



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:

JULIA MARCELA RODRIGUES, RA 1012021200364

SOPHIA MARTINS, RA 1012021200396

HEYTOR AUGUSTO ALONSO, RA 1012021200476

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

NOVEMBRO, 2021

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>	<b>6</b>
<b>3. PROJETO INTEGRADO</b>	<b>7</b>
3.1 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	7
3.1.1 MÉTODOS DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	7
3.1.2 PROCESSO DE DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	7
3.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	9
3.2.1 TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO	9
3.2.2 MODELOS DE AVALIAÇÃO	9
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>10</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>11</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>12</b>

# 1. INTRODUÇÃO

O mundo dos negócios tem passado por rápidas mudanças e acompanhá-las não é tarefa fácil ao empresário.

O investimento em consultoria pode ser uma maneira de ajudar o empresário a aliviar o peso destas mudanças.

A consultoria empresarial é um processo interativo de um agente de mudanças externo à empresa. Tem o conjunto estruturado de atividades com uma sequência lógica com a finalidade de surpreender as expectativas dos clientes internos e externos.

Considerando estas afirmações, ao presente trabalho tem como finalidade a realização de uma consultoria para identificar, avaliar, propor e apresentar resultados de uma maneira simples, eficiente e concisa. O objetivo é unir o aprendizado acadêmico com a realidade observada durante as visitas técnicas realizadas na organização.

A empresa aqui apresentada é a Magazine Luiza fundada em 1959 por Luiza Trajano Donato e Pelegrino José Donato e é uma das maiores redes varejistas do Brasil, contando com mais de 1000 lojas espalhadas por todo o país e empregando mais de 30000 funcionários.

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

SEDE: Rua Do Comércio, 1924, Centro, Franca - SP, CEP: 14400-660

A Magazine Luiz foi fundada em 1957 por Luiza Trajano Donato e Pelegrino José Donato e é uma das maiores redes varejistas do Brasil, contando com mais de 1000 lojas espalhadas por todo o país e empregando mais de 26.000 funcionários.

Iniciando operações em Franca, no interior de São Paulo, a Magazine Luiza foi expandindo pela região nas décadas seguintes. Sua primeira loja de departamentos foi inaugurada em 1974, contando com 5000 metros quadrados.

A primeira Liquidação Fantástica, dia onde a empresa vende seus produtos com até 70% de desconto para aliviar estoques de fim de ano, ocorreu em 1993. Estratégia essa que foi copiada por diversas redes de departamentos.

Em 2003 a Magazine Luiza criou a Lu, avatar virtual que ajuda os consumidores a conhecer melhor os produtos vendidos. A Lu apresenta os produtos vendidos pela empresa no Youtube, canal com mais de 1.6 milhão de inscritos em 2019.

Em 2008 a Magazine Luiza inaugurou 44 lojas de uma vez só em comemoração aos 50 anos de existência. O objetivo inicial era inaugurar 50 lojas para igualar o número aos anos, mas 6 lojas enfrentaram problemas burocráticos.

Os principais produtos comercializados pela empresa estão nos setores de móveis, eletrodomésticos, eletroeletrônicos, presentes, brinquedos, hobby e lazer, informática e telefonia. No site há um mix mais amplo do que nas lojas físicas, contando com cerca de 44 mil modelos de produtos. Em agosto de 2013, a partir da aquisição da Campos Floridos, detentora do site Época Cosméticos, o Magazine Luiza passou a oferecer também produtos de beleza aos seus clientes.

Proprietária das marcas Netshoes, Softbox e Integra, a Magazine Luiza alcançou um faturamento de mais de R \$14.3 bilhões em 2017, alcançando um valor de mercado de R \$30.8 bilhões em 2018.

### **3. PROJETO INTEGRADO**

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

Alguns especialistas descrevem a palavra treinamento como um meio para desenvolver a força de trabalho das organizações, preparando as pessoas tanto para o cargo dentro da empresa, como para o ambiente fora de seu trabalho, ou seja, desenvolve o trabalhador tanto no aspecto pessoal como no profissional.

Dessa forma, a organização que investe em treinamento para seus colaboradores, investe em si mesma e acredita no seu potencial.

A Magazine Luiza , a empresa ainda não conta com uma política de treinamento e desenvolvimento de pessoas internamente, visto que, ainda é necessário estruturar este setor da empresa para que o mesmo ocorra. Porém, periodicamente de acordo com a necessidade é planejado treinamentos externos para alguns colaboradores desenvolverem novos conhecimentos, habilidades e atitudes.

Clima Organizacional é o indicador de satisfação dos membros de uma empresa, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização, tais como: políticas de RH, modelo de gestão, processo de comunicação, valorização profissional e identificação com a empresa.

Na visita técnica a empresa utilizando-se de questionários e observação direta não foi constatado nenhuma política de recursos humanos com foco no desenvolvimento do clima organizacional. A empresa está aos poucos percebendo a importância da

valorização dos profissionais e no que diz respeito a um ambiente de trabalho harmonioso.

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

Profissionais capacitados e treinados são fundamentais para o sucesso de uma empresa, pois conseguem desempenhar suas funções com mais qualidade e alinhados à estratégia do negócio. As diferentes metodologias de treinamento contribuem para que o processo de aprendizagem seja eficiente e produza bons resultados.

Os treinamentos são úteis para o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores, ajudando-os a oferecer um trabalho de mais qualidade e de acordo com o padrão da empresa. Portanto, investir na metodologia correta contribui para melhorar a produtividade e os resultados da organização.

Nossa empresa irá usar alguns métodos de treinamento e desenvolvimento , iremos abordar a seguir :

#### **1. Mentoria**

O programa de mentoria é um dos tipos de treinamento bastante utilizados nas organizações. Nele, os profissionais experientes se tornam mentores para os mais novos. Essa convivência possibilita que o novo funcionário aprenda com quem já sabe.

O profissional mais experiente na organização orienta os recém-chegados com reuniões frequentes, contribuindo em assuntos específicos, procedimentos, políticas internas, entre outros aspectos. O objetivo é o desenvolvimento, crescimento e maximização do desempenho do colega de trabalho.

## 2. Gamificação

A gamificação é uma metodologia que tem feito sucesso nas empresas. Ela se utiliza de elementos lúdicos para promover o conhecimento, aproveitando a dinâmica de diferentes tipos de jogos. Esse mecanismo é eficiente para aumentar o interesse dos colaboradores e engajar no programa de desenvolvimento.

Os usuários precisam cumprir as fases e questões propostas pelo game e vão subindo de nível assim que concluem determinadas etapas. Além disso, a estratégia costuma utilizar quadro de classificação e recompensas baseadas no desempenho individual. Desse modo, o indivíduo vai prestar cada vez mais atenção, a fim de conseguir crescer no jogo com mais rapidez.

## 3. EAD

Outra metodologia bastante utilizada é a educação a distância (EAD), pois é uma forma muito prática para as empresas e colaboradores. Como os conteúdos estão em um ambiente virtual, podem ser acessados em qualquer momento e lugar, por meio da internet.

Dessa forma, não é necessário encontrar um espaço físico que comporte todos os funcionários nem um horário único. Isso contribui para a economia de dinheiro e tempo, tornando o processo mais simples e prático.

Além disso, as capacitações podem ser feitas conforme a demanda, ou seja, de acordo com a necessidade do negócio. A flexibilidade de horários aumenta o alcance da capacitação e facilita a participação de mais colaboradores, pois não é necessário o deslocamento, e a adequação à rotina é mais fácil.

## 4. Treinamento presencial

Esse é o estilo de treinamento tradicional que é utilizado por diferentes empresas há muito tempo e continua sendo empregado nas capacitações corporativas. Ele funciona como uma sala de aula, na qual os colaboradores se reúnem em determinado



local para receber conteúdos específicos ou gerais, que visam ao desenvolvimento da equipe.

A vantagem dele está no diálogo e interação que as aulas oferecem, pois os colaboradores conseguem tirar as dúvidas imediatamente com o professor, e os processos de trabalho podem ser alinhados com todos os profissionais.

Por outro lado, o custo dessa modalidade é alto, já que é necessário encontrar um local adequado, contratar quem dará o treinamento e paralisar o serviço para realizá-lo. Desse modo, a logística não é tão favorável.

## 5. Seminários e Workshops

Os seminários e workshops são utilizados de maneira pontual na educação corporativa, mas também trazem resultados interessantes. O objetivo é abordar de forma prática um assunto específico, como um novo direcionamento em determinada atividade ou a implantação de uma tecnologia diferente. Por ser algo prático, costuma contribuir para aumentar o engajamento dos participantes.

Nessa metodologia, trabalha-se bastante o debate, perguntas e respostas, trocas de experiências e atividades práticas. Para o melhor aproveitamento, é interessante que os colaboradores tenham alguma base teórica sobre o assunto que será abordado, facilitando a fixação dos conhecimentos compartilhados.

## 6. Grupos de estudo

Os grupos de estudo são compostos pelos profissionais da organização que estão envolvidos em um mesmo projeto, setor ou assunto. A criação deles pode ser pontual, quando visa resolver um problema específico, ou constante, possibilitando a troca de informações e discussão de temas importantes para o negócio.

A união e motivação é importante dentro de uma equipe e, com essa metodologia, é possível que cada profissional apresente necessidades e desafios do cotidiano empresarial. Esses diálogos permitem conhecer melhor a relevância do serviço feito por colegas de outro setor, a criação de mecanismos que facilitem a rotina de trabalho e o aumento do desempenho da equipe.

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

## **3.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

A empresa colocada neste presente trabalho até onde a vimos não contém nenhum tipo de treinamento, no caso dos seus colaboradores não têm treinamento.

Pesquisamos e com o conhecimento que temos em aula procuramos um treinamento que pensamos ser adequado para os colaboradores da empresa, que seria um treinamento motivacional.

### **3.2.1 TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO**

Os treinamentos motivacionais servem para dar aquele gás nas equipes de vendas. Eles podem ser utilizados quando houver pouca expressividade nos resultados ou quando os vendedores não estão totalmente motivados.

O objetivo desse tipo de treinamento é justamente motivar os colaboradores a darem o seu melhor, lembrando-os de seu verdadeiro potencial. Assim, a tendência é que eles fiquem mais motivados para conseguir conquistar suas metas sem tanta preocupação e um pouco mais leve de se trabalhar.

### **3.2.2 MODELOS DE AVALIAÇÃO**

**Dinâmica Caixa do Desafio**

É uma das dinâmicas mais eficazes para aumentar a autoconfiança.

Como aplicar: Em uma caixa coloque envelopes com desafios desagradáveis (micos) a serem cumpridos. Pode até falar algum deles para todos como, dar a volta no ambiente com um pé só! Mas avise que tem desafios secretos.

Divide a equipe em dois grupos, todos farão um círculo, alternando entre os participantes das duas equipes. A proposta é passar a caixa um para o outro enquanto uma música estiver tocando, assim que a música parar o integrante que estiver com a caixa na mão terá que escolher entre três opções:

1- Retirar um envelope da caixa e tentar executar o desafio. Se conseguir, ganha 1 ponto. Se não perde 3 pontos e deve fazer mais um desafio (sem pontuação).

2- Passar a caixa para o próximo integrante do seu grupo. Não ganha e não perde pontos.

3- Passar a caixa para o próximo integrante do outro grupo. Neste caso, perde-se 1 ponto.

Quem recebe a caixa desse participante (se o participante anterior não pegar o envelope com o desafio), pode optar por três alternativas. Só não pode escolher alguém que já tenha a caixa nas mãos para recebê-la de volta.

A caixa só pode ser passada quatro vezes para outra pessoa. Quem receber a caixa pela quarta vez, será obrigada a cumprir o desafio. O grupo que somar os 3 primeiros pontos ganha.

A tendência é que ninguém abra a caixa e fique passando um para o outro, até que a quarta pessoa seja obrigada a abrir e cumprir o desafio. O grande prêmio é que, ao abrir a caixa, o participante descobre que não tinha desafios e sim uma caixa de chocolate. A dinâmica se encerra sem contagem de pontos.

O intuito dessa dinâmica é melhorar a socialização do grupo, pois assim melhoram a qualidade no trabalho, a cooperação e o engajamento.

## 4. CONCLUSÃO

Concluimos que a empresa apresentada neste trabalho, não contém todos os tipos de treinamentos e desenvolvimento necessários. Diante disso colocamos neste trabalho exemplos com base em nossas aulas e em pesquisas feitas, alguns treinamentos e desenvolvimentos que poderiam ser usados no dia a dia da empresa, para ter um ambiente mais dinâmico.

## REFERÊNCIAS

<https://www.agendor.com.br/blog/tipos-de-treinamentos-para-vendas/>

## ANEXOS



Luiza Trajano, atual presidente da Magalu