



# A Polícia de Ottawa atende ao chamado e democratiza a aprendizagem com a Degreed

## Ciente



## Sede

Ottawa, Ontário, Canadá

## Setor

Governo

## Quantidade de colaboradores

2.100

## Recursos utilizados

LXP, compartilhamento e recomendações de conteúdos

## Aplicações

Desenvolvimento de colaboradores, desenvolvimento de liderança, crescimento autodirigido, comunidades de aprendizagem

## Desafio

A Polícia de Ottawa sempre prezou pelo desenvolvimento de funções executivas, e mesmo assim a aprendizagem tinha suas limitações. Muitos policiais, inclusive os que atuavam nas ruas, tinham acesso a poucos cursos online por um LMS. A equipe de aprendizagem não tinha dados sobre os gaps de habilidades e aplicava de forma desigual um modelo de competências criado havia 15 anos. Mudar tudo isso era quase uma emergência.

## Solução

A Polícia de Ottawa escolheu a Degreed pela intuitividade da experiência do usuário, facilidade das integrações, mobilidade de acesso e a possibilidade de a plataforma centralizar a aprendizagem. Além disso, a liderança de aprendizagem se interessou pela solução por ela facilitar a associação de habilidades a competências novas e simplificadas, introduzidas para orientar o desenvolvimento em toda a corporação.

## Resultados

Seis meses após o lançamento da Degreed, 1.600 pessoas da corporação usava a plataforma todos os meses, superando o referencial de sucesso da Degreed que é de cerca de 50%. Oficiais e colaboradores civis estão explorando uma gama de tópicos, a qualquer hora e em qualquer lugar, em celulares e de formas colaborativas. A aprendizagem permanente é uma prioridade, e os líderes da área estão reimaginando programas de desenvolvimento de liderança.





## Resumo

Fundada em 1995 com a fusão de diversos órgãos públicos, a Polícia de Ottawa tem o compromisso de cuidar da segurança dos mais de um milhão de habitantes da capital canadense.

Nos últimos anos, a enxuta equipe de aprendizagem da corporação percebeu que poderia aprimorar o desenvolvimento tanto de oficiais quanto de colaboradores civis, que careciam de amplo acesso a conteúdos e oportunidades de aprendizagem personalizadas, por exemplo. Para complicar um pouco mais a situação, as metodologias utilizadas pela liderança de aprendizagem estavam ultrapassadas e não geravam dados sobre quais habilidades eram necessárias para a organização e para que as pessoas progredissem profissionalmente e de forma efetiva.

Para superar esses desafios, a Polícia de Ottawa implementou a Degreed. A taxa de adoção inicial foi alta, e melhorias significativas no contexto do departamento de aprendizagem e desenvolvimento foram percebidas quase de imediato.

Agora, líderes, policiais de rua e colaboradores civis de todas as patentes e funções têm à disposição uma gama de conteúdos internos e externos que podem ser acessados a qualquer hora e em qualquer lugar, inclusive nas viaturas. O desenvolvimento colaborativo substituiu a aprendizagem segregada. Além disso, os treinamentos, inclusive sobre liderança, estão cada vez mais personalizados, indicando que as pessoas estão encontrando exatamente o que precisam para ter sucesso.





# Desafio

“Precisávamos fortalecer o nosso alicerce. Nossa maior necessidade era a democratização da aprendizagem para nos tornarmos uma organização que realmente aprende.”

— **Joshua Abraham**

Gerente de aprendizagem e desenvolvimento

## Democratização da aprendizagem

Historicamente, os programas de aprendizagem da Polícia de Ottawa priorizavam os cerca de 50 líderes executivos e seniores da corporação, sempre pensando no planejamento de sucessões.

“Cursos formais, fossem eles oferecidos internamente em nosso centro de desenvolvimento profissional ou em outro local, eram verdadeiros tesouros. No entanto, não havia equidade no acesso a eles. A maneira como os cursos eram oferecidos normalmente dependia de contatos internos. Havia muita reclamação de pessoas que não estavam fazendo os cursos que precisam fazer”, conta Joshua Abraham, gerente de aprendizagem e desenvolvimento.

A grande maioria dos quase 1.000 policiais de rua, 400 gestores e 600 colaboradores civis tinha acesso a um catálogo limitado de conteúdos por meio de um LMS. A equipe de aprendizagem não tinha dados sobre os gaps de habilidades da corporação e carecia de uma forma confiável para obter esses dados. Para completar, o modelo de competências para entrevistas, gestão, promoção de pessoas e outras áreas que a Polícia de Ottawa usava já tinha 15 anos — e “os diversos programas de RH estavam usando essas competências sem uniformidade”, pontua Abraham.

A pequena equipe de aprendizagem sabia que era possível melhorar as experiências dos colaboradores por meio de uma aprendizagem colaborativa que reduzisse o desenvolvimento de mão única e as segmentações, da reorganização dos conteúdos e da promoção de jornadas de aprendizagem que atendessem aos objetivos de desenvolvimento de cada um.

A Polícia de Ottawa precisava de uma maneira de combinar os conteúdos educativos que já tinha com novos materiais, conectando tudo para proporcionar um desenvolvimento cotidiano, personalizado e capacitador. Assim, as pessoas sabiam que “se tivessem um objetivo, saberiam exatamente o que fazer para alcançá-lo”, observa Abraham.

A corporação precisava de uma solução que fosse capaz de monitorar o desenvolvimento de habilidades, apresentar recomendações personalizadas de conteúdo e ajudar o RH a deixar para traz sua ultrapassada metodologia de competências.

“Precisávamos fortalecer o nosso alicerce. Nossa maior necessidade era a democratização da aprendizagem para nos tornarmos uma organização que realmente aprende. Com isso, todos podem progredir, pois sempre haverá um grupo de aprendizes que a corporação estará desenvolvendo como líder. E, quando essas pessoas chegam a um nível executivo, há pouco o que fazer, pois toda trajetória já foi construída”, explica Abraham.

# Solução

## Degreed

Com outros departamentos de polícia igualmente tradicionais em suas posturas relacionadas à área de aprendizagem e desenvolvimento, Abraham pesquisou práticas recomendadas mais modernas em grandes empresas do setor privado. Em uma visita a uma empresa de tecnologia da região, ele ficou sabendo que os líderes de aprendizagem tinham adotado a Degreed havia pouco tempo.

Mais algumas pesquisas e informações sobre a LXP da Degreed só aumentaram o interesse da equipe de aprendizagem. Mesmo assim, “por sermos um órgão público, não podemos errar. Independentemente da decisão que tomássemos, tinha de ser a decisão certa, pois se tratava de um investimento de longo prazo com severas restrições orçamentárias”, observa Abraham ao descrever um processo de compra que precisava do feedback dos colaboradores e da comunidade, dos diálogos com empresas, do convencimento do alto escalão da corporação e, o mais importante, das avaliações objetivas de concorrentes em um processo de licitação.

“Tivemos de definir uma série de requisitos para contratar o fornecedor que atendesse a todos eles, independentemente de qual fosse. Na época, a Degreed era a única empresa capaz de oferecer o que queríamos”, relata Abraham.

A Polícia de Ottawa foi o primeiro departamento de polícia do mundo a contratar a Degreed, que

foi aprovada devido a fatores como intuitividade da experiência do usuário, facilidade das integrações, mobilidade de acesso e a possibilidade de a plataforma centralizar a aprendizagem.

A Polícia de Ottawa lançou a plataforma para toda a força de trabalho com e-mails, vídeos, competições, sorteios, logins obrigatórios, uma cerimônia online de lançamento e a ajuda comprovada das campanhas de engajamento criadas pela Degreed e pelos especialistas da equipe de experiência do cliente. Dentre as estratégias contínuas de engajamento, estão: participação dos profissionais de aprendizagem nas reuniões departamentais para divulgar a iniciativa, workshops sobre como usar a Degreed e eventos para todos os colaboradores. A equipe também usa a Degreed para gerenciar planos de retorno ao trabalho para pessoas que ficaram afastadas por muito tempo.

Abraham destaca que, ao lançar a Degreed, o RH também adotou uma metodologia simplificada que prioriza três competências principais para todos: liderança altruísta, inteligência emocional e trabalho voltado à integridade. “Sempre desejamos que as habilidades fossem a língua franca da corporação, pois estávamos migrando de um modelo funcional para um modelo coletivo. Com a Degreed, apresentamos um vídeo breve e as habilidades para cada competência e, em seguida, disponibilizamos planos e trilhas para repassar esses conhecimentos.”







# Resultados

“Quando um policial teria a oportunidade de se conectar com um colega de outra delegacia para aprenderem juntos? A Degreed está nos aproximando para que aprendamos uns com os outros, unificando ainda mais a corporação.”

— **Joshua Abraham**

Gerente de aprendizagem e desenvolvimento

## A aprendizagem vai além dos cursos

Agora, o acesso à aprendizagem na Polícia de Ottawa vai além da participação em cursos. A aprendizagem colaborativa é uma realidade em eventos como os almoços educativos que destacam conteúdos da parceria com o TED@Work da Degreed, que apresentam palestras do TED de forma nativa na plataforma. Além disso, a aprendizagem pode acontecer em qualquer lugar — e talvez nada ilustre melhor essa mudança do que policiais controlando o próprio desenvolvimento.

“Metade da nossa força de trabalho está em uma viatura, usando a Degreed no celular”, conta Abraham, destacando que os policiais priorizam conteúdos curtos e usam trilhas personalizadas ideais para quem está nas ruas, que podem ser concluídas em menos de cinco minutos.

Seis meses após o lançamento da Degreed, 1.600 usuários da Polícia de Ottawa estavam usando a plataforma de LXP todos os meses, superando o referencial de sucesso da Degreed em quase 50%. Policiais de todos os níveis exploram assuntos como liderança, bem-estar e resiliência — muitas vezes de forma colaborativa ou usando os recursos de aprendizagem social da Degreed. Inclusão, consciência cultural, comunicação, autoconsciência e engajamento comunitário estão entre os tópicos mais procurados da corporação.

“Quando um policial teria a oportunidade de se conectar com um colega de outra delegacia para aprenderem juntos? A Degreed está nos aproximando para que aprendamos uns com os outros, unificando ainda mais a corporação.”



Antes, dávamos conta do que fazíamos sozinhos, mas agora caminhamos juntos, com um único objetivo. Isso é muito positivo e uma grande vitória para todos nós”, celebra Abraham.

O superintendente David Zackrias usa a Degreed como uma ferramenta cotidiana de desenvolvimento profissional.

“A Degreed é uma divisora de águas para a área de aprendizagem e desenvolvimento. Sou um entusiasta das condições igualitárias no ambiente de trabalho, e a Degreed está igualando as condições quando o assunto é upskilling e desenvolvimento profissional. Hoje, qualquer integrante da Polícia de Ottawa pode usar a LXP para acessar planos e trilhas de aprendizagem 24h, um imenso benefício para quem trabalha em turnos na rua”, detalha Zackrias.

A agência também integrou conteúdos da Canadian Police Knowledge Network (CPKN), líder em treinamento das forças de segurança. Com isso, a descoberta e o uso desses conteúdos podem ser aproveitados pela Polícia de Ottawa.

Mesmo em momentos mais turbulentos, quando houve uma queda no uso da Degreed, a corporação usou a plataforma para interagir com a força de trabalho, por exemplo, comunicando alterações nas leis e políticas.





# Resultados

## Priorização da aprendizagem permanente

A Degreed ajuda todos os colaboradores da Polícia de Ottawa a desenvolverem habilidades para que estejam sempre preparados para o futuro.

“Independentemente da forma como a nossa força de trabalho aprende, uma coisa é certa: para vencer no mundo das forças policiais hoje em dia, a aprendizagem precisa ser constante. Foi-se o tempo em que podíamos colocar as pessoas por uma semana em uma sala de aula e riscar ‘aprendizagem’ da lista de afazeres. A aprendizagem contínua é importante e veio para ficar”, comenta o comandante Steve Bell.

“A Degreed nos permite alcançar o nosso objetivo de criar uma experiência de aprendizagem completa para a nossa corporação, sempre de olho no futuro”, complementa Bell.

Abraham acrescenta: “A carreira policial é para toda a vida, e é fácil pensar: ‘Estarei sempre por aqui’. O feedback que temos é de que a Degreed traz a esperança

de que há algo mais no trabalho das pessoas, graças às jornadas de aprendizagem que estamos mapeando. Estamos ajudando os policiais a terem mais satisfação com a longa carreira que escolheram”.

E não são apenas os oficiais que se beneficiam.

O colaborador civil Demian Seiden, que atua como operador do Centro de Informações da Polícia do Canadá, usa a Degreed para ler artigos e compartilhar conteúdos interessantes com os colegas.

“Em tempos de mídias sociais e algoritmos que nos trazem conteúdos, é fácil ficarmos presos à nossa bolha. Quando compartilhamos algo com outras pessoas, temos acesso a um horizonte mais amplo de informações e nos expomos a opiniões às quais jamais teríamos acesso em outros ambientes”, opina Seiden.





## Para o futuro

Com os avanços da aprendizagem na corporação, o desenvolvimento de liderança na Polícia de Ottawa está mudando para melhor, com uma experiência mais pessoal e colaborativa que acontece no fluxo de trabalho, a cada degrau da vida profissional.

“A Degreed será a nave-mãe guiando a experiência de cada patente, de modo que cada um saberá exatamente o que e quando aprender. Ela engloba de tudo, não apenas conteúdos digitais: pode ser um evento, uma tarefa coletiva, uma avaliação ou um brainstorming. A Degreed concentrará e estimulará isso tudo”, prevê Abraham.

Os líderes de aprendizagem também preveem um programa de mentoria para toda a corporação usando um marketplace de oportunidades internas montado no Degreed Experiential Learning para conectar as pessoas. E eles não param por aí: “Planejamos uma integração com o Microsoft Teams, para que a Degreed esteja disponível em um lugar que já é utilizado no dia a dia do nosso pessoal. Será um grande passo para nós, especialmente para os policiais que trabalham na rua”, finaliza Abraham.

# Sobre a Degreed

A Degreed é a plataforma de aprendizagem que faz parte do dia a dia de milhões de colaboradores de centenas das maiores empresas do mundo.

Desenvolvendo habilidades fundamentais para o presente e o futuro, a plataforma integra atividades educativas autodirigidas e treinamentos obrigatórios para que as organizações consigam sempre cumprir metas e atender rapidamente às demandas do mercado.

Com a Degreed, as organizações aceleram a capacitação de talentos com base em insights refinados e dados sobre habilidades, e os colaboradores assumem as rédeas de seus avanços profissionais por meio de experiências de aprendizagem personalizadas de acordo com suas especialidades e interesses.

Fundada em 2012, a sede da Degreed fica em Pleasanton, na Califórnia. A empresa também tem escritórios em Salt Lake City, Nova York, Londres, Amsterdã e Brisbane.

Saiba mais sobre a Degreed: [Site](#) | [YouTube](#) | [LinkedIn](#) | [Twitter](#)

