



UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO
DESEMPENHO EM RECURSOS HUMANOS
MAGAZINE LUIZA

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

DEZEMBRO, 2019

UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

PROJETO INTEGRADO
DESEMPENHO EM RECURSOS HUMANOS
MAGAZINE LUIZA

MÓDULO GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO – PROF^a LEONOR CRISTINA BUENO

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO – PROF^a LEONOR CRISTINA BUENO

ESTUDANTES:

Giovana Chiodeto Teixeira da Silva, RA 1012019200307

Priscila Daniel Abreu, RA 1012019200306

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

DEZEMBRO, 2019

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	3
3. PROJETO INTEGRADO	4
3.1 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	4
3.1.1 MÉTODOS DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	4
3.1.2 PROCESSO DE DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	6
3.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	7
3.2.1 TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO	7
3.2.2 MODELOS DE AVALIAÇÃO	8
4. CONCLUSÃO	9
REFERÊNCIAS	10
ANEXOS	11

1. INTRODUÇÃO

O objetivo desse projeto é demonstrar a importância da atuação da área de Recursos Humanos no que diz respeito à avaliação de desempenho dos colaboradores, que é a ferramenta que acompanha o desenvolvimento de cada um, e identifica pontos fracos e carentes de melhorias. Através dessa ferramenta, conseguimos identificar a necessidade de se aplicar corretamente o treinamento necessário, visando o desenvolvimento e crescimento profissional.

A empresa escolhida foi a Magazine Luiza, uma das maiores lojas varejistas do Brasil, com mais de 60 anos de história, se mantendo há 20 anos no ranking das melhores empresas para trabalhar no Brasil, e que durante dois anos foi considerada a número 1 do varejo. As informações foram retiradas do site oficial da empresa.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Magazine Luiza foi fundada em 16/11/1957 pelo casal Sr. Pelegrino José Donato e Dona Luiza Trajano Donato em Franca – SP. Nessa época, a loja tinha o nome de A Cristaleira. Para mudar o nome, os fundadores lançaram um concurso cultural numa rádio local, onde os clientes participaram dando sugestões, e assim escolheram seu novo nome.

Atualmente, o Magazine Luiza conta com 900 lojas físicas, distribuídos em 17 estados, com 22.000 funcionários e 12 centros de distribuição. Sua atuação na área digital está em plena expansão. Contam com laboratório de desenvolvimento e inovação, onde mais de 400 desenvolvedores trabalham para incluir a tecnologia para realização das vendas.

Sede Nacional:

Razão Social: Magazine Luiza SA

CNPJ: 47.960.950/0001-21

Endereço: Rua Voluntários da Franca - 1465 - Centro

Cep: 14.400-490 - Franca

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

3.1.1 MÉTODOS DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

A área de treinamento e desenvolvimento traz ferramentas poderosas para a evolução pessoal e profissional dos colaboradores. Treinar pessoas é uma ação fundamental para a manutenção da motivação, pois a empresa dá a oportunidade ao colaborador de aprimorar seus conhecimentos, desenvolver suas habilidades, e acaba motivando o seu autodesenvolvimento. Com esse método, as empresas conseguem atingir seus objetivos e resultados. Segundo Chiavenato (2010), “o treinamento é um processo sistemático que envolve uma mudança de habilidades, conhecimentos, atitudes ou comportamentos dos empregados, estimulando-os a serem mais produtivos na direção do alcance dos objetivos organizacionais.”

O treinamento é uma atividade específica e pontual. Tem como objetivo trazer novos conhecimentos e desenvolver habilidades e atitudes, que prepara o colaborador para a execução de tarefas para determinado cargo. Tem como objetivo aumentar a produtividade, a eficiência, diminuir o retrabalho e faz com que ele sinta segurança em suas ações.

De acordo com José Roberto Marques (2016), “o desenvolvimento está relacionado ao aprimoramento do conhecimento e das habilidades de natureza complexa e não estruturada. Trata-se da capacidade de acumular conhecimentos e informações capazes de melhorar o desempenho de um colaborador em sua função, em um processo de aprimoramento profissional contínuo.” O desenvolvimento requer uma sequência de

treinamentos, pois trata-se de uma preparação a longo prazo, com foco não apenas no cargo executado, mas sim na carreira e possível ascensão do colaborador.

Existem vários tipos de treinamento e desenvolvimento. Geralmente, esse processo aborda objetivos específicos. Dentre todos os métodos, os mais utilizados são:

Treinamento Organizacional, que cuida da capacitação da empresa de um modo geral, visando melhorar as estratégias para otimizar seus resultados.

Comunicação Assertiva, que mostra aos colaboradores algumas técnicas para melhorar a comunicação interpessoal.

Treinamento Motivacional, onde primeiramente identifica-se o que está desmotivando os funcionários, e posteriormente, cria-se um plano de ação para solucionar o problema.

Desenvolvimento de competências e habilidades, que tem como objetivo identificar as competências necessárias para determinada função, e o conhecimento que cada um deve ter para desempenhar bem suas atividades.

Outra maneira de investir nessa área, é implantando um processo de coaching corporativo. Esse método busca o desenvolvimento pessoal e coletivo. Tem como foco formar uma equipe alinhada e assertiva, de alta performance, empenhada na melhoria de resultados, visa o alinhamento do planejamento estratégico da empresa aos objetivos individuais dos profissionais. A base desse processo está na compreensão de que quando os colaboradores são motivados e qualificados, se reconhecem como parte da empresa, e tem mais chance de alcançar os resultados esperados.

3.1.2 PROCESSO DE DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

O Magazine Luiza tem investido de forma assertiva no treinamento e desenvolvimento de seus colaboradores. Utilizam muito o método de treinamento organizacional, com conteúdo relacionado à cultura da empresa, oferece através de uma área online, chamada de Portal do Saber, diversos cursos para que todos os funcionários conheçam a empresa, saibam utilizar a abordagem correta para efetuar suas vendas, busquem o autodesenvolvimento e mantenham a excelência do atendimento.

Existem também alguns treinamentos separados por área. São eles:

Treinamento para liderança de lojas, voltado para o gerenciamento, administração, e o desenvolvimento das habilidades de liderança.

Treinamento de pessoas com deficiência, onde todos são preparados para receber tanto cliente como colaboradores, tornando a inclusão e acessibilidade parte do dia a dia da empresa.

Treinamentos para novas lojas, onde os recém contratados passam por um período de aprofundamento para conhecer a cultura organizacional, e diversos cursos específicos para que possam executar suas tarefas da melhor maneira possível.

E por fim, o treinamento 10 estrelas, que incentiva a atualização do profissional, o bom relacionamento e constante aperfeiçoamento, mantendo assim, a excelência no atendimento.

O Magazine Luiza, visando o desenvolvimento dos seus colaboradores, desenvolveram o programa “Saber Luiza”, que disponibiliza bolsas de estudos para aqueles que desejam aumentar seus conhecimentos. O auxílio varia de acordo com o curso e o tempo de empresa do beneficiado.

3.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

3.2.1 TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO

A avaliação de desempenho são métodos utilizados pela empresa para avaliar a competência, desenvolvimento, comportamento e satisfação dos funcionários, há diversos métodos para se avaliar um funcionário, isso tudo depende do que a empresa procura para a ocupação do cargo e suas metas.

É por meio dessas avaliações que é possível identificar pontos de melhorias e o analisar o desenvolvimento dos funcionários. Os métodos de avaliação são divididos em dois tipos, individual e por diversos empregados.

Na avaliação individual o funcionário é avaliado por sua capacidade, competência e seu desenvolvimento, sem ser comparado com outros trabalhadores, os métodos mais comuns utilizados são:

- Escala de pontuação gráfica;
- Escolha Forçada;
- Relatórios Descritivos;
- Incidentes Críticos;
- Lista de Verificação;
- Escala de Comportamento.

No método de avaliação por múltiplas pessoas, se avalia o conjunto de equipes, onde se compara o rendimento de um funcionário com o da equipe que realizam trabalhos semelhantes. Os métodos utilizados para uma avaliação múltipla são:

- Classificação;
- Comparação em Pares;
- Distribuição Forçada;
- Gestão por Objetivos.

As formas mais utilizadas de avaliação de desempenho pelo Magazine Luiza são de autodesenvolvimento, Avaliação 180° e Avaliação 360°.

3.2.2 MODELOS DE AVALIAÇÃO

No caso do autodesenvolvimento “é um dos pilares da cultura da empresa. A equipe é estimulada permanentemente a assumir desafios que desenvolvam seu potencial. Esta prática é disseminada pelas lideranças, que incentivam suas equipes a buscar o autodesenvolvimento e a traçar plano de carreira individual. Para isso, a liderança orienta o colaborador a se inscrever no Banco de Talentos, acessível no Portal Luiza, e divulga também as vagas disponíveis na empresa, para que cada um tenha liberdade de seguir seu plano de carreira.”

A avaliação 180° consiste em um feedback de mão dupla, onde líder avalia o liderado, e liderado avalia o líder. A aplicação pode ser feita de duas formas: Na primeira, existe um consenso entre líder e liderado, onde as notas são dadas em tempo real, e a segunda, onde a avaliação é feita e o feedback é dado com a ajuda de um mediador.

Já a avaliação 360° onde o feedback é para avaliar a todos, podendo contar com vários participantes, abrangendo clientes, fornecedores, chefes, funcionários, enfim, o quanto a empresa julgar necessário. Esse tipo de avaliação tem uma complexidade maior, e o nível de maturidade e comprometimento dos participantes deve ser levado em consideração.

4. CONCLUSÃO

Em treinamento e desenvolvimento, pudemos observar a importância da capacitação do ser humano, pois se ele for bem treinado vai desenvolver mais para si e para empresa. Um funcionário bem preparado e bem treinado tem autoestima, confiança e segurança, consegue conviver melhor entre equipes e atende melhor o seu cliente, seja ele interno ou externo, e a empresa consegue melhorar seus resultados.

Para um treinamento ser efetivo, é preciso seguir algumas etapas muito importantes, são elas: Diagnóstico das necessidades, desenho do programa, implementação do programa e avaliação dos resultados.

A falta de treinamento e desenvolvimento traz uma imensa dificuldade para a empresa na hora de reter profissionais.

As técnicas de avaliação é um processo importante para a empresa, é por meio delas que conseguimos identificar o que os funcionários buscam, quais as suas competências, o que pode ser motivador para ele e seu rendimento. É extremamente difícil trabalhar com pessoas, cada indivíduo é de uma maneira, pensa de modo diferente, tem humor diferente e tudo isso pode afetar o rendimento da empresa e é por meio das avaliações que conseguimos identificar isso.

Normalmente as empresas fornecem diversos tipos de treinamento para o melhor desenvolvimento profissional, porém não é apenas treinamento que se obtém resultados, deve se fazer uma fiscalização periódica com a ajuda da avaliação de desempenho para se analisar o rendimento da empresa. Nada melhor que o próprio colaborador que está todos os dias diante do serviço, avaliar e dar sua opinião buscando sempre uma melhoria contínua e a excelência no serviço prestado.

REFERÊNCIAS

Citação:

Autodesenvolvimento

Fonte: <http://conteudo.magazineluiza.com.br/pdf/gptw-2015.pdf>

Página: 28

Fonte: https://ri.magazineluiza.com.br/informacao_estudantes.aspx

Acesso em 29/10/2019

Fonte: <http://conteudo.magazineluiza.com.br/pdf/gptw-2015.pdf>

Acesso em 29/10/2019

Fonte: <http://www.sobreadministracao.com/avaliacao-360-graus-o-que-e-e-como-funciona/>

Acesso em 11/11/2019

ANEXOS