



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:

Jéssica Helena Arcanjo, RA 1012020100445

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>5</b>
3.1 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	5
3.1.1 MÉTODOS DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	6
3.1.2 PROCESSO DE DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO	7
3.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	8
3.2.1 TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO	8
3.2.2 MODELOS DE AVALIAÇÃO	10
<b>4. CONCLUSÃO</b>	<b>11</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>12</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>13</b>

# 1. INTRODUÇÃO

Neste projeto o objetivo é demonstrar o Desempenho do recursos humanos nas empresas, o quão importante é a escolha das técnicas para o crescimento e desenvolvimento tanto da empresa quanto do funcionário.

A empresa escolhida para o Projeto Magazine Luiza S/A já está no mercado a 63 anos e possui mais de 1.199 lojas e 17 centros de distribuição estrategicamente localizados em 18 estados Brasileiros e seu modelo de negócio hoje caracteriza-se como uma plataforma digital e com pontos físicos.

A empresa realiza programas que propõem dar qualidade de vida, capacitação técnica e evolução pessoal, para que seus colaboradores tenham uma visão de mundo vasta.

O processo motivacional para colaboradores é reconhecido por meio de bolsas de estudo, cheque mãe, auxílio à educação dos filho s com deficiência, participação nos lucros, bonificação por metas e campanhas que rendem viagens internacionais aos melhores vendedores, crédito consignado, academia, programação bebê à vista, refeitório e o grupo de corrida.

A cada 18 meses os colaboradores do Magazine Luiza são convidados a uma pesquisa para dizerem como se sentem e m relação a empresa, seus líderes e metas (Avaliação 360°).

A mobilização acontece por meio de canais internos de comunicação e portais online apenas para funcionários, tudo feito por livre e espontânea vontade. A avaliação é feita por um teste de mais ou menos 70 questões e fica disponível no portal por 30 dias.

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

Razão Social- Magazine Luiza

Slogan: Vem ser feliz !

Magazine Luiza é uma empresa de capital aberto CNPJ: 47.960.950/0001-21, rede varejista de eletroeletrônicos, eletrodomésticos, móveis, brinquedos, produtos de limpeza, comida para pets, créditos, seguros e consórcio. Fundada em 16 de setembro de 1957 na cidade de Franca, interior de São Paulo, por Luiza Trajano Donato e Pelegrino José Donato.

Desde Janeiro de 2016, seu presidente é Frederico Trajano, de 44 anos, filho de Luiza Helena Trajano, sobrinha da fundadora da empresa, Luiza Trajano Donato. Sua gestão foi a responsável pela transformação digital da companhia.

O Magazine Luiza possui mais de 1199 lojas e 17 centros de distribuição estrategicamente localizados em 18 estados Brasileiros e seu modelo de negócio hoje caracteriza-se como uma plataforma digital com pontos físicos.

Uma das maiores empresas varejistas do Brasil, o Magazine Luiza S.A. acumula mais de 60 anos de história. E para suportar toda a estratégia multicanal da Companhia, há o Luizalabs, em que mais de 450 engenheiros e especialistas trabalham no centro de desenvolvimento e inovação, de forma a garantir a máxima fluidez no desempenho dos negócios. Organizados em cerca de 50 pequenos times, cada um dedicado a missões específicas, os profissionais criaram soluções como o Mobile Vendas, o Mobile Entregas, o Mobile Estoquista, o CDC Digital, e o Magazine você, e continuam como uma peça fundamental na execução da estratégia da Companhia.

O grupo de varejo Magazine Luiza (MGLU3) deve investir mais em logística em 2021 para reduzir tempos de entrega de produtos próprios e vendidos por lojistas que usam sua plataforma de comércio eletrônico, enquanto dá mais atenção a novas categorias de produtos como mercados e delivery de refeições.

Neste projeto vou apresentar a forma pela qual a empresa escolhida executa suas funções relacionadas ao recursos humanos onde atualmente estou trabalhando. (Aluna-Jéssica H. Arcanjo).

### **3. PROJETO INTEGRADO**

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

Treinamento e Desenvolvimento Organizacional (T&D) são processos de capacitação de colaboradores. O treinamento se refere a iniciativas pontuais, de curto prazo, e o desenvolvimento para práticas de longo prazo, visando auxiliar o funcionário no seu crescimento profissional.

As empresas estão passando por grandes mudanças decorrentes de novas tecnologias, desenvolvimento acelerado do conhecimento, globalização do negócio e incremento do comércio eletrônico (*e-commerce*). O treinamento é uma necessidade para as empresas que pretendem participar dos mercados globais e eletrônicos, oferecendo produtos e serviços de qualidade superior.

### 3.1.1 MÉTODOS DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Existem **métodos tradicionais** que exigem um instrutor ou um facilitador e envolvem a interação presencial entre os participantes e aqueles com base em **tecnologia**.

Entre os 3 **métodos tradicionais** mais usados estão:

- **métodos de apresentação:** (palestras) são eficazes para comunicar informações conhecimento de forma eficiente a um grande número de aprendizes. Este tipo de método deve ser complementado por oportunidades de prática, discussão e feedback para facilitar o aprendizado.

- **práticos:** são aqueles em que os participantes envolvem-se diretamente no aprendizado, sendo ideais para o desenvolvimento de habilidades e comportamentos. Entre eles, podemos citar o treinamento no local de trabalho, simulações, aprendizado autodirigido, jogos de negócios, estudos de caso, dramatizações e modelagem do comportamento.

- **formação de equipes:** é aprendizagem pela ação e aprendizagem de aventura focam em ajudar as equipes a ampliarem as habilidades necessárias ao trabalho em equipe eficaz (p. ex., autoconhecimento, resolução de conflitos e coordenação) e a construir coesão e identidade para a equipe.

Já nos métodos de treinamento com base em tecnologia, discute o treinamento **on-line**, o **e-learning**, a **realidade virtual** e as **mídias sociais**. O uso de treinamento com base em tecnologia está crescendo por causa dos aumentos potenciais na eficácia do aprendizado, bem como reduções nos custos dele.

- O treinamento **on-line** : oferece aos aprendizes acesso ao treinamento a qualquer hora ou lugar. O uso de tecnologias desse tipo exige colaboração entre as áreas de treinamento, tecnologia da informação e alta gerência.

- O **e-learning** : destaca o aprendizado através de interações com o conteúdo do treinamento, compartilhamento com outros aprendizes e uso de recursos da Internet. Serão introduzidas as tecnologias com as quais já temos familiaridade em nossas vidas fora do trabalho, como mídias sociais, tablets e smartphones, que estão começando a ser usados para treinamento.

- O uso de **mídias sociais e a realidade virtual** : como Twitter e Facebook têm o potencial de influenciar significativamente o treinamento e o aprendizado, pois são ferramentas usadas por muitas pessoas em suas vidas diárias (especialmente pela Geração Y).

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

No processo de diagnóstico três grandes análises devem ser realizadas, sob pena de não serem gerados insumos em quantidade e, principalmente, em qualidade, para a etapa de planejamento e avaliação educacional, são elas :

-**Análise organizacional:** responsável pelo alinhamento das ações de TD & E com a estratégia organizacional (missão, visão, objetivos, resultados, estratégias, valores organizacionais, cultura organizacional etc.). Negligenciar essa etapa reduz as chances de que as ações de treinamento gerem impacto positivo no desempenho das organizações.

-**Análise de tarefas:** direcionada para o mapeamento dos conjuntos de CHAs necessários para que os indivíduos possam realizar adequadamente suas atividades. Tradicionalmente, essa análise identifica CHAs relacionados às atribuições e atividades



individuais especializadas (capacidades específicas de determinado posto de trabalho). Atualmente, no intuito de que as ações de TD & E gerem efeitos também sobre o desempenho das unidades organizacionais (departamentos, áreas, coordenações etc.), recomenda-se que a identificação dos CHAs focalize os processos de trabalho executados na unidade selecionada.

- **Análise individual:** voltada para a identificação dos indivíduos, grupos ou equipes que mais necessitam de determinados conjuntos de CHAs, a fim de que possam aprimorar a execução de suas atividades no trabalho.

Em relação à empresa escolhida para o PI, assim quando os funcionários são selecionados já são de imediato oferecidos cursos online, onde se faz o uso de computadores e ou aparelhos celulares para aprendizagem. Os cursos online são de extrema importância e de acordo com as funções do cargos que irão executar.

## **3.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

A Avaliação de Desempenho é um medidor sistemático do desempenho de cada funcionário dentro de uma organização. Com a avaliação, é possível o acompanhamento das atividades laborais e decisões para o desenvolvimento das competências de cada um dos membros das equipes, o que influencia nos resultados, na revisão de metas e objetivos propostos. Também é possível identificar pontos positivos e negativos de cada integrante, para a evolução dos mesmos e da empresa.

### **3.2.1 TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO**

As técnicas de avaliação de desempenho são utilizadas como suportes metodológicos para o sistema de avaliação de desempenho nas organizações.

Algumas técnicas são mais tradicionais e atualmente pouco usuais, enquanto que as mais utilizadas nas organizações, seja pelo método individual ou coletivo, são

aquelas em que seus objetivos estejam alinhadas à estratégia organizacional fomentando o desenvolvimento de competências humanas.

Entre as técnicas individuais e múltiplas estão:

**-Escala gráfica:** (em forma de tabela, em que as opções são os fatores a serem avaliados e os graus possíveis da avaliação)

**-Escolha forçada:** (avaliação do comportamento do indivíduo com um conjunto de frases descritivas)

**-Relatório descritivo:** (um dos mais completos, pois ocorre uma força-tarefa entre gerentes e especialistas a fim de elaborarem entrevistas bem estruturadas)

**-Incidentes críticos:** (técnica muito simples que objetiva avaliar os extremos positivos ou negativos do avaliado)

**-Listas de verificação:** (técnica semelhante à escala gráfica, mas simplificada)

Entre as técnicas modernas utilizadas pelas empresas estão:

**-Avaliação participativa por objetivos (APPO):** Sistema no qual participam ativamente o colaborador e o seu gerente.

**-Avaliação 360°:** Realizado de modo circular por todos os elementos que mantêm alguma forma de interação com o avaliado, além dele próprio (autoavaliação).

**-Relatórios escritos:** Consiste em se fazer um relato descrevendo os pontos fortes e fracos do funcionário, seu desempenho anterior, seu potencial e sugestões para aperfeiçoamentos.

**-Escala de mensuração:** com âncora comportamental O avaliador dá notas ao funcionário com base em uma série de itens, mas a pontuação reflete o comportamento real no trabalho, e não descrições ou traços gerais.

**-Comparações multipessoais:** Avaliam o desempenho de um indivíduo em comparação com o desempenho de uma ou mais pessoas.

Referente às técnicas da empresa escolhida , a mesma opta por fazer uso das duas técnicas. Sabendo fazer uso de cada uma delas respeitando logicamente cada indivíduo e seus limites.

### **3.2.2 MODELOS DE AVALIAÇÃO**

Com os diferentes modelos de avaliação é preciso que os líderes das empresas tenham conhecimento sobre eles , bem como sua pertinência para diferentes tipos de objetivos, decidindo por aquele que agregará valor para o momento vivenciado pela sua organização e equipe.

A empresa referenciada no PI faz o uso anualmente da Avaliação 360° , onde o colaborador tem a oportunidade de apontar os erros e ou acertos identificados em seus líderes, companheiros de trabalho e em si próprio. Dessa forma, ainda utilizando-se dessa avaliação é feito o feedback para eventuais melhorias sobre a avaliação feita pelo colaborador.

## **4. CONCLUSÃO**

Este projeto foi elaborado com a finalidade de demonstrar o Desenvolvimento de uma boa gestão no capital humano , onde se usando os métodos e técnicas corretos a empresa só tem a ganhar.

Foi usado como base e referências a empresa Magazine Luiza S/A onde as estratégias adotadas pela empresa competem em inovação tecnológica, um bom recrutamento e seleção, inovação da comunicação e no clima organizacional e o mais importante, a inovação, reconhecimento e respeito com o capital humano que é o maior protagonista de qualquer empresa. Podendo se afirmar que a Magazine Luiza está sempre em busca de novas técnicas e estratégicas para zelar e inovar na sua gestão de pessoas.

## REFERÊNCIAS

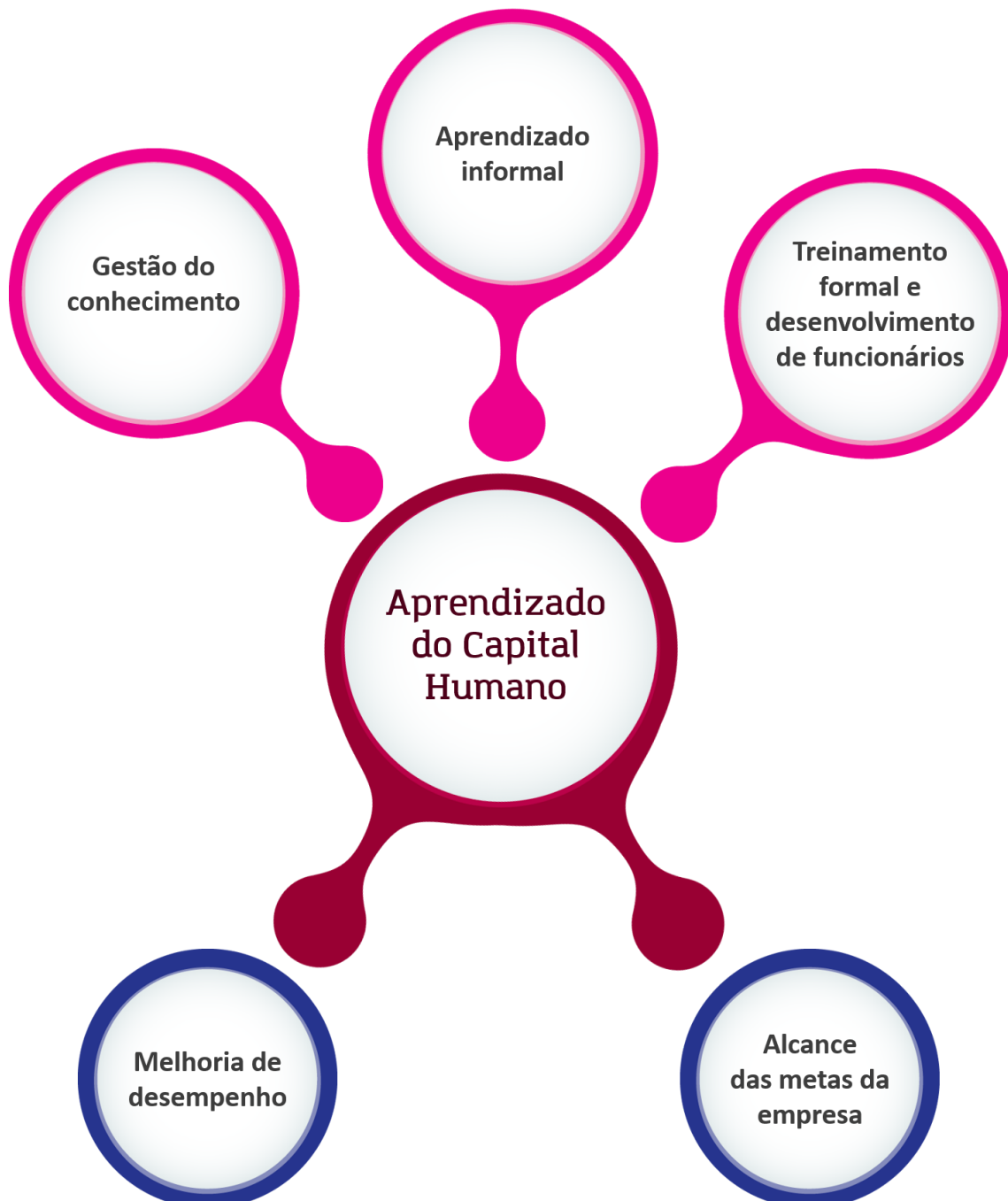
<https://www.gupy.io/blog/treinamento-e-desenvolvimento> .ENDEREÇO ONLINE  
TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO GUPY/BLOG - Acesso em 24/11/21 as  
14:00 .

[https://pt.wikipedia.org/wiki/Magazine\\_Luiza](https://pt.wikipedia.org/wiki/Magazine_Luiza) -ENDEREÇO ONLINE Acesso em  
18/11/21 as 14:30.

[https://www.grancursosonline.com.br/download-demonstrativo/download-aula-pdf-dem  
o/codigo/M%2BII2g3ASsM%3D](https://www.grancursosonline.com.br/download-demonstrativo/download-aula-pdf-demo/codigo/M%2BII2g3ASsM%3D) .GRAN CURSOS -Acesso em 27/11/21 as 00:12 .

<https://unifeob.grupoa.education/sagah/object/default/16440765> .LIVRO GESTÃO DO  
DESPENHO HUMANO- Acesso em 26/11/21 as 21:00 .

## ANEXOS







## Técnicas de Avaliação Múltiplas

- Classificação
- Comparação em pares
- Distribuição forçada
- Gestão por objetivos



## Técnicas de Avaliação Individuais

- Escalas de pontuação gráficas
- Escolha forçada
- Relatório descritivo
- Incidentes críticos
- Lista de verificações
- Escalas de comportamento