



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**MAGAZINE LUIZA**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

UNIFEOB  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS  
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE  
**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTEGRADO**

A COMUNICAÇÃO ENTRE AS EQUIPES NO  
CONTEXTO ORGANIZACIONAL

**MAGAZINE LUIZA**

MÓDULO CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES - PROFa.  
LEONOR CRISTINA BUENO

COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - PROFa. JULIANA MARQUES  
BORSARI

ESTUDANTES:

INARÁ FAGUNDES AMORIELL, RA1012020100168  
STÉPHANIE SANQUETA BRUNELLI, RA 1012020100159

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2020

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>3</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>5</b>
3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	5
3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE	6
3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA	12
3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL	13
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>18</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>19</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>23</b>

# 1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste projeto é descrever sobre a comunicação entre as equipes no contexto organizacional.

A empresa escolhida foi por um dos seus valores como, pessoas em primeiro lugar, ao longo dos textos é perceptível que isso é levado muito a sério e praticado no seu dia a dia. Analisamos o comportamento humano juntamente com seus valores, comportamentos e cultura.

O trabalho em equipe é um dos temas citados, como ele se dá em um empresa real, afinal para a obtenção de bons resultados na empresa ele é essencial, as dificuldades para que trabalhem em equipe, e como a empresa lida com isso.

Por fim a comunicação dentro da organização, como as pessoas se comunicam, por escrita, cartas, e-mail ou relatórios, e oral no modo de falar, se expressar. Levando em conta todo o momento como a Magazine Luiza, lida com todos esses aspectos.

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

**Magazine Luiza S/A**

**CNPJ: 47.960.950/0001-21**

O casal de vendedores Luiza e Pelegrino Donato tinham um sonho de abrir um comércio que gerasse renda para toda a família em Franca SP. Para escolher o nome da nova loja de presentes em 16 de novembro de 1957, eles fizeram um concurso na rádio para que as pessoas votassem em um nome. Foi assim que surgiu a Magazine Luiza. Por ser uma vendedora conhecida na cidade, optaram em usar o nome dela. (MAGAZINE LUIZA, 2016).

Hoje a empresa é uma das maiores varejistas do país, com mais de 60 anos de história.

[...] ao final de 2017, a Companhia contava com 858 lojas, localizadas em 16 estados brasileiros, sendo 716 convencionais, 141 virtuais e o e-commerce, incluindo aplicativo e Marketplace, além do Magazine Você, Televendas e Vendas Corporativas, ou seja, uma plataforma multicanal que atende a todas as classes sociais por todo o País. Ainda conta com 10 centros de distribuição e três escritórios, com sede administrativa localizada em São Paulo [...] (RELATO INTEGRADO; MAGAZINE LUIZA,2017).

A Magazine Luiza conta com sua loja física e e-commerce. São vários departamentos e produtos como: eletrodomésticos, eletroeletrônicos, móveis, informática, pet shop, automotivos, brinquedos, produtos de limpeza, artigos para festa, livros, moda, beleza e perfumaria, utilidades domésticas, entre outros...

### **PROPÓSITO**

- Levar o acesso a muitos ao que hoje é privilégio para poucos.

### **VISÃO**

- Estar presente onde, como, quando o cliente quiser. Oferecendo diversas linhas de produtos e serviços para todos. Conseguindo assim ser o grupo mais inovador do varejo do país.

### **VALORES**

- Respeito, desenvolvimento e reconhecimento: Colocando pessoas em primeiro lugar.

- Ética: Ação baseadas na verdade, integridade, honestidade, transparência, justiça e bem comum.

- Simplicidade e liberdade de expressão: Simplicidade nas relações e processos e estando aberta para ouvir e respeitar a opinião de todos

- Inovação e ousadia: Busca fazer diferente, tendo iniciativas inovadoras e ousadas.

- Regra do Ouro: Faça aos outros o que gostaria que fizessem a você. ( RELATO INTEGRADO MAGAZINE LUIZA; 2017)

## **3. PROJETO INTEGRADO**

### **3.1 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES**

As organizações vem crescendo ao longo do tempo, e cada vez mais o ambiente empresarial fica competitivo, o que antes era um diferencial, hoje é uma obrigação ou requisito, a tecnologia está em toda parte, trabalhos que antes pessoas faziam, agora pode ser feito por alguma máquina, é evidente que as poucos as pessoas vão perdendo seu espaço no mercado, atualmente os diferenciais se fundamentam nas pessoas, que precisam se adaptar às mudanças.(MEDEIROS Maria Isabela Artigo Especialização, 2017)

[...] por exemplo, antigamente era comum a permanência em um emprego por toda a vida, no entanto, atualmente, é exigida das pessoas uma flexibilidade na trajetória profissional, isto é, as pessoas precisam ser flexíveis e dinâmicas com habilidade de busca constante pelo aprendizado. [...] (MEDEIROS Maria Isabela Artigo Especialização, 2017, p.4)

Afinal, são as pessoas que trazem os resultados. Cada pessoa tem sua maneira de agir e pensar e isso não é diferente no mundo corporativo e saber lidar com isso é muito importante, levar em conta que tem uma vida fora da empresa e que o modo como ela administra seu pessoal, influencia no profissional. (Siteware, 2019)

Apesar das regras, normas e uma estrutura dentro das empresas, não dá para moldar o modo de agir de seus colaboradores, acontecimentos tantos nos ambientes internos, quanto no externo trazem suas influências. Por isso é que gestores e líderes precisam trabalhar com metas em mente, fazerem as relações entre pessoas dentro da empresa mais harmoniosa o possível. (Siteware,2019)

A Magazine Luiza adota prática e valores que incentivam as equipe, como o respeito pelas pessoas, sendo eles clientes, colaboradores ou fornecedores ou prestadores de serviço. A empresa acredita que a responsabilidade social começa dentro da própria organização, sua meta é claro, pessoas em primeiro lugar. (FGV, 2004)

### 3.1.1 O TRABALHO EM EQUIPE

Com todas as mudanças estruturais causadas interna e externamente, as empresas precisam estar atentas às mudanças e saber inovar.

As empresas precisam de colaboradores que tenha agilidade para resolver problemas, transformar a informação em conhecimento, que sejam resilientes, que possam acrescentar valor ao produto e saibam trabalhar em equipe.

Trabalho em equipe é de muita importância pois através dos grupos de pessoas dentro de uma organização irão desenvolver ações para chegar a seu objetivo comum. (PSICOLOGIA, ORGANIZAÇÃO E TRABALHO NO BRASIL 2º EDIÇÃO; 2014).

Hoje as empresas buscam funcionários que saibam trabalhar em equipe, pois assim os colaboradores criam habilidades e aumentam a produtividade também. Tendo essa motivação, os colaboradores se sentem mais preparados para as oportunidades na empresa.

O colaborador que desenvolve sua habilidade dentro da equipe, vai se destacar e dar espaço para lideranças.

Contanto, ter essas habilidades são essenciais para se trabalhar em equipe:

- **Administrar conflitos:** Saber lidar com os conflitos do dia a dia, mostrando assim sua habilidade de conversar e esclarecer fatos. Conciliando as necessidades.
- **Comunicação:** Ter uma boa comunicação entre você e os outros colaboradores. Mostrando sua habilidade de falar e ouvir na hora certa para que se torna um ambiente agradável dentro da empresa.
- **Proatividade:** Tomar atitudes, desenvolver idéias, querer ajudar. São habilidades importantes dentro da organização.

- **Inovar:** Procurar sempre inovar, fazer diferente com bons resultados para o bom crescimento da empresa e dos profissionais. Chegando a um melhor resultado em pouco tempo.

- **Confiança:** Ter essa confiança do colaborador com a empresa e da empresa com o colaborador. A equipe confiando em você terá sempre um espaço a mais dentro da empresa.

Líderes que conseguem colocar em prática essas habilidades dentro de sua empresa, certamente perceberá a diferença que tem. (Administradores.com)

A empresa Magazine Luiza desde a contratação ela observa as habilidades buscando por pessoas criativas, que tem vontade de crescer com a empresa, que mostra atitudes, que seja atento às inovações tecnológicas, ter objetivos claros e bem definidos.

Na entrevista é observado características pessoais como ética, transparência e respeito às pessoas. Buscando assim por profissionais que se enquadram no quadro de funcionários e que de resultados junto com a equipe.

A base da empresa para de trabalhar em equipe e atingir um ótimo resultado é a comunicação. Dialogar, saber ouvir e falar são aplicados no dia a dia da empresa. Os funcionários participam sempre das decisões porque são informados de todos os passos importantes da empresa. (RELATO MAGAZINE LUIZA, 2016).

[...] em 2016, a área de Gestão de Pessoas introduziu um novo modelo de gestão por indicadores, no qual toda a construção de metas e objetivos para as lideranças passaram a ser feitas de forma clara e objetiva com base no novo posicionamento estratégico da Companhia. Foram definidas metas corporativas, que englobam todos os colaboradores, e também metas individuais, relacionadas às áreas específicas. Mensalmente, foram realizadas reuniões para o acompanhamento de todas as metas. Para 2017, o modelo será replicado para todo o nível gerencial, inclusive aos gerentes de loja[...] (RELATO INTEGRADO, 2016)

Este novo modelo de gestão de metas, foi muito assertiva nas lideranças da empresa. Todas as áreas são avaliadas nas reuniões semestrais com base nos resultados e em toda a avaliação. Depois é realizada a campanha de feedback construção dos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI).

Esta gestão de metas serviu para reforçar a política de meritocracia da empresa.

Pois para promover os funcionários e aumento de salário são baseados nessa avaliação e deliberadas em comitê, de forma colaborativa.

Em 2016, foi realizada uma revisão na avaliação comportamental. Antes era uma avaliação de competências e hoje é uma avaliação de valores com o princípio da empresa. Com o objetivo dos colaboradores não só se preocuparem com os resultados mas também, mas sim na forma em que são alcançados. (RELATO INTEGRADO, 2016)

A Magazine Luiza sempre conseguiu passar por cima das crises. Com agora, essa onda de pandemia mundial pelo novo coronavírus, **Luiza Helena Trajano**, presidente do conselho do Magazine Luiza sentiu medo, mas não se deixou abater.

A empresária se apresentou durante o Festival Alma, evento digital gratuito realizado pelo Grupo Angar no dia 09 de abril. (ESPAÇO NEGOCIOS; GLOBO, 2020)

[...] a Magazine Luiza fechou todas as lojas físicas do Brasil sem demitir nenhum funcionário, à exceção daqueles que estavam em período de experiência. Mesmo assim, Luiza espera recontratá-los após a crise da pandemia. A varejista colocou quase metade dos 40 mil funcionários em férias, reduziu os salários dos diretores e adiou investimentos planejados para 2020. Luiza, ao lado de outros empresários, também entrou em um movimento chamado #NãoDemita, a fim de convidar empresas a refletirem sobre a questão durante a pandemia. Mil empresas aderiram ao movimento até agora[...] (ESPAÇO NEGÓCIOS; GLOBO, 2020)

Luiza, espera assim poder passar bem por este período de crise mundial obtendo essas estratégias.

### 3.1.2 DIFICULDADES PARA SE TRABALHAR EM EQUIPE

Para entender melhor o que é trabalhar em equipe devemos entender, que trabalhar em grupo e trabalho em equipe, não são a mesma coisa, isso se deve pois um grupo é um junção de pessoas tentando alcançar o mesmo objetivo, o que pode acontecer pensamentos diferenciados e opiniões divergentes. Já em uma equipe, o trabalho é dividido entre as pessoas e tem uma colaboração contínua para o atingimento do objetivo, valorizando o pensamento de cada indivíduo e tendo a contribuição de cada um, para obter resultados melhores.

Existem algumas dificuldades que temos que levar em conta no trabalho em equipe.

**Confiança:** É um ponto difícil, já que vai ter que acreditar nas pessoas do grupo e confiar que elas podem fazer um trabalho tão bom quando o outro, e acreditar que todos são responsáveis pelo trabalho final.

**Respeito:** Todas as pessoas por serem diferentes tem pensamentos diferentes, isso não quer dizer que ela está errada, por não fazer exatamente do jeito que tem que ser feito, não é sobre aceitar trabalhos mal feitos e sim trabalhos que tenham resultados diferentes do esperado, isso é bom e enriquecedor, pois te ajuda a entender as coisas de perspectivas diferentes.

**Comunicação:** Aprenda a escutar e falar na hora certa, e ser objetivo e claro quando falar, escutar nem sempre é fácil, muitas vezes achamos que já sabemos o que a pessoa vai falar, mas para um bom trabalho em equipe, é importante entender e escutar a opinião alheia, sem interromper ou achar que sabe mais.

**Comprometimento e Pró-atividade:** Nenhum trabalho pode dar certo sem o comprometimento e pró-atividade de cada membro da equipe, por isso é sempre importante cada um fazer a sua parte para atingir o objetivo.

**Humilde:** Saber ser humilde mesmo nas situações em que a alguém que se destaca no grupo.

**Feedback:** Aprender a dar e receber um feedback é muito importante para o andamento do grupo. (AGUIAR, P. Bonfim, 2016)

A Magazine Luiza entende que para um bom desempenho na empresa, o funcionário tem que estar motivado, não basta só dizer o que ele tem que fazer e esperar que faça de bom grato, por isso ela incentiva a participação de cada pessoa nas reuniões de equipe, e escuta o que cada funcionário tem para falar. (Magalu Marketplace, 2019)

“O Magazine Luiza busca pessoas criativas, que tenham o desejo de crescer junto com a companhia. Aqueles que agregam valor às causas defendidas pela empresa, que trabalham em equipe e que “vestem a camisa” compõe com mais facilidade o perfil desejado.” (RI Magazine Luiza, p.10 2017)

Entende que trabalhar em equipe nem sempre é fácil, já que cada pessoa tem uma cultura e etnia diferente, levando a ter pensamentos divergentes, é por isso que o núcleo é importante, olhar para a pessoa, não somente o currículo ou a form

## **3.2 COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO**

A comunicação, faz parte de nossa vida, transmitimos desejos, informações, idéias, entre outros. A forma como a comunicação irá acontecer depende de nós mesmos, sendo boa ou ruim.

Ao se tratar-mos da comunicação em uma organização é ainda mais importante pois deve-se ter ainda mais atenção. Uma boa comunicação induz a confiança.

Existe o processo de comunicação começando pelo emissor.

O Emissor irá desenvolver uma idéia, codificar e transmitir a idéia para outra pessoa. O receptor que é aquele que recebeu a mensagem, vai fazer a decodificação, aceitação e o uso. Feito isso o receptor irá dar seu feedback ao emissor.

Essa etapa de comunicação é muito importante para se ter um diálogo e um melhor entendimento da mensagem.

Dentro da empresa temos a comunicação interna e externa.

Na comunicação interna, é a transmissão de mensagens dentro da organização. Entre os

colaboradores é onde circula as informações dentro da empresa.

Ela pode ser vertical ascendente, vertical descendente e horizontal.

Na vertical ascendente é quando o subordinado conversa com seu superior para dar idéias, informar problemas, entre outros.

Na vertical descendente é ao contrário. Quando o superior conversa com seu subordinado para passar informações, instruções, estratégias, etc.

Na horizontal, acontece quando as pessoas estão se comunicando no mesmo nível hierárquico. Ex: dois diretores.

Na comunicação externa não há nível hierárquico mas sim vários receptores como: fornecedores, clientes, parceiro, etc... ( ADMINISTRADORES, 2016)

[...] os meios de comunicação são instrumentos que auxiliam a transmissão e recepção de mensagens. Ao longo da história da humanidade, esses meios se multiplicaram e evoluíram muito, desde a prática indígena do sinal de fumaça, passando pelo telégrafo, telefone, carta, email e, mais recentemente, as famosas mensagens instantâneas. A comunicação pode ser realizada através de diversos canais. Cabe ao emissor escolher o que melhor se adapta ao seu objetivo. [...]  
(ADMINISTRADORES, 2016)

Escolher um meio de comunicação é uma tarefa do transmissor. Temos a comunicação escrita e a comunicação oral.

Na comunicação escrita, a mensagem precisa ser clara, objetiva e sem erros de escrita, pois assim evita ser mal interpretado. A etapa para construir uma mensagem eficaz é:

[...] definir o objetivo do texto, selecionar a abordagem do tema tratado, hierarquizar as informações abordadas no texto e excluir as que não serão, recorrer a elementos de fundamentação das ideias: dados, caso, exemplo, analogia, utilidade da informação, causa, consequência, escolher palavras, formatação e recursos visuais

adequados aos leitores e aos objetivos do texto para materializar a informação [...] .(N.Debbie- Comunicação e Expressão)

Na comunicação oral, no caso de apresentação de projeto ou reuniões, por exemplo, deve se planejar, preparar, e com muita objetividade na comunicação para que possa se expressar bem e passar com clareza e eficiência suas idéias.

### **3.2.1 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ESCRITA**

Com o avanço da comunicação digital, cresceu também a necessidade do profissional escrever, fazendo a escrita ser muito importante para o mundo do trabalho, exemplos de onde são usadas, memorandos, e-mail, cartas, fax, relatórios, correspondências comerciais ou registros diários.

Ao escrever, a mensagem tem que estar clara e objetiva para que a resposta seja produzida com eficiência, planeje o que vai escrever e lembre-se nem tudo precisa ser escrito, depende do contexto, precisa de tempo para escrever, saber quais são os objetivos do texto, seu público alvo, como pretende passar a mensagem, se é narrativo ou argumentativo, usar as regras gramaticais corretas e ser direto. Revisão é um aspecto importante, releia várias vezes e se possível peça para que alguém leia-o também.

Diferente da comunicação oral que o destinatário está não somente ouvindo, mas sentindo, a emoção que o emissor quer passar, a escrita é não somente artificial, mais formal, disciplinada e rígida, pois não conta com o tom da voz, gestos, fisionomia e por conta disso é sempre importante ter clareza no assunto e a certeza de quem recebeu vai entender, o que foi apresentado. Tenha cuidado na construção do conteúdo, pois podem carregar mensagens tanto positivas, como negativas.

A transparência sempre foi um dos valores da Magazine Luiza, mantendo não somente os colaboradores, mas os stakeholders bem informados, por meio de uma comunicação eficiente e acessível, criou em 2012 o “Luíza Notícias”, com notas dos principais acontecimentos corporativos, como eventos internos, premiações, reuniões com colaboradores, no desenvolvimento do relatório, além disso a equipe de comunicação

corporativa busca informações com os assistentes de diretoria de todas as áreas da empresa. (Conteúdo, Magazine Luiza, pág 48)

Uma outra forma que a empresa encontrou para a comunicação, seja por fóruns, chats, enquetes, comentários em notícias, pesquisas ou sugestões, foi o Portal Luiza, um importante espaço para o colaborador a expressar sua opinião. No Portal Luiza estão também o Portal do Colaborador, onde é feito o autoatendimento para resolver, com rapidez e segurança, questões sobre a vida profissional e o cadastro do colaborador, no portal vai encontrar também, o Hotsite de Inclusão, uma fonte de consulta, integração e interação para gestores e pessoas com deficiência, e por último o “Fica a Dica” é uma rede de compartilhamento, onde os colaboradores podem dar sugestões para seus colegas de trabalho sobre temas diversos, como música, filme, leitura, viagem, entre outros. (Conteúdo, Magazine Luiza, pág 45 e 46)

[...] TELEFONE, E-MAIL, CARTA Recursos simples e diretos, acessíveis a todos, são utilizados frequentemente e sem barreiras. Qualquer colaborador pode, sempre que desejar sugerir, reclamar, criticar, agradecer ou elogiar, expressar sua opinião e sentimentos em relação a qualquer assunto. Todas as solicitações e manifestações são respondidas, e esta é uma exigência e um exemplo dado pela própria presidente e pela alta liderança da empresa.[...]  
(CONTEÚDO, Magazine Luiza, 2015, pág 55)

Então podemos concluir que um dos valores da Magazine Luiza é a transparência, por isso sempre tenta ser clara, objetiva e eficaz quando passa uma informação, por escrita para seus colaboradores, cliente e fornecedores.

### **3.2.2 EFICÁCIA NA COMUNICAÇÃO ORAL**

A comunicação dentro da empresa é fundamental para que qualquer atividade aconteça e seja executada de maneira desejada.

Existem dois tipos de comunicação oral. A formal e a informal.

Na comunicação informal, como o próprio nome diz, a conversa em uma organização é mais espontânea, sem nenhuma formalidade. Não segue padrões e nem modelos. No trabalho, por exemplo, algumas reuniões de última hora, reuniões de feedback, reunião para passar alguma informação ou idéia são informais, não precisam de tanta regra nem uma linguagem mais culta. Porém em muitos momentos em que a comunicação é informal precisa ter uma seriedade.

Na comunicação formal, há uma maneira séria de se comunicar, seguindo padrões de comunicação. Ela é padronizada e controlada. É usada para algumas reuniões, entrevistas, apresentações mais formais e precisa observar o tempo, público com que se comunica e o uso da linguagem mais culta.

Os dois tipos de comunicações são usadas nas organizações sendo benéficas, porém cabe ao gerencia saber escolher qual delas usar. ( Giga Conteúdo, 2020)

Existem técnicas apropriadas de comunicação oral, para, por exemplo, conduzir uma reunião.

Desenvolver uma pauta, com os itens e assuntos que pretende abordar ao todo da reunião.

Convidar as pessoas com antecedência e não de última hora.

Controlar o tempo, para que não se estenda muito mas sempre finalizando cada pauta.

Seguir a sua pauta, conforme o planejado.

No final, resumir o que foi colocado.

Deixar as pessoas participarem, respondendo as perguntas e dúvidas se houver. E tendo assim um feedback do que foi apresentado. ( administradores, 2012).

Algumas técnicas também para quem participa de reuniões são de muita importância:

- Se preparar para a reunião antes, já sabendo do assunto abordado pesquisar e estar pronto.
- Participar da reunião e deixarem as outras pessoas também expor suas idéias e pensamentos sem ser interrompido.
- Não ter conversas paralelas com os demais. Prestar atenção.
- Esperar o momento certo para dar alguma opinião ou fazer uma pergunta.
- Levar um caderno e caneta para anotar as informações que achar importante, para não esquecer de nada depois.

- Evitar atrasos, mostre comprometimento e responsabilidade. ( JORNAL CONTÁBIL; 2020)

Na empresa Magazine Luiza, o diálogo, o ouvir e o falar são aplicados dia a dia na empresa.

Os colaboradores são convidados a participarem das reuniões e sendo assim eles se mantêm informados de tudo o que acontece na empresa.

Utiliza-se alguns meios de comunicação interna oral como:

[...]as mensagens e posicionamentos da empresa são transmitidos de maneira simultânea a todos os colaboradores, sem hierarquizar a informação. Os canais corporativos garantem grande agilidade na atualização, na acessibilidade irrestrita e na grande possibilidade de interação, tornando-os mais do que meios de informação e comunicação, mas sim instrumentos de diálogo e de contribuição para o fortalecimento dos valores da empresa.[...] ( CONTEÚDO, MAGAZINE LUIZA; 2015)

A TV Luiza, foi implantada em 2005 onde permite que os colaboradores fiquem mais alinhados e unidos ao objetivo da empresa. Os colaboradores se sentem mais valorizados e motivados para executarem seus trabalhos. A TV Luiza, exibe um programa semanal, ao vivo, antes da abertura das lojas, no qual quem participa é os próprios colaboradores que contam suas experiências, trajetórias e seus exemplos para obter bons resultados.

A comunicação direta das lideranças aumenta o comprometimento dos funcionários para os objetivos de vendas e serve como uma motivação extra para atingir os resultados. Por este motivo, foi criado em 2013 a Oferta Tv Luiza. ( CONTEÚDO, MAGAZINE LUIZA; 2015)

[...] nesse quadro da TV Luiza são apresentadas duas ofertas imbatíveis aos colaboradores, sem que haja nenhuma divulgação em veículos de comunicação externos. As ofertas, válidas da quinta a sábado, são divulgadas pelos próprios vendedores e têm exposição diferenciada no ponto de venda. A força do quadro “Oferta TV Luiza” pode ser vista através dos números de peças vendidas no mesmo período, antes e após o anúncio: uma Câmera Digital, que tinha média de vendas de 19 unidades por dia, foi exibida em uma das edições do “Oferta TV Luiza” e, após a ação, a média subiu para 93 unidades por dia[...] ( CONTEÚDO, MAGAZINE LUIZA; 2015)

Esse quadro já é o queridinhos das lojas, como mostraram as pesquisas de satisfação. A Rádio Luiza, é uma parte integrante pois sua programação, orientada por pesquisa de satisfação entre colaboradores, é executada nas lojas e centros de distribuição durante todo o período de trabalho. ( CONTEÚDO, MAGAZINE LUIZA; 2015)

[...] como este canal é ouvido também por clientes, a Rádio Luiza cumpre o papel de entretenimento, com uma programação leve e agradável. Além das ofertas e promoções, são veiculadas mensagens sobre qualidade de vida, direito do idoso, da criança e do adolescente, boa alimentação, cidadania, medidas de prevenção para uma boa saúde, notícias da empresa e depoimentos de colaboradores. A programação conta com quadros permanentes: Previsão do Tempo, Promoções, Consciência Cidadã, Hora do abraço, Cuidar das Pessoas, Cuidar do Ambiente, Rede do Bem, Bom dia Luiza, entre outros. [...] ( CONTEÚDO, MAGAZINE LUIZA; 2015)

Acontece uma reunião semestral do Seminário de Posicionamento Estratégico com os, 1.300 líderes da empresa. Com o objetivo de alinhar, apresentar e reconhecer as

conquistas dos últimos meses e preparar as equipes para as metas da empresa. (CONTEÚDO, MAGAZINE LUIZA; 2015)

[...] com o tema “Juntos para Servir”, e com um planejamento participativo, o Magazine Luiza reuniu colaboradores de cargos de liderança para o seminário em novembro de 2014, em Atibaia-SP. A presidente Luiza Helena dirigiu um talk show com a participação de Chieko Aoki, presidente da rede Blue Tree Hotels e da estilista Martha Medeiros, sobre o tema “Prazer em Servir”. Os colaboradores que se destacaram nas campanhas da empresa receberam o reconhecimento e prêmios durante o evento. Os participantes realizaram trabalhos em 18 grupos, que buscaram soluções para temas desafiadores para a empresa utilizando a metodologia Pensar Mais Um, implantada na rede Blue Tree. O superintendente Marcelo Silva e os diretores executivos Frederico Trajano e Fabrício Garcia apresentaram para o grupo de líderes as principais realizações de 2014 e o direcionamento para 2015.[...] ( CONTEÚDO, MAGAZINE LUIZA; 2015)

Na pesquisa do Great Place to Work 2011, a Magazine foi premiada como a empresa que tem a cultura e coloca em prática em escutar seus colaboradores. Busca assim sempre manter esses princípios de escutar sempre e implantar boas idéias. ( CONTEÚDO, MAGAZINE LUIZA; 2015)

## 4. CONCLUSÃO

O PI foi composto por duas pessoas.

Decidimos falar sobre a empresa Magazine Luiza, por ser grande, conhecida e ser exemplo de comunicação e de trabalho em equipe.

Foi falado sobre como o comportamento das pessoas que podem influenciar negativamente ou positivamente dentro de uma organização. O quanto isso pode impactar na empresa.

Falamos sobre os comportamentos individuais para se trabalhar em equipe, sobre as habilidades de cada um para se ter um bom resultado dentro da sua equipe e conseqüentemente um ótimo resultado dentro da empresa. Mas também vimos sobre as dificuldades que se tem em trabalhar em equipe e abordamos esses itens.

Também falamos sobre a importância de uma boa comunicação e expressão dentro da organização e citamos sobre como uma boa comunicação escrita e oral pode ajudar muito no ambiente de trabalho.

Demos exemplos de como a nossa empresa escolhida Magazine Luiza faz, para que seus colaboradores vestem a camisa da empresa. Recompensas, a sua cultura de valorização e de saber ouvir e falar é o princípio da empresa.

Com isso, podemos concluir que uma empresa só consegue ter bons desempenhos se seus líderes e colaboradores estão em sintonia, falando na mesma língua, trabalhando juntos, querendo um ajudar ao outro, sabendo ouvir, dando espaço para o feedback, tendo uma boa comunicação, mantendo assim sua cultura, princípios, valores e clientes.

## REFERÊNCIAS

ADMINISTRADORES.COM; 2016- Disponível em:<<https://administradores.com.br/artigos/comunicacao-empresarial-conceitos-e-objetivos>> Acesso: 22 mai.2020

ADMINISTRADORES.COM; 2012- Disponível em:  
< <https://administradores.com.br/artigos/aprenda-algumas-tecnicas-de-reuniao>>  
Acesso: 01 jun. 2020

ADMINISTRADORES; 2013- Disponível em:  
<<https://administradores.com.br/noticias/5-habilidades-fundamentais-para-se-trabalhar-em-equipe>> Acesso: 19 mai.2020

Bittencourt,Bastos;  
Zanelli, José; Andrade, Jairo. Psicologia, Organização e Trabalho no Brasil 2ªEdição.  
Porto Alegre : Artmed, 2014.pág: 398. Acesso: 19 mai.2020

BONFIM, P. Aguiar, Às 6 dificuldades de realmente trabalhar em equipe, LinkedIn, 12 maio de 2016. Disponível em: <<https://www.linkedin.com/pulse/6-maiores-dificuldades-de-realmente-se-trabalhar-em-bonfim-de-aguiar/>> Acesso: 21 mai.2020

CONTEÚDO, Magazine Luiza; 2015 páginas 43 a 51- Disponível em: <<http://conteudo.magazineluiza.com.br/pdf/gptw-2015.pdf>> Acesso: 01 jun. 2020

ESPAÇO NEGÓCIOS; GLOBO, 2020- Disponível em: <<https://epocanegocios.globo.com/Empresa/noticia/2020/04/nao-podemos-ficar-paralisa-dos-pelo-medo-diz-luiza-helena-trajano-sobre-coronavirus.html>> Acesso 19 mai.2020

FGV, 2004, pág. 2 Disponível em: <<http://www.fgv.br/cev/rsnovarejo/arquivos/P000134.pdf>> Acesso: 17 mai.2020.

Giga Conteúdo; 2020- Disponível em: <<https://www.gigaconteudo.com/comunicacao-formal-comunicacao-informal>> Acesso: 01 jun.2020

Jornal Contábil; 2020- Disponível em: <<https://www.jornalcontabil.com.br/8-tecnicas-importantes-para-se-destacar-em-uma-reuniao-de-negocios/>> Acesso: 01 jun.2020

MAGAZINE LUIZA; 2016 - Disponível em: <<https://ri.magazineluiza.com.br/ShowCanal/Nossa-Historia?=&maMhsoEQNCOOr/Wxrb98OXA=>>> Acesso em: 15 mai.2020

MAGAZINE LUIZA, Conteúdo, 2015, pág,48 Disponível em:

<<http://conteudo.magazineluiza.com.br/pdf/gptw-2015.pdf>> Acesso: 15 mai. 2020

MAGAZINE LUIZA, conteúdo, 2015, pág, 45 e 46; Disponível em:

<<http://conteudo.magazineluiza.com.br/pdf/gptw-2015.pdf>> Acesso: 15 mai. 2020

MAGAZINE LUIZA, conteúdo, 2015, pág 55; Disponível em:

<<http://conteudo.magazineluiza.com.br/pdf/gptw-2015.pdf>> Acesso: 15 mai. 2020

MAGAZINE LUIZA; RELATO INTEGRADO, 2017; pág 8; Acesso: 15 mai.2020

Magalu Marketplace, motivação da equipe: dicas simples e de baixo custo, 8 out 2019.

Disponível em:

<<https://marketplace.magazineluiza.com.br/motivacao-da-equipe-dicas-simples-e-de-baixo-custo/>> Acesso: 21 mai.2020

MEDEIROS Maria Isabela, Artigo Especialização; pág 4; Disponível em:

<<https://riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/2743/MEDEIROS%20Maria%20Isabela%20Artigo%20Especializa%C3%A7ao.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso: 17 mai.2020

N.Debbie; Comunicação e Expressão; p.4 - Acesso em: 22 mai. 2020

N.Debbie; Comunicação e Expressão; p.1 a 4 - Acesso em: 22 mai. 2020

RELATO INTEGRADO, MAGAZINE LUIZA; 2016; páginas 37 à 40; Acesso 19 mai.2020

RELATO INTEGRADO; MAGAZINE LUIZA; 2017; pág 11; Acesso: 15 mai.2020

Ri Magazine Luiza, respeito, desenvolvimento e reconhecimento, p.10, 2017; Disponível em:  
<<https://ri.magazineluiza.com.br/Download.aspx?Arquivo=YTOgCXWfAmNJNa8jNo/+fQ=>> > Acesso: 21 mai.2020

Siteware, Comportamento Humano nas organizações: Conheça 3 Dicas para Melhorar o Desempenho da sua Equipe, 2019; Disponível em:  
<<https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/comportamento-humano-nas-organizacoes/> > Acessos: 17 mai.2020

## **ANEXOS**

Essa parte está reservada para os anexos, caso houver, como figuras, organogramas, fotos etc.