas.

4 GERENCIAMENTO DE PESSOAS

A gestão pode ser definida como um esforço que se objetiva maior organização, controle, coordenação entre outras funcionalidades de uma empresa ou organização, juntamente com a dependência de excelências dentro das mesmas. Sendo este o estopim para o gerenciamento ou gestão de pessoas (ARAUJO; GARCIA, 2009).

Segundo Chiavenato (1999) a gestão de pessoas é uma área que dispõem de partes instáveis provocando sensibilidade ao conjunto, de tal modo que, há uma grande demanda de cuidado para com ela. Esta sensibilidade é determinada conforme a situação ou ambiente em que estão inseridos, sendo ocasionada por inúmeros fatores como: o contexto da cultura; a estrutura física que é disponibilizada pela organização; as características que envolvem o ambiente; a tecnologias oferecida; as regras internas; entre outras.

Já Vergara (2013) assegura que as empresas de modo geral não surgem da terra, no céu ou no mar, são dependentes de um combustível chamado pessoas. Estas são responsáveis por definir as características da empresa, que por si só, não são capazes de realizar ações. Assim há uma grande necessidade de integrantes que definam o seu propósito e visão, que administrem seus recursos, que tomem decisões, que executem ações, e que procurem boas estratégias para a realização das atividades necessárias.

4.1 CARACTERÍSTICAS E IMPORTÂNCIA DE UM GESTOR DE PESSOAS

Um bom gestor deve possuir um vasto arsenal de conhecimento, não se restringindo a sua própria área, mas provido de um conhecimento amplo e diversificado. Desta forma, o gestor tem a possibilidade e a capacidade de direcionar possíveis soluções e caminhos a serem seguidos pela organização. Sendo indispensável por parte de um bom gestor usufruir das tecnologias que disponibilizam o aperfeiçoamento das técnicas de gestão (ARAUJO; GARCIA, 2009).

Caracterizado por Ribeiro (2005) a gestão de pessoas é uma atividade paradoxal, uma vez que parte de um dos extremos do nível de complexibilidade até chegar ao outro (do mais simples ao mais complexo). Ainda sendo explicado pelo autor, a parte complicada são as diferenças que existem entre as pessoas como: cultura; crença; entre outros. A parte fácil, refere-se ao relacionamento com pessoas, explicada pelo fato que qualquer pessoa quer ser tratada igualmente e com justiça.

4.2 MOTIVAÇÃO DA EQUIPE

Como defendido pelos autores Araujo; Garcia (2009) motivação é energia psicológica que induz o indivíduo a realizar determinado objetivo com prazer. Não existe um poder ou ser que torne uma pessoa um excepcional trabalhador ou um preguiçoso, isto é a motivação é individual. O que realmente gera a motivação é o real significado que é atribuído a determinada atividade a ser realizada pela pessoa.

Um dos principais pontos dentro da gestão de pessoas é a motivação. Esta deve ser diária, estar sempre à frente do indivíduo, levando-o a buscar sempre mais. Motivação pode ser definida como uma força; uma energia ou algo semelhante, que desenvolve a função de levantar; impulsionar a realização de determinada atividade; resultando assim em um bom trabalho. Desta forma quando se necessita de lidar com indiferenças na equipe, o gestor entra em ação (VERGARA, 2013).

Os autores Araujo; Garcia (2009) defendem que há dois tipos de motivação. A motivação intrínseca é baseada na automotivação, como mencionado anteriormente. A outra, a motivação extrínseca é definida como um meio de motivação ligado a recompensa, assim entende-se que as pessoas com maiores rendas no final do mês, automaticamente possuem maior motivação. Tendo a base de que a motivação é oriunda do prazer resultante da atividade, como citado anteriormente, nota-se que a motivação extrínseca não é certa, pois as empresas e organizações trabalham em sentido contrário aos seus conceitos, reduzindo ao máximo o envolvimento com grandes projetos que possuem grandes remunerações.

4.3 TRABALHO EM EQUIPE

Conforme definido por Vergara (2013) uma equipe não é apenas um grupo de pessoas trabalhando para a realização de um determinado fim. Uma equipe tem estes aspectos, porém, também possui elementos que definem uma identidade, unindo os integrantes, independentemente de suas características, e principalmente da distância que estas estão. Vale ressaltar que além das equipes tradicionais (aquelas no mesmo ajuntamento) também há equipes virtuais que se interagem usufruindo do espaço *cibernético*.

De acordo com os autores Araujo; Garcia (2009) seguindo três fatores básicos: equidade, realização e companheirismo, a empresa tende a ganhar harmonia. A equidade fixa suas bases na igualdade social, onde as pessoas de maior nível estejam justas com as demais. A realização refere-se ao crescimento dentro da empresa, inclui-se também: consideração, respeito e reconhecimento. Já o companheirismo estabelece a união entre as pessoas, independente da competição entre si, isto acarreta simplicidade para a realização das tarefas. A figura 1 corrobora os três fatores que contribuem para um clima organizacional positivo.

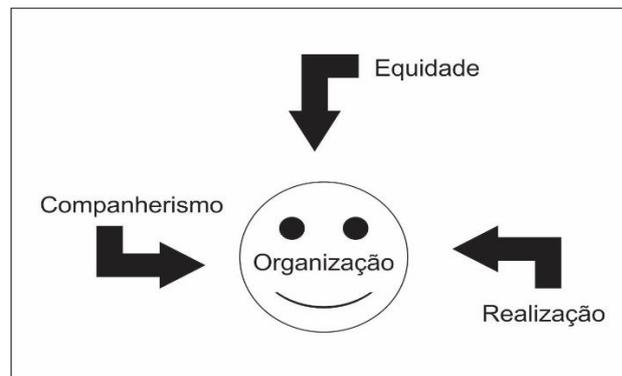


Figura 1: Três formas que contribuem para um clima organizacional positivo.

Fonte: Araujo; Garcia (2009).

Ao ser analisado um tripé, como efeito de comparação, suas principais funções visam oferecer: sustento, equilíbrio e firmeza a determinado objeto. Desta forma para que um gestor de pessoas obtenha sucesso é fundamental que fixe sua base em cima de três processos: competência, ética e fatores intervenientes. Assim como no tripé, a falta de algum desses processos, gera insuficiência, derivando o fracasso (TEIGA, 2006).

5 CLAHS OF CLANS

Clash of Clans é um jogo de estratégia e combate em que seus jogadores almejam crescimento e a defesa de sua vila. Lançado no dia 02 de agosto de 2012 pela desenvolvedora de games SUPERCELL conforme descrito no site oficial² da empresa. É um jogo *online*, que utiliza toda a tela do dispositivo, sendo desenvolvido inicialmente para plataforma Apple abrangendo os dispositivos: *iPad*, *iPhone* e *iPod touch*. Vale ressaltar que a empresa primeiramente teve seu foco nos tablets, estendendo posteriormente para os demais dispositivos.

Visto que era crescente sucesso e popularidade do jogo *Clash of Clans*, a empresa estende a sua plataforma, se acendendo no reino “*Android*”, que notoriamente tiveram uma ansiosa espera. Conforme descrito no site oficial do *Google Store*³ - loja de aplicativos para dispositivos com sistema operacional *Android* - *Clash of Clans* é um jogo épico de combate estratégico, sendo definido pela maioria dos jogadores, em comentários nas páginas de downloads do jogo, como o melhor jogo de estratégia já criado,

² Site oficial do jogo *Clash of Clans* – SUPERCELL – Página de notícias. Disponível em: <<http://www.supercell.net/news>>; Acesso em: 27/10/2014.

³ Site oficial da *Google Store* – Página de Download. Disponível em: <<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.supercell.clashofclans>>; Acesso em: 13/10/2014.

além de ser escolhido o jogo hit para tablets e celulares de acordo com a reportagem do site oficial GLOBO.COM⁴.

Almejando um bom sistema defensivo, os jogadores dispõem de armas como: torres; canções; morteiros; torres dos magos; defesas aéreas; entre outras. Já ansiando o ataque em uma batalha, o jogador realiza o treinamento de tropas. Estas podem ser compostas por: bárbaros; arqueiras; gigantes; goblins; destruidores de muros; balões; magos; curadoras; dragões; entre outros que são liberados mediante o nível em que o jogador está. Estes treinamentos são distintos, variando de acordo com o perfil do jogador.

No jogo existem associações ou interações com os demais jogadores, isto é chamado de Clan, pois, vários jogadores unem-se para juntos batalharem em prol da vitória na guerra. Este Clan é composto por um líder, co-líderes, anciões e membros, onde cada um possui determinada função. Vale ressaltar que é permitido que os jogadores troquem de Clan, restringindo apenas que o jogador pertença apenas a um por vez.

5.1 - SOBRE A EMPRESA

De acordo com o site oficial do jogo, SUPERCELL⁵ é uma empresa sediada em Helsinki, Finlândia, havendo operações na cidade de São Francisco, Estado da Califórnia, Estados Unidos da América. A empresa foi fundada em 2011, por alguns veteranos do mundo dos *games*. Seus fundadores tem um histórico concreto, pois cada um possui mais de 10 anos na criação de jogos, somado neste período, o desenvolvimento mais de 165 jogos concluídos, disponíveis em 12 plataformas distintas, incluindo-se: Facebook, XBOX 360, IOS.

Os nomes dos veteranos responsáveis pela fundação, respectivamente com a função que exercem dentro da empresa são: Mikko Kodisoja, Lead Game; Ilkka Paananen, CEO; Niko Derome, Engenehiro Sênior de Servidor; Visa Forsten, Programador Chefe, Lassi Leppinen também Lead Game e petri Styrman, Game Sênior Artist.

Em 2011, no início das suas atividades, a empresa almejava o desenvolvimento de jogos para tablets, realizando um levantamento dos bons requisitos presentes em alguns jogos de computadores e consoles (Playstation, XBOX, Nintendo). Aprimorando-os, acrescentou portabilidade e a tecnologia *Touch* (toque na tela), que notoriamente vem ganhando cada vez mais espaço no mercado em Smartphones e Tablets.

⁴ Site oficial da Rede Globo de Televisão – Página de notícias G1 – Tecnologias e games. Disponível em: <<http://g1.globo.com/tecnologia/games/noticia/2014/08/leitores-escolhem-clash-clans-como-jogo-hit-para-tablets-e-celulares.html>>; Acesso em: 27/10/2014.

⁵ Site oficial do jogo *Clash of Clans* – SUPERCELL – Página de fundadores. Disponível em: <<http://www.supercell.net/founders-and-leadership>>; Acesso em: 08/10/2014.

Segundo o site oficial SUPERCELL⁶ em geral, os melhores jogos são os que têm seu desenvolvimento voltado para uma determinada plataforma. Em 2011 quando o tablete estava ganhando mercado, a empresa focou seu tempo, energia e amor, para a criação de jogos para o mesmo, sem nenhum compromisso, tendo início do zero, buscando trazer para os jogadores a melhor experiência possível. Um dos motivos que embalou a empresa foi o lançamento do *Ipad*, quando o imortal Steve Jobs o chamou de “mágico”, inspirando os desenvolvedores da empresa a criarem um pouco de magia para este dispositivo.

A SUPERCELL apresenta uma metodologia que tem uma variação dos pequenos aos grandes pensamentos. Este paradigma é explicado quando se entende que os pensamentos grandes referem-se à criação dos jogos. Exemplos: *Clash of Clans* e *Hay Day*. Já os pequenos pensamentos referenciam o tamanho da equipe, visto que cada jogo mencionado no exemplo obteve seu desenvolvimento apenas por meia dúzia de pessoas. A empresa acredita que o sucesso não está vinculado a grandes equipes, mas excepcionalmente ao talento e criatividade de cada um.

5.2 INVESTIDORES

De acordo com o site oficial SUPERCELL⁷ do jogo, a empresa tem uma grande quantidade de investidores, tornando-se um ponto positivo, pois estes servem de apoio, já que possuem uma vasta e rica experiência tanto profissional, quanto no mundo dos games, isto acarreta segurança ao desenvolvimento das atividades da empresa. Além disso os investidores também disponibilizam capital, que segundo a reportagem do site oficial da Globo⁸, a empresa recebeu um montante de US\$ 1,5 bilhões de dois investidores japoneses.

Os investidores da empresa respectivamente com a sua área de atuação são compostos por: Accel Partners empresa de destaque em capital de riscos; Atomico empresa investimento internacional de tecnologia; Cerval Investments uma sociedade de investimentos; Index Ventures também é uma empresa de capital de riscos; Initial Capital empresa de capital de risco privado; Institutional Venture Partners empresa de capital premier, Klaas Kersting é o CEO e fundador da empresa Flaregames além de ser o Empreendedor do Ano em 2008 segundo Ernst & Young. Já Lifeline Ventures é uma equipe de empreendedores responsável

⁶ Site oficial do jogo *Clash of Clans* – SUPERCELL – Página sobre a empresa. Disponível em: <<http://www.supercell.net/about>>; Acesso em: 12/10/2014.

⁷ Site oficial do jogo *Clash of Clans* – SUPERCELL – Página dos investidores. Disponível em: <<http://www.supercell.net/investors>>; Acesso em: 08/10/2014.

⁸ Site oficial da Rede Globo de Televisão – Página de notícias G1 - tecnologia e games. Disponível em <<http://g1.globo.com/tecnologia/games/noticia/2013/10/criadora-do-clash-clans-recebe-investimento-de-us-15-bilhao.html>>; Acesso em 27/10/2014.

por um acelerador de arranque e a London Venture Partners responsável pelo capital destinado a web, móvel, indústria do jogo social e nuvem (internet).

5.3 FORMA DE TRABALHAR

Também informado no site oficial SUPERCELL⁹ a empresa tem seu foco voltado para o que realmente importa, o desenvolvimento de jogos, onde estes são remanejados com toques artesanais. Ela também tem como base uma série de características que almejam o sucesso. Estas são constituídas por: *Small is Beautiful* (pequena está linda), *Full Transparency* (total transparência), *Zero Bureaucracy* (burocracia zero), *Extreme Independence* (independência externa), *Pride in Craft* (orgulho em artesanato) e *Take Care of Our Own* (cuidados próprios).

Fazendo uma sinopse destas características, *Small is Beautiful* defende que equipes menores, com pessoas certas, juntamente com harmonia, é possível conseguir os melhores jogos. *Full Transparency*, afirma que o que ocorre na empresa não é escondido de ninguém, o direito de saber o que está acontecendo é comum a todos, gerando confiança e moral em toda a equipe. *Zero Bureaucracy*, pelo fato das equipes serem pequenas e capacitadas desfrutam de grande agilidade, sendo fundamental que não haja obstáculos pelo caminho.

Já *Extreme Independence* ressalta que mesmo a equipe sendo pequena, tem liberdade para tomar decisões rápidas e assumir os riscos. *Pride in Craft* define que mesmo as equipes sendo rápidas, não podem perder o foco que é composto por criatividade e qualidade. *Take Care of Our Own* estabelecem que ser feliz e ter alto desempenho são os segredos para o sucesso, assim para alcançá-lo é necessário ter bons pagamentos, grandes benefícios e prover equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A discursão presente neste capítulo refere-se aos resultados obtidos na pesquisa direcionada aos participantes do jogo online *Clash of Clans*, a respeito da importância de pessoas capacitadas para gestão, principalmente de pessoas. O presente questionário foi dividido em três partes: a primeira instância refere-se a identificação dos perfis dos jogadores; sendo sequenciada pela gestão de pessoas e finalizada com o relacionamento pessoal. A partir desses dados, cruzar informações para entender técnicas utilizadas para interação entre os membros. Vale ressaltar que este questionário obteve um total de 306 respondentes.

⁹ Site oficial do jogo *Clash of Clans* – SUPERCELL – Página como trabalhamos. Disponível em: <<http://www.supercell.net/jobs>>; Acesso em: 08/10/2014.

Na primeira parte do questionário foi analisado o perfil do jogador. A pergunta 1.1 questionou sobre qual Clan o jogador pertencia. Obteve-se aproximadamente 200 distintas respostas, sendo exemplos: “YASUKA”, “FAMÍLIA TITANS”, “ALIANÇA HOKAGE”, “SPIK-NOT”, “CLASH EMPIRE BR”, “THE PIRATES BR”, “CHASH OF HEROS”, “ARMAGEDON”, “SCORPIOM”, “BRASIL TEAN”.

A pergunta 1.2 buscou identificar qual cargo/função o jogador ocupava dentro do Clan: Pode-se observar através do gráfico 1 que 88 respondentes ou 29% marcaram a opção ancião, 83 respondentes ou 27% marcaram a opção membro, 43 respondentes ou 14% marcaram a opção líder e 92 respondentes ou 30% marcaram a opção co-líder.

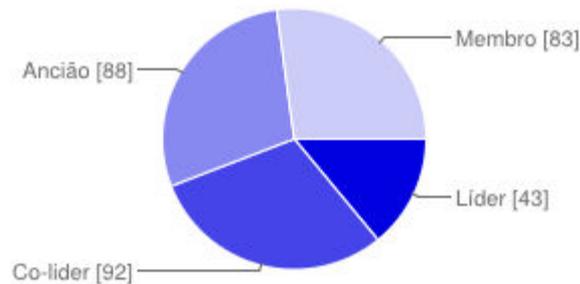


Gráfico 1: Cargo/função exercido pelo jogador no seu Clan.

Fonte: Os autores.

Sendo questionado na pergunta 1.3 a qual faixa etária o respondente se enquadrava, nota-se que 107 respondentes ou 35% estão na faixa de 12 a 16 anos, 84 respondentes ou 27% possuem de 17 a 20 anos, 64 respondentes ou 21% encontram-se na faixa de 21 a 25 anos, 34 respondentes ou 11% tem idade de 26 a 30 anos, 13 respondentes ou 4% possuem idade entre 31 a 35 anos e 4 respondentes ou 1% marcaram possuir 36 a 40 anos. Nenhum dos respondentes marcou que possui a idade Acima de 40 anos, segundo mostra o gráfico 2.

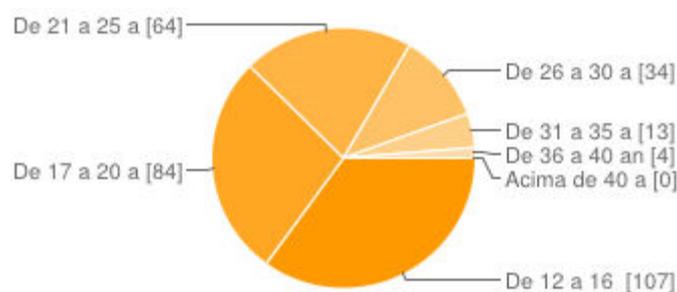


Gráfico 2: Faixa etária.

Fonte: Os autores.

Foi questionado na pergunta 1.4 a forma como o respondente conheceu o jogo, conforme o gráfico 3, vê-se que: 11 respondentes ou 4% conheceram o jogo pelo Facebook, 81 respondentes ou 26% marcaram a opção *Play Store*, 177 respondentes, equivalentes a 58% marcaram que conheceram o jogo por meio de amigos, 10 respondentes ou 3% marcaram a opção escola/faculdade e 27 respondentes ou 9% marcaram a opção outros meios.

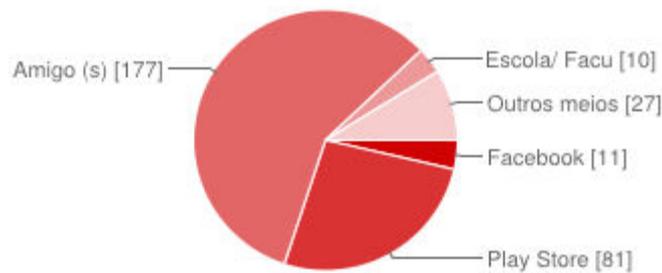


Gráfico 3: Como conheceu o jogo.
Fonte: Os autores.

Já a pergunta 1.5 buscava saber quanto tempo o respondente participa ativamente do jogo. Marcado por 35 respondentes ou 11% a opção até 2 meses, 75 respondentes ou 25% marcaram a opção de 3 a 4 meses, 64 respondentes ou 21% marcaram a opção de 5 a 6 meses, 59 dos respondentes ou 19 % marcaram a opção de 7 a 9 meses, 40 respondentes ou 13% marcaram a opção de 10 a 12 meses e 33 respondentes ou 11% marcaram que jogam a mais de um ano, conforme mostrado no gráfico 4.

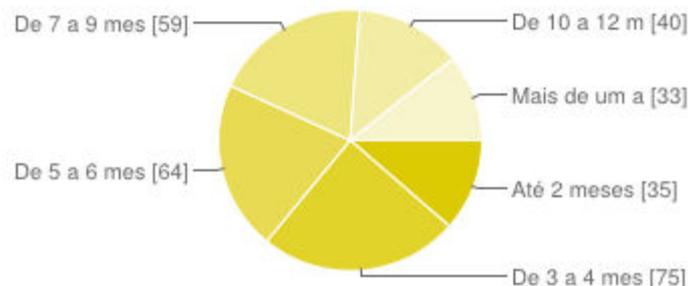


Gráfico 4: Tempo de jogo.
Fonte: Os autores.

Mediante os gráficos 1 e 2, quando questionado qual o cargo/função o entrevistado ocupa no jogo, das 135 respondentes que marcaram estar nos cargos de maior importância - líderes e co-líderes - conforme gráfico 1, 26 possuem idade entre 12 a 16 anos, 39 possuem idade entre 17 a 20 anos e 43 possuem idade entre 21 a 25 anos, vide gráfico 2. Sendo comprovado que os membros com maior idade estão ocupando os cargos de maior responsabilidade, devido sua maior experiência.

Quando se analisado os gráficos 1 e 4, dos 171 respondentes que ocupam os cargos inferiores - ancião e membro - conforme mostra o gráfico 1, 27 jogam a menos de dois meses, 40 jogam de 3 a 4 meses e 36 jogam de 5 a 6 meses, de acordo com o gráfico 4. Isso ressalta que a falta de experiência no jogo faz com que o jogador ocupe os cargos que exigem menos responsabilidades.

A segunda parte do questionário que trata a respeito da gestão de pessoas indaga na pergunta 2.1 se os líderes buscam informações dos membros do seu Clan. 92 respondentes ou 30% marcaram a opção sempre, 124 respondentes ou 41% marcaram a opção regularmente, 47 respondentes ou 15% marcaram a opção raramente e 21 respondentes ou 7% marcaram a opção nunca. Como salientado no gráfico 5.

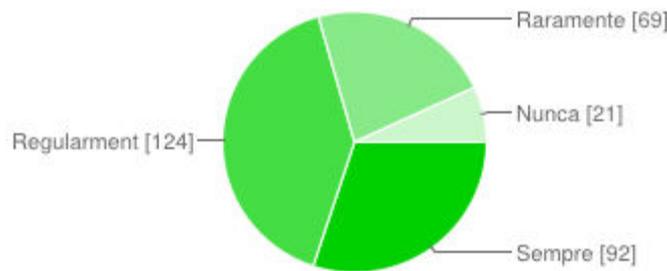


Gráfico 5: Líderes que se mantêm informados.

Fonte: Os autores.

Concretizado no gráfico 6 que faz referência a pergunta 2.2, buscou-se saber se os membros da liderança faziam visitas auxiliando os demais membros. Desta forma 112 respondentes ou 37% marcaram a opção sempre, 122 respondentes ou 40% marcaram a opção regularmente, 47 respondentes ou 15% marcaram a opção raramente e 25 respondentes ou 8% marcaram a opção nunca.

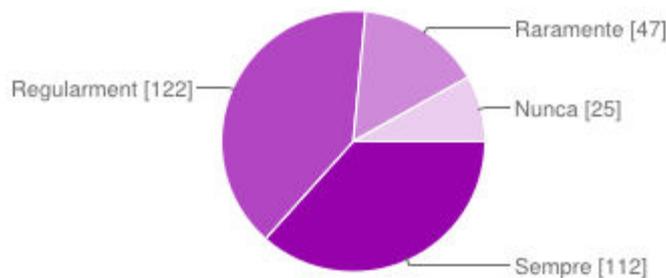


Gráfico 6: Líderes que auxiliam os demais membros.

Fonte: Os autores.

A pergunta 2.3 do questionário almejava saber se a comunicação entre os membros do Clan é saudável, se há respeito para com os demais jogadores: Obteve-se 220 respondentes ou 72% marcaram a opção sempre, 80 respondentes ou 26% marcaram a opção regularmente, 5 respondentes ou 2% marcaram a opção raramente e apenas uma pessoa marcou a opção nunca. Este fato se torna um ponto positivo, pois a comunicação é o *Start* para as demais atividades. Isto é frisado no gráfico 7.

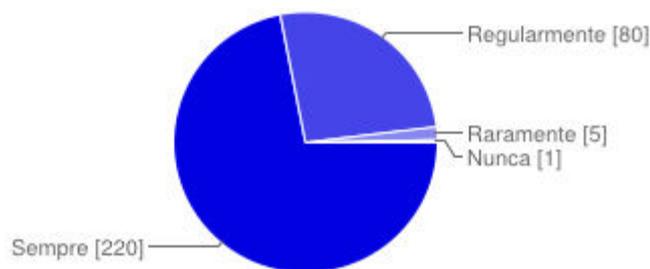


Gráfico 7: Comunicação saudável dentro do Clan.

Fonte: Os autores.

Quando analisada a pergunta 2.4 que indaga se há efetividade de procedimentos utilizados pelos líderes mediante transtornos ocorridos dentro do Clan: Pode-se observar no gráfico 8 que 195 respondentes

ou 64% marcaram a opção sempre, 77 respondentes ou 25% marcaram a opção regularmente, 25 respondentes ou 8% marcaram a opção raramente e marcado por 9 respondentes ou 3% a opção nunca.

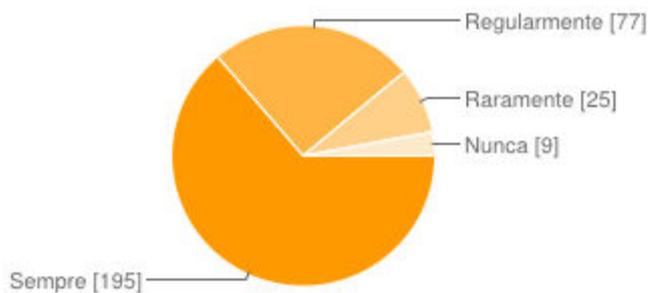


Gráfico 8: Efetividade de procedimentos utilizados pelos líderes em ocorrências de transtorno.
Fonte: Os autores.

Já o questionamento da pergunta 2.5 refere-se à capacidade dos líderes serem passivos a receber opiniões dos demais membros, um total de 211 respondentes ou 69% marcaram a opção sempre, 67 respondentes ou 22% marcaram a opção regularmente, 15 respondentes ou 5% marcaram raramente e 13 respondentes ou 4% marcaram a opção nunca. Conforme mostra o gráfico 9.

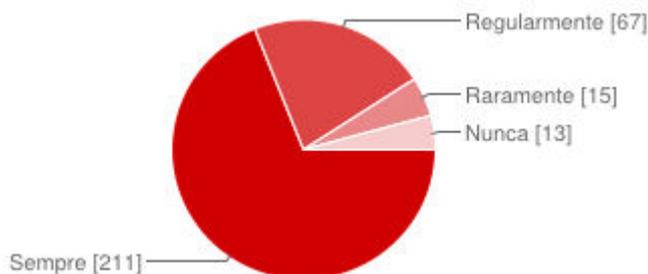


Gráfico 9: Líderes passivos a opiniões.
Fonte: Os autores.

Na pergunta 2.6 do questionário, a última da segunda parte, buscava compreender se os líderes eram capacitados a realizar gestão, tanto de pessoas quanto de projetos. Conforme o gráfico 10, observa-se que 138 respondentes ou 45% marcaram a opção sempre, 124 respondentes ou 41% marcaram a opção regularmente, marcado por 27 respondentes ou 9% a opção raramente e 17 respondentes ou 6% marcaram que opção nunca.

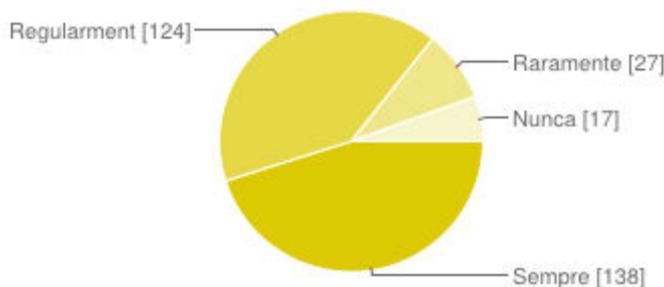


Gráfico 10: Líderes capacitados.
Fonte: Os autores.

Mediante os gráficos 9 e 10, das 211 pessoas que marcaram a resposta: seus Líderes são sempre compassivos a receber informações, conforme o gráfico 9, 120 responderam que seus líderes sempre são capazes de realizar os processos de gestão e 83 pessoas disseram que regularmente seus líderes são capacitados, segundo gráfico 10. Isto ressalta quão grande é a importância da comunicação entre os membros, pois a partir da comunicação os membros responsáveis pela liderança podem entender qual é a realidade da sua equipe, saber como cada membro pensa e age mediante determinadas circunstâncias.

Observando os gráficos 1 e 6, onde 134 respondentes que desempenham funções de líder ou co-líder, vide gráfico 1, 60 destes marcaram que sempre fazem visitas as vilas dos demais membros e 64 marcaram que regularmente realizam visitas as demais vilas, de acordo com o gráfico 6. Esta análise confirma a suma importância para um bom gestor, que é de conhecer muito bem sua equipe e assim, a partir destas informações saber como alocar e distribuir sua equipe para que as ocorrências de sucesso sejam cada vez mais frequentes.

A terceira parte do questionário tratava de questões de relacionamento entre os indivíduos dentro e fora do jogo. Observando o gráfico 11 referente a pergunta 3.1 do questionário, que almejava saber quais métodos o jogador utiliza para entrar nos Clans: 119 respondentes ou 39% marcaram a opção indicações de amigos, 71 respondentes ou 23% marcaram que procuram no jogo até achar um Clan, 32 respondentes ou 10% marcaram que criam seu próprio Clan, 64 respondentes ou 21% marcaram a opção por meio de convites e 20 respondentes ou 7% marcaram que utilizam outros meios para entrar em um Clan.

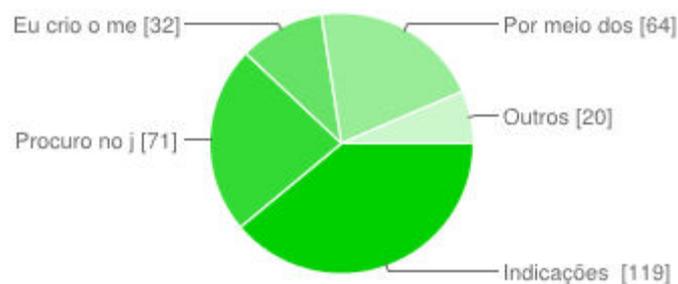


Gráfico 11: Métodos utilizados para entrar em Clans.

Fonte: Os autores.

Reforçando a fundamental necessidade de diálogo entre membros a pergunta 3.2 procurava saber se há de fato comunicação dentro do Clan. 223 respondentes ou 73% marcaram a opção sempre, 68 respondentes ou 22% marcaram que regularmente há comunicação, 14 respondentes ou 5% marcaram a opção raramente e apenas 1 respondente marcou a opção nunca representando 0%, conforme mostra o gráfico 12.

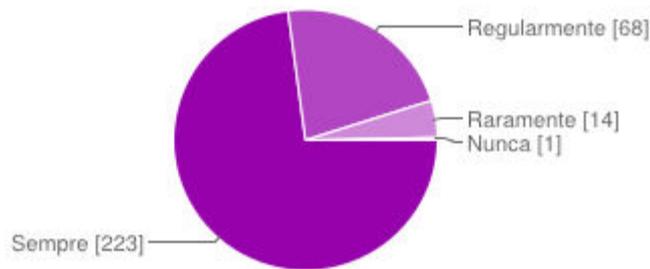


Gráfico 12: Dialogo entre membros do Clan.
Fonte: Os autores.

A pergunta 3.3 questionava quais meios os jogadores buscavam fora do jogo para dialogarem com os demais: 255 respondentes ou 83% marcaram a opção Whatsapp, 16 respondentes ou 5% marcaram que utilizam o Facebook, 7 respondentes ou 2% marcaram a opção Chat ON, 28 respondentes ou 9% marcaram que utilizam outros meios para comunicação e a opção SMS, não foi marcada por nenhum respondente, conforme constatado no gráfico 13.

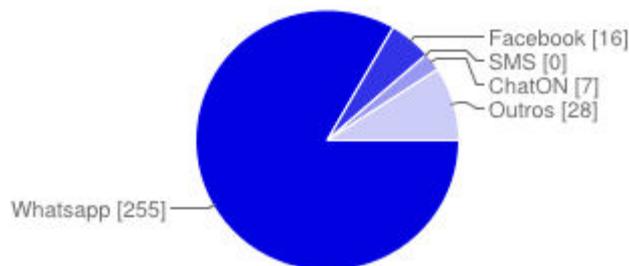


Gráfico 13: Mecanismos de comunicação utilizados fora do jogo.
Fonte: Os autores.

Ao realizar a análise da pergunta 3.4, que questionava se o jogador ao entrar em um Clan busca saber de quais regiões, culturas, manias e crenças os demais integrantes do Clan estão inseridos: 58 respondentes ou 19% marcaram a opção sempre, 73 respondentes ou 24% marcaram a opção regularmente, 88 respondentes ou 29% marcaram a opção raramente e 87 respondentes ou 28% marcaram a opção nunca, como mostrado no gráfico 14.

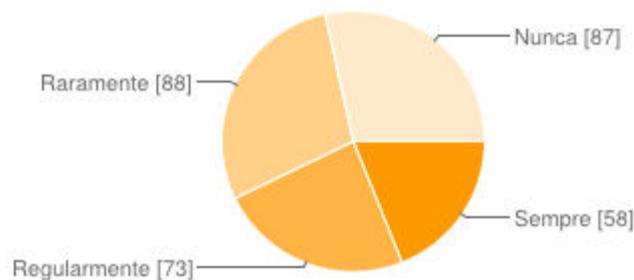


Gráfico 14: Informações do Clan.
Fonte: Os autores.

Por fim a pergunta 3.5, a última da terceira parte e também do questionário, tinha o objetivo de saber qual maneira o jogador utilizava quando entrava em um Clan de diferentes dialetos: 40 respondentes ou 13% que marcaram a opção que não se comunica com os demais integrantes, 80 respondentes ou 26% marcaram que utilizam o Google Tradutor, 6 respondentes ou 2% marcaram que utilizam dicionários, 135 respondentes ou 44% marcaram que utilizam conhecimentos prévios e 45 respondentes ou 15% marcaram a opção deixo o Clan.

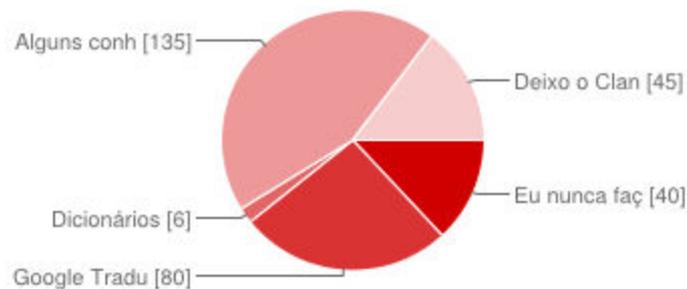


Gráfico 15: Meios para comunicação entre membros de diferentes localidades.

Fonte: Os autores.

Ao realizar o cruzamento de dados referentes aos gráficos 1, 12 e 13, das 135 pessoas que marcaram que ocupam posição de líder ou co-líder, vide gráfico 1, 132 destes respondentes marcaram que sempre e regularmente há comunicação, segundo gráfico 12. Destas, 122 pessoas utilizam a rede social Whatsapp para se comunicar fora do jogo, de acordo com o gráfico 13. Do mesmo modo que um bom gestor tem que incentivar a comunicação entre os membros, eles também necessitam explorar novos recursos, novas técnicas e tecnologias, tornando-se um diferencial para a equipe.

Clash of Clans além de ser um jogo épico de estratégia, proporciona interação para com as pessoas do mundo todo. Desta forma, observando os gráficos 14 e 15, 131 pessoas marcaram que sempre, ou regularmente buscam saber informações dos demais membros do Clan, como: cultura, crença, costumes, região, conforme mostra o gráfico 14. Mediante ao fato dos demais integrantes serem de outros países e possuírem diferentes dialetos, 60 desses respondentes almejando troca de informações utilizam conhecimentos prévios, 36 o Google Tradutor e Infelizmente, 34 respondentes ao se deparem com estas circunstâncias, não se comunicam ou deixam o Clan, segundo o gráfico 15. Assim o jogador perde a oportunidade para conhecer novas culturas.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Se considerada a problemática da diversidade cultural presente nos Clans do jogo *Clash of Clans* e os dados obtidos pela pesquisa, expresso nos gráficos, percebe-se a existência de uma busca para resolução dos

conflitos gerados, em sua maioria, pela diferença de linguagem. Observa-se que os conflitos ganham solução, quando os indivíduos utilizam-se de ferramentas como: dicionários, tradutores e pesquisas *online*.

Se tratando das equipes, que no contexto do jogo são denominados Clans, a hipótese foi alcançada em partes. Isto ocorre mediante ao fato de que os Clans na maioria das vezes são compostos por pessoas que não se conheçam pessoalmente, sendo considerados “Amigos Virtuais”. Desta forma os membros de um mesmo Clan podem estar localizados em bairros, cidades, estados ou em até em países diferentes, o que dificulta e/ou impossibilita a realização das atividades de incentivo, a interatividade e a cooperação pessoalmente. Porém o próprio jogo pode ser considerado uma parte destas atividades como: Doações de tropas, dicas de ataque e defesa, entre outras questões variantes de acordo com o jogador e Clan, pois ao realizar estas simples atividades, os indivíduos estão contribuindo para o bem comum da equipe.

Os jogos *online* de estratégia, independente da sua plataforma: *desktop* ou *mobile*, em sua maioria proporcionam interatividade entre os seus participantes. *Clash of Clans* é um exemplo claro. Assim, o objetivo dos usuários, em buscar meios para interação com os demais jogadores - visto que a comunicação é uma forma de se amenizar o problema da diversidade cultural - é atendido. Isto ocorre mediante ao fato de que o próprio jogo disponibiliza um *chat* para a comunicação entre os membros do Clan e também um *chat* aberto para todos os usuários do jogo, não se restringindo somente a isto, os usuários dos jogos utilizam também outros mecanismos para troca de informações como: Whatsapp, Facebook ou outros mecanismos.

Entende-se que a importância deste trabalho é grande, pois trata-se de um tema bem amplo. O gerenciamento de projetos é uma crescente atividade que está presente em praticamente tudo que fazemos. Com o auxílio dele obtemos maiores possibilidades de alcançar os objetivos com sucesso. Estes abrangem desde projetos simples como um churrasco até complexos como de uma empresa multinacional, salientando desta forma sua fundamental necessidade.

A gestão de pessoas é o ponto de partida de tudo, pois é o combustível do “negócio”. Importante em todas as áreas, ela é fundamental, já que as pessoas não são iguais, tendo cada uma sua forma de pensar e agir. Assim são necessárias pessoas capacitadas que possam agir nessas diferenças.

Ao analisar-se o jogo de estratégia *Clash of Clans* bem como o ambiente de interação dos jogadores, observa-se a existência da aplicabilidade da gestão de projetos e de pessoas. Assim que, apreciados os dados dos gráficos 1 e 4, compreende-se que pessoas com maior idade e experiência no jogo desenvolvem os cargos de gestão, com maior primazia. A grande questão está na falta de sensibilidade para reconhecer, que no simples fato de jogar, acaba contribuindo de forma intrínseca ao desenvolvimento da capacidade de gerir. Uma vez que, para à ampliação do Clan, necessário é utilizar-se de técnicas próprias ou de terceiros, assim como recursos tecnológicos que garantam este objetivo.

Uma grande questão que deve ser mencionada é que independente das pessoas estarem gerenciando projetos e pessoas dentro de um jogo *online*, elas estão adquirindo experiência e noção de como funcionam

esses processos de gestão. Desta forma, mediante os fatos analisados, é notório que os jogos em determinadas circunstâncias, podem influenciar direta ou indiretamente na escolha profissional de um jogador.

Sugere-se em trabalhos futuros a realização de pesquisa mais detalhada com o intuito de entender como as pessoas interagem entre si e como lidam com as diversidades encontradas dentro dos grupos. A partir desta pesquisa, buscar o desenvolvimento de aplicações que permitam a realização de dinâmica em grupo, independentemente da localização de cada membro.

8 REFERÊNCIAS

- ARAUJO, Luiz César G.de; GARCIA, Adriana Amadeu. **Gestão de Pessoas: Estratégias e integração organizacional**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. 436 p.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: campus, 1999.
- CODAS, Manuel M. Benitez. **Gerência de projetos: uma reflexão histórica**. Revista de Administração de Empresas, v. 27, n. 1, p. 33-37, 1987.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 200 p.
- KEELLING, Ralph. **Gestão de Projetos: uma abordagem global**. São Paulo: Saraiva, 2002. 293 p.
- MENDES, João Ricardo Barroca; VALLE, André Bittencourt do; FABRA, Marcantonio. **Gerenciamento de projetos**. FGV, 2009.
- PMBOK, GUIDE. **Um guia do conhecimento em gerenciamento de projetos**. 5 ed. Newton Square (USA): Project Management Institute-PMI, 2013.
- RIBEIRO, Antonio de Lima. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Saraiva, 2005. 311 p.
- TEIGA, Adriano José. **Gestão de Pessoas**. Curitiba: Iesde, 2006. 160 p.
- THIRY-CHERQUES, Hermano Roberto. **Modelagem de Projetos**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004. 265 p.
- VARGAS, Ricardo Viana. **Gerenciamento de Projetos: Estabelecendo Diferenciais Competitivos**. 7. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2009. 236 p.
- VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas**. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2013. 213 p.