



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

NOVEMBRO, 2021

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 DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO – PROF<sup>a</sup> LEONOR  
CRISTINA BUENO

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO – PROF<sup>a</sup> LEONOR CRISTINA  
BUENO

ESTUDANTES:

ALESSANDRA FELIZARDO MARCIANO - RA:  
1012020200186

ELIZANGELA RODRIGUES DE OLIVEIRA -  
RA: 1012021200302

RAPHAELLA APARECIDA DA SILVA  
ESPÍRITO SANTO - RA: 1012021200422

TALITA REGINE CALIXTO DE OLIVEIRA -  
RA: 1012021100003

TAYLA CRISTINA DOS REIS LUMINATO -  
RA: 1012020200027

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

NOVEMBRO, 2021

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>4</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>6</b>
3.1 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	6
3.1.1 MÉTODOS DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	8
3.1.2 PROCESSO DE DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	9
3.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	10
3.2.1 TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO	11
3.2.2 MODELOS DE AVALIAÇÃO	14
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>15</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>16</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>18</b>

# 1. INTRODUÇÃO

A empresa Magazine Luiza ou Magalu, criada na década de 50, em Franca, no interior de São Paulo, tornou-se uma das maiores empresas de investimento, inovação e referência no mercado brasileiro, sendo também uma plataforma digital de varejo brasileira com mais de 1110 lojas físicas, está presente em 23 estados e 819 municípios.

Seu modelo de negócio hoje caracteriza-se como uma plataforma digital com pontos físicos.

Apresentando informações reais sobre a empresa Magazine Luiza, CNPJ nº 47.960.950/0001-21, sobre o processo de treinamento e desenvolvimento, com dados, demonstrações próprias da empresa e simulações deste processo, o objetivo é trazer ao público exemplos de como o treinamento e desenvolvimento bem estruturado podem ter grandes chances de sucesso a longo prazo, bem como a avaliação de desempenho com as técnicas de avaliação gerando resultados satisfatórios tanto aos funcionários quanto aos colaboradores.

## 2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Razão Social: Magazine Luiza S/A

Nome Fantasia: Magazine Luiza

CNPJ: 47.960.950/0001-21

Tem sua sede situada no endereço Rua Do Comércio, 1924, Centro, Franca - SP, CEP: 14400-660.

Fundada em 1957 na cidade de Franca pelo casal Luiza Trajano Donato e seu esposo Pelegrino José Donato.

Possui mais de 1110 lojas físicas, está presente em 23 estados e 819 municípios do país e seu modelo de negócio hoje caracteriza-se como uma plataforma digital com pontos físicos. Em 2017, a empresa teve um faturamento de R\$14,4 bilhões de reais, sendo que 30% desse total vem do *e-commerce*.

O site oficial é <https://www.magazineluiza.com.br/>.

O Magazine Luiza atua no varejo no competitivo mercado dos móveis, eletrodomésticos e eletroeletrônicos, celulares, informática, brinquedos e utilidades domésticas.

Serviços:

- Consórcio.
- Eletrodomésticos e Portáteis.
- TV, Áudio e Vídeo.
- Casa e Construção.
- Segurança.
- Serviços Automotivos.
- Serviços de Entretenimento.
- Serviços Pet.

Como cargo de atual presidente está Luiza Helena Trajano, que para assumir este posto passou por diversos cargos até chegar na presidência, em 1991 e durante todo esse tempo, a empresa modificou o modelo de comando, fortalecendo o meio de comunicação e aproximando as pessoas. Com isso, ela quebrou barreiras dos

procedimentos burocráticos, nivelando os sistemas e incentivando a coordenação participativa e mais liberdade aos funcionários.

Com a vinda de Luiza Helena Trajano à presidência, o lado humanitarista tornou-se privilegiado e retificando os funcionários com os procedimentos da organização, aumentando o desempenho e ampliou a categoria do negócio, criando linhas de créditos alternativas para pessoas de classe baixa como o LuizaCred<sup>1</sup>, LuizaSeg<sup>2</sup> e Consórcio Luiza<sup>3</sup>.

Posicionando em primeiro lugar, seja funcionário, cliente ou parceiros e tendo um admirável atendimento, são os enormes diferenciativos da empresa.

Uma outra inovação criada pela empresa em 2014, foi o aplicativo oficial para smartphones e tablets, que o consumidor começou a ter a experiência de poder comprar pelo celular no conforto de sua casa.

---

<sup>1</sup> Sociedade de linha de crédito criada entre Itaú Unibanco e Magazine Luiza.

<sup>2</sup> LuizaSeg seguradora criada com a junção de BNP Paribas Cardif e Magazine Luiza.

<sup>3</sup> Consórcio Luiza é uma conexão entre Magazine Luiza e ABAC (Associação Brasileira de Administradoras de Consórcio) e aprovado pelo Banco Central do Brasil.

### **3. PROJETO INTEGRADO**

Entende-se que Treinamento e Desenvolvimento de Pessoas (T&D) são métodos de qualificação de funcionários. O treinamento atribui ações específicas de curto prazo e prosseguimentos de rotinas de longo prazo, pretendendo ajudar o colaborador em seu crescimento profissional.

Em uma organização, ao identificar a demanda em atingir aptidões, existem caminhos para alcançar os objetivos, e um deles é o procedimento de contratação de pessoas capacitadas ou a opção de qualificar e treinar os profissionais presentes na empresa. Observar as funções presentes na empresa e primeiramente criar um programa de treinamento e logo após observar quais habilidades um colaborador necessita para sua carreira e criar um plano de desenvolvimento.

Tanto o treinamento, quanto o desenvolvimento são importantes para a administração de pessoas, no entanto, há diferença entre eles, o treinamento é focado no presente, visando o cargo atual e procurando melhorar as competências e habilidades como ação imediata do cargo. O desenvolvimento de pessoas concentra-se de forma geral nas funções a serem preenchidas na empresa no futuro e as novas competências e habilidades que serão solicitadas de um indivíduo para o preenchimento de uma vaga específica.

Em uma visão organizada, o treinamento feito durante toda a trajetória do funcionário, contribui em conjunto para seu desenvolvimento, e que em encerramento, o colaborador encontra-se melhor do que quando entrou.

#### **3.1 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO**

A Empresa Magazine Luiza, busca para o quadro de colaboradores, pessoas criativas, objetivas, visionárias, detalhistas e atentos às tecnologias, além de agregar conhecimento junto a empresa e com o crescimento em conjunto de ambos. Ressalta-se também vestir a camisa da empresa e gostar de trabalhar com pessoas e para pessoas, ou seja cliente sempre como prioridade sendo o principal norte desta empresa.

No processo de contratação são usados vários métodos de desenvolvimento para a contratação dos colaboradores, fazendo com que os mesmos se adequem e enquadrem a cultura da empresa. Nas lojas, o processo de contratação dos colaboradores é feito e compartilhado com o gerente e com o conselho dos colaboradores onde toda informação agrega para traçar o perfil do candidato e conhecer suas habilidades e desempenho profissional. Assim sendo, se os resultados forem satisfatórios o candidato evolui para mais uma etapa do processo seletivo onde são aplicados vários testes que visam como pessoa e indivíduo e não para seu currículo e formação.

Para vagas com cargos de liderança, é realizado um painel de negócios com os candidatos, no qual são discutidos conhecimentos gerais; depois, o candidato é entrevistado pela diretora de Gestão de Pessoas, pelo diretor de Operações de loja, pelo superior imediato e por mais um de seus futuros pares. Quanto maior a responsabilidade do cargo, mais entrevistas, além de testes aplicados onde são analisados o histórico do candidato, crescimento profissional, evolução e desempenho na avaliação de 360 graus no que escutar e inspirar, garantindo a preparação, aptidão e certificando-se que o mesmo está preparado e habilitado com os valores da empresa.

Os desafios de desenvolvimento de treinamento são diversos, mas uma preocupação constante que o Magazine Luiza tem é que o crescimento da empresa não deve fazer perder a cultura, o DNA, o jeito de ser. Com o constante aumento de colaboradores, este desafio é algo que exige maior esforço e atenção, pois a cultura e o autoconhecimento são um dos pilares da empresa. O departamento de cultura na gestão de pessoas procura difundir as práticas e valores para todo novo colaborador e cuidar para que todos sejam guardiões desses valores. Esse desenvolvimento começa desde os colaboradores contratados para as lojas a serem inauguradas, pois passam por treinamento de trinta dias antecedentes da inauguração; para isso são trabalhados treinamentos de inicialização de escritório de negócios, conhecendo a empresa e desenvolvendo as técnicas operacionais necessárias. Depois da inauguração são feitos trabalhos de socialização onde se conhece a comunidade a qual pertencem fortalecendo aspectos emocionais e a forma de lidar com conflitos, levando ao autoconhecimento um dos pilares da empresa.

O desenvolvimento dos líderes tem como maior desafio, pois são os responsáveis pela formação de equipes produtivas e que estejam alinhadas à cultura e



objetivos estratégicos da companhia, assim sendo, são usados para essa finalidade o treinamento presencial com o intuito de formarem conhecimentos que possam ser multiplicados objetivamente para preparar os profissionais para administrar o dia a dia da loja capacitando o desenvolvimento das habilidades de liderança. Para os gerentes de escritório de negócios e coordenadores são utilizados treinamento de desenvolvimento com conteúdo relacionado à cultura da empresa e disponibilização de ferramentas metodológicas com o objetivo de desenvolver o perfil da liderança potencializando o resultado das equipes.

Uma grande iniciativa da empresa em busca de excelência é o autodesenvolvimento de suas equipes em todas as áreas e para todos os cargos, para isso, a empresa disponibiliza o Portal Saber, uma ferramenta de treinamento a distância e-learning disponível no portal da empresa, ressaltando sua importância pois, através dele o aprendizado, a adaptação e conhecimento dos negócios se tornam fundamentais, ou seja, o conhecimento dos negócios alavanca para o crescimento das vendas, dando base para as atividades desempenhadas, resultando em confiança, na maneira de falar sobre os produtos que a loja oferece, influenciando diretamente o resultado final e, conseqüentemente, a qualificação dos profissionais para o ambiente de trabalho.

### **3.1.1 MÉTODOS DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO**

O Treinamento e os Métodos utilizados: a empresa reconhece o esforço dos colaboradores atuais e dos ingressantes em aprender mais, e investe na qualificação e treinamento dos mesmos. Para realizar esses treinamentos são utilizados os métodos de avaliação qualitativa, onde os colaboradores passam a dar *feedbacks*<sup>4</sup> ajudando a empresa a ter comunicação mais clara, dinâmica e que atenda as expectativas, também são utilizados a soma dos QIS<sup>5</sup>, com dados estimados pela presidente Luiza Helena Trajano e usando o conceito de que quantos mais pessoas estiverem envolvidas em determinadas decisões melhores serão os resultados. A colaboração se torna um

---

<sup>4</sup> *Feedback*: Palavra derivada do inglês, da união das palavras *feed* que significa alimentar e *back* que significa de volta, tradução que pode ser algo como ato de realimentar, mas é conceituado como dar respostas em relação às ações, comportamentos, entre outros. Uma comunicação realizada entre dois ou mais indivíduos.

<sup>5</sup> Quociente de Inteligência ou QI é a proporção que auxilia a classificar e equiparar a capacidade de cada indivíduo em diversas áreas de conhecimento, e este valor de quociente de inteligência é obtido através de testes que avaliam diversas ou apenas uma dessas áreas.

mecanismo de apelação instigando os colaboradores a uma liberdade com a prática do contato pessoal (o chamado “olho no olho”), independente do cargo e da hierarquia, favorecendo a aplicação do treinamento ofertado pela empresa. Também é utilizado a Avaliação de 360 graus, onde os colaboradores têm a oportunidade de avaliarem seus líderes pelo superior hierárquico, pelos pares e pela equipe, através da autoavaliação, assim, o resultado final e o *feedback* com amplitude geral de informações colhidas, mediante esses resultados colhidos, são estimulados a construir um plano de ação para serem aprimoradas as competências, orientadas estrategicamente e orientações de resultados para processos de liderança de equipe, foco no cliente, conhecimentos técnicos e ressaltando o compromisso com a empresa.

Destaca-se nesta empresa o autodesenvolvimento sendo um dos pilares da sua cultura, e com a estimulação da equipe permanentemente, com isso assumido desafios cada vez maiores que conseqüentemente desenvolva seu potencial, prática essa disseminada pela liderança e suas equipes à melhoria de pontos e à busca de autodesenvolvimento traçando o plano de carreira.

### **3.1.2 PROCESSO DE DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO**

A empresa em questão tem uma agenda fixa de treinamento, que acontece toda quarta-feira com o nome de “Quarta do Saber”. Essas agendas são realizadas por colaboradores especialistas de cada área e algumas delas aplicadas pelo próprio gerente da unidade.

As agendas feitas por especialistas acontecem via *live*, transmitida pelo *workplace* da empresa, onde, na sequência de cada aula, os colaboradores preenchem uma pesquisa de reação *online*, conseguindo medir a adesão e conhecimento pós-aula.

Para identificação dos temas de cada aula, seguem as necessidades mais apontadas pelos próprios colaboradores, incluindo os índices de chamados abertos pelos próprios colaboradores.

Um exemplo prático de escolha do tema é o próximo evento importante que terá na Empresa, “*Black das Blacks*”, um dia importante, que precisam ter o time redondo em caso de queda sistêmica, para isso, existem vários modelos de trabalho em

contingência, então na quarta-feira (17/11/2021), a aula foi sobre como agir com uma queda sistêmica e como operar o sistema de vendas em contingência.

### **3.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

Avaliação de Desempenho é uma metodologia muito utilizada pelas empresas para avaliar o desempenho individual e coletivo dos seus colaboradores, seus comportamentos, respeito a regras e horários, o quanto suas atitudes estão alinhadas aos valores do negócio, para dar *feedbacks* sobre seus resultados, bem como para medir a qualidade do clima e o grau de efetividade do trabalho em equipe.

Também é usada para identificar os talentos, ou seja, aqueles profissionais que se destacam por serem engajados, produtivos e fazerem um excelente trabalho. Além disso, ajuda a empresa a detectar aqueles colaboradores que estão com a produtividade abaixo do esperado. Deste modo, entre muitas ações, é possível conhecer os desafios da companhia e implantar programas de treinamento e capacitação focados em sanar estes tipos de deficiências.

Em resumo, a Avaliação de Desempenho ajuda a identificar os pontos fortes e de melhoria da organização, pois reúne as informações que precisa para desenvolver continuamente seus processos e também uma gestão de recursos humanos que seja alinhada com as pretensões de crescimento no futuro.

Conhecer os pontos de vista dos profissionais sobre a empresa também lhe ajuda a entender qual é a sua visão sobre a organização, suas políticas de gestão e, especialmente, sobre suas lideranças. Isso é importante porque em muitos casos a organização acredita, sem critérios claros, que seus funcionários seguem ao pé da letra a cultura organizacional por ela definida, quando na realidade, em muitos casos, há um grande desalinhamento entre o que ambos esperam um do outro.

A avaliação de desempenho pode ser realizada seguindo diversos métodos. A escolha do mais adequado dependerá principalmente do perfil do funcionário avaliado e da interação entre ele e seu avaliador. Além disso, outros fatores também podem ser

considerados como necessidades do gestor, objetivo da empresa ao fazer a análise e dinâmica de observação utilizada. Abaixo, listamos os tipos mais comuns.

### 3.2.1 TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO

Análise de desempenho consiste em uma técnica de avaliação de desempenho da eficiência dos funcionários, que necessita de um modelo de referência do que se espera deles. Com essa técnica é possível fazer avaliações em grupos ou de maneira individual e tem vários recursos que auxiliam no processo.

Na colocação feita no livro *Medida e Avaliação do Desempenho Humano* de Morrow, Jackson, Disch e Mood.

"Avaliação ocorre em duas perspectivas: formativa e somativa. A avaliação formativa são as iniciais ou intermediárias, tais como a administração de um pré-teste e a subsequente avaliação do resultado. A avaliação formativa deveria ocorrer por meio de processo de instrução, treinamento ou pesquisa. Medida, avaliação e *feedback* contínuos são essenciais para o alcance dos objetivos em programa de desempenho humano." (MORROW, et al., 2014, p. 28)

Conclui-se que essa aplicação possibilita conduzir o progresso da empresa e trazer medidas que contribuam com seu avanço. Com a avaliação oportuna, percebe-se o que é essencial aperfeiçoar e quais práticas se devem manter naquilo que já está de acordo com o esperado.

Existem alguns tipos de métodos de avaliação de desempenho, que são utilizados com mais frequência, estes são:

- Autoavaliação: os próprios associados têm de fazer sua análise de desempenho, apontando suas melhores habilidades e apontando o que precisa melhorar. A avaliação é realizada apoiando-se em processos previamente definidos, como objetivos alcançados, tarefas de rotina, entre outros. É primordial que os colaboradores sejam íntegros, visto que não serão afetados por fazer uma análise negativa e é vantajoso unir essa avaliação a outros tipos de análise, tornando-a mais complementada.
- Avaliação 360 graus: Nesse tipo de avaliação, cada indivíduo é analisado pela gerência, pelo líder e pelos coordenadores. Por ter essa análise

realizada integral, ou seja, por todas as direções, é feita por conhecimento de várias opiniões, dando assim um procedimento mais completo. Contudo, é necessário atenção, pois sendo a análise realizada por indivíduos próximos do cotidiano, pode ocorrer interferências em ponto de vista não profissional e pessoal. Em alerta com essa ocorrência, é ideal fazer um incentivo com os colaboradores para serem determinados, e averiguar com profissionalismo.

- Avaliação por objetivos: Fundamentado no desempenho criado para um funcionário. É necessário levar em consideração seu esforço e consequências apresentadas que possam intervir em suas obrigações. Os objetivos de um colaborador são determinados em grupo, com ele e sua gerência, tendo que estar ordenada com os objetivos da organização. É essencial também que seja determinável e plausível de aproximar dentro do prazo estipulado, para não abarrotar os grupos e a análise de desempenho.
- Avaliação por competências: Toda organização para ter um ótimo funcionamento, é indispensável ter sua capacidade e atribuições definidas para cada função e departamento, englobando questões técnicas e procedimentos, que precisam ser equiparadas às obrigações de cada cargo. A avaliação por competência é efetuada com os critérios de quanto o colaborador realizou com as condições e prazos estabelecidos. Obtendo assim, as informações necessárias para verificar as solicitações para consolidar os grupos, como exemplo de treinos para fortalecer alguma capacidade. É oportuno salientar que diversas companhias preferem repartir esse modelo em três grupos. Um grupo apresentando capacidades e conhecimentos intelectuais, outro grupo atribui às habilidades de execução e outro grupo pertence à determinação e motivação.
- Avaliação de equipe: Uma companhia não opera perfeitamente se um trabalho em equipe não estiver avançando, por isso, além da avaliação individual, a avaliação em grupo é necessária. A avaliação do grupo é realizada conforme fatores pré-determinados, em exemplo objetivo formado, aptidão necessária, comunicabilidade, fluidez das tarefas, por

assim adiante. De acordo com essas pesquisas, é capaz de raciocinar técnicas de melhoria nos vínculos e ambiente corporativo.

- Avaliação por escala gráfica: Modelo de avaliação convencional, onde é aplicado um registro em colunas horizontais e verticais, incluindo as especificações que serão exploradas e proporção de conceitos. Atua em uma maneira simples e direta, da qual as consequências ligam a outras pesquisas mais aprofundadas. É significativo associar esse material a outros modelos, para impedir avaliações superficiais.
- Avaliação da liderança: Os líderes possuem comprometimento importante sobre a performance da equipe, são eles que induzem a intercomunicação, as relações entre pessoas, a satisfação e incentivo dos colaboradores, então estão incluídos nas avaliações. A análise é possível ser feita por funcionários e superiores dos líderes para ser mais íntegra. Com o resultado, é feito melhorias na relação com os colaboradores, dando *feedback* para aperfeiçoar a liderança e melhorar outros tópicos pré-determinados.
- Avaliação 180 graus: Realizada pelos gestores sobre seus colaboradores, onde é analisado seus comportamentos e desempenhos e juntamente realizando uma autoavaliação para observar suas ações dentro da organização.

Em uma empresa como a Magazine Luiza, busca em suas contratações, indivíduos criativos, que possuem interesses em desenvolver-se juntamente com a companhia, na qual sabem lidar bem em equipe e ter empatia, aquele funcionário que se dedica sempre, que mostra atitude e sempre em alerta nas inovações tecnológicas.

Com muitos requisitos em seus contratados, o candidato com o perfil aprovado, passa por um processo seletivo, e uma seleção para considerar o candidato como indivíduo em uma visão ética e cidadã e não apenas em sua formação acadêmica.

Nas avaliações de desempenho a Magazine Luiza preza a avaliação 360 graus e pesquisa de clima<sup>6</sup> organizacional em seus colaboradores, e favorece os próprios funcionários para o preenchimento de vagas em aberto na empresa, mas quando nenhum indivíduo está apto nos pré-requisitos impostos, é feita a seleção externa.

---

<sup>6</sup> Pesquisa de Clima Organizacional: Método utilizado para reconhecer a captação dos colaboradores sobre o espaço interno da organização.

Em uma avaliação como a de 360 graus, o indivíduo avaliado tem sua análise feita por diversos lados, para compreender as competências de quem está sendo avaliado e quais suas performances, e essas performances referem-se às avaliações feitas pelos líderes e pelos liderados e pela autoavaliação.

A vantagem dessa avaliação, por ser de vários ângulos, o indivíduo avaliado recebe uma perspectiva de si mesmo por diversas pessoas e *feedbacks* que o auxiliam a melhorar seus resultados e desempenhos na empresa.

As desvantagens desse tipo de avaliação é a complexidade e demora em conseguir seus dados e o desconforto em alguns funcionários em fazer esse tipo de avaliação e também ao receber o resultado dela e os dados que podem ser inacabados.

### **3.2.2 MODELOS DE AVALIAÇÃO**

O Magazine Luiza promove anualmente a Avaliação 360 graus. Por meio dela o líder é avaliado por si mesmo (autoavaliação) pelo superior hierárquico, pares e equipe.

Conseqüentemente, chega-se a uma identificação clara sobre muitas variáveis que influenciam na produção de resultados, pois, diferentes perspectivas se complementam para um relatório mais preciso.

No Portal Luiza são disponibilizados formulários confidenciais, visto que o sucesso do método depende da garantia do anonimato. Dessa forma conseguem um *feedback* verdadeiro e imparcial.

Quando as lideranças recebem o relatório, elas são estimuladas a construírem um plano de ação com o apoio dos Profissionais de Gestão de Pessoas para aprimorar as competências que obtiveram menores notas.

Na Avaliação 360 graus são consideradas as competências do negócio Magazine Luiza: orientação estratégica, orientação a resultados, orientação a processos, liderança de equipe, foco no cliente, conhecimento técnico e compromisso com os valores da empresa.

Além da principal avaliação que é a 360 graus (que avalia desempenho e comportamento), eles também utilizam a avaliação interna de painel de resultados, onde é identificado o desempenho de cada colaborador.

Segue no ANEXO A uma figura demonstrativa sobre a avaliação 360 graus.

## 4. CONCLUSÃO

Concluimos que por todos esses aspectos, a empresa Magazine Luiza dedica esforços e colhe resultados sendo uma das maiores empresas varejistas do Brasil.

Com sua plataforma *e-commerce* tendo um faturamento crescente de 203% no primeiro semestre de 2020, comparado ao mesmo período do ano anterior com o início e avanço da pandemia do Covid-19, os métodos de treinamento e avaliação contribuem ainda mais para grandes chances de sucesso a longo prazo.

Por meio de ferramentas como o *feedback* e o modelo de avaliação 360 graus, seus funcionários e supervisores podem ter um rendimento significativo e também mais qualidade de prestação de serviços.

Luiza e Frederico Trajano, arriscaram e inovaram com a oportunidade de crescimento e sucesso, tornando-se hoje um dos maiores empreendedores do mercado e exemplo para muitos.

Vimos que uma empresa que utiliza métodos de treinamento tem aumento em seus faturamentos e melhores resultados. Que uma empresa bem treinada atende melhor seus clientes e seus companheiros de trabalho.

Nossa maior dificuldade foi conseguir exemplos reais da empresa, por não termos conseguido contato com muitos internos, apenas com uma pessoa, fizemos somente um exemplo que foi dado pela mesma. Tentamos nos comunicar com mais pessoas mas não obtivemos respostas.



## REFERÊNCIAS

COSTA, Dedila. **Avaliação 180 graus: o que é, benefícios e como aplicar**. Blog Gupy, 27 abr. 2021. Disponível em: <<https://www.gupy.io/blog/avaliacao-180-graus#:~:text=Avalia%C3%A7%C3%A3o%20180%20graus%20%C3%A9%20um,ajud%C3%A1%20los%20a%20se%20superarem>>. Acesso em 22 de Novembro de 2021.

DIAS, Mariana. **Treinamento e Desenvolvimento de pessoas: o que é e como criar uma estratégia de sucesso**. Blog Gupy, 03 nov. 2021. Disponível em: <[https://www.gupy.io/blog/treinamento-e-desenvolvimento#:~:text=Treinamento%20e%20Desenvolvimento%20de%20pessoas%20\(T%26D\)%20s%C3%A3o%20processos%20de%20capacita%C3%A7%C3%A3o,funcion%C3%A1rio%20no%20seu%20crescimento%20profissional](https://www.gupy.io/blog/treinamento-e-desenvolvimento#:~:text=Treinamento%20e%20Desenvolvimento%20de%20pessoas%20(T%26D)%20s%C3%A3o%20processos%20de%20capacita%C3%A7%C3%A3o,funcion%C3%A1rio%20no%20seu%20crescimento%20profissional)>. Acesso em 21 de Novembro de 2021.

FREITAS, Tainá. **E-commerce do Magazine Luiza cresce 73% no primeiro trimestre de 2020**. StartSe, 27 Maio 2020. Disponível em: <<https://www.startse.com/noticia/nova-economia/e-commerce-magazine-luiza-cresce-73-2020>>. Acesso em 24 de Novembro de 2021.

FURTADO, Marcelo. **Veja os principais métodos de avaliação de desempenho para a empresa**. Blog Convenia, 04 nov. 2019. Disponível em: <<https://blog.convenia.com.br/metodos-de-avaliacao-de-desempenho/>>. Acesso em 27 de Outubro de 2021.

GPTW. **O que é uma pesquisa de clima organizacional?** Great Place to Work, 23 mar. 2021. Disponível em: <<https://gptw.com.br/conteudo/artigos/o-que-e-pesquisa-de-clima/#:~:text=A%20pesquisa%20de%20clima%20organizacional,e%20seus%20efeitos%20nos%20colaboradores.&text=Talvez%20voc%C3%AA%20j%C3%A1%20saiba%20que,ambiente%20interno%20da%20sua%20empresa>>. Acesso em 15 de Novembro de 2021.

Great Place to Work. In: **MELHORES EMPRESAS PARA TRABALHAR 2015**, 2015. Disponível em: <<http://conteudo.magazineluiza.com.br/pdf/gptw-2015.pdf>>. Acesso em 22 de Novembro de 2021.

MARQUES, José Roberto. **Quais os tipos de avaliação de desempenho**. IBC - Instituto Brasileiro de Coaching, 17 jul. 2018. Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/coaching/quais-sao-os-tipos-de-avaliacao-de-desempenho/>>. Acesso em 10 de Novembro de 2021.

MORROW JR, James R.; JACKSON, Allen W.; DISCH, James G.; MOOD, Dale P. **Medida e Avaliação de Desempenho Humano**. 4º Edição, Editora: Artmed, p. 28, 2014. Visto em: 08 de Novembro de 2021.

RAMIREZ, Gonzalo. **QI o que é, para que serve e como aumentar**. Tua Saúde, Maio de 2021. Disponível em: <<https://www.tuasaude.com/qi-quociente-de-inteligencia/#:~:text=O%20QI%2C%20ou%20quociente%20de,uma%20dessas%20%C3%A1reas%20ou%20v%C3%A1rias.>>. Acesso em 15 de Novembro de 2021.

RODRIGUES, Viviane. **Avaliação 360 graus: vantagens e desvantagens ao medir a performance dos colaboradores**. Siteware, 21 set. 2021. Disponível em: <<https://www.siteware.com.br/gestao-de-equipe/avaliacao-360-vantagens-desvantagens/>>. Acesso em 15 de Novembro de 2021.

VAIPE. **Feedback: entenda o que significa, qual a importância e exemplos**. Blog Vaipe, 26 jun. 2019. Disponível em: <<https://vaipe.com.br/blog/feedback/>>. Acesso em 27 de Outubro de 2021.

WIKIPÉDIA, Contribuinte. **Magazine Luiza**. Wikipédia, a enciclopédia livre, 04 nov. 2021. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/wiki/Magazine\\_Luiza#Hist%C3%B3ria](https://pt.wikipedia.org/wiki/Magazine_Luiza#Hist%C3%B3ria)>. Acesso em 26 de Outubro de 2021.

## ANEXOS

### ANEXO A - Demonstrativo de método de Avaliação 360 graus e feedbacks.



**FONTE:**

**QuestionPro**

**Disponível**

**em:**

<https://www.questionpro.com/blog/pt-br/tipos-de-avaliacao-360/>.