



UNIFEOB

CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO  
OCTÁVIO BASTOS

ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE

**ADMINISTRAÇÃO**

**PROJETO INTEGRADO**

DESEMPENHO EM RECURSOS HUMANOS

**Magazine Luiza**

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

NOVEMBRO, 2022

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

**PROJETO INTEGRADO**  
**DESEMPENHO EM RECURSOS HUMANOS**

**Magazine Luiza**

MÓDULO DE GESTÃO DE DESEMPENHO

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

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

ESTUDANTES:

Maria Laura Toni da Silva, RA 1012020200300

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

NOVEMBRO, 2022

# SUMÁRIO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA</b>   | <b>4</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   | 9         |
| 3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: LIDERANDO NA ATUALIDADE                  | 9         |
| 3.3.1 LIDERANDO NA ATUALIDADE  | 10        |
| 3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA  | 12        |
| <b>4. CONCLUSÃO</b>  | <b>13</b> |
| <b>REFERÊNCIAS</b>   | <b>14</b> |

# 1. INTRODUÇÃO

A empresa Magazine Luiza, que surgiu de um sonho de um casal de vendedores Luiza e Pelegrino Donato, de construir um comércio que desse emprego a toda família em Franca, fez nascer a rede de varejo Magazine Luiza S.A. que hoje é umas das maiores lojas de varejo, a inovação e a comunicação sempre foram os princípios da Companhia.

Uma empresa que além de se preocupar com a escolha de colaboradores capacitados para o trabalho, se preocupa com a ética, com a educação, com o crescimento pessoal e profissional de cada funcionário e com a satisfação de seus clientes.

O objetivo desse trabalho é apresentar os métodos de avaliação e desempenho, treinamento e desenvolvimento da empresa Magazine Luiza, como a mesma trabalha em seu processo de recrutamento dos funcionários, como avalia e desempenha os papéis fundamentais na hora dessa seleção e como realiza o treinamento de seus colaboradores.

Por fim, é uma empresa de grande valia dentro do mercado, deixando muito claro que é uma empresa que dá importância às pessoas, não somente visando o seu lucro e crescimento, mas sim querer atender os clientes da melhor forma, incentivando seus colaboradores profissionalmente, aceitando novas ideias e melhorias e buscando sempre essa parte humana e respeitável de ser com todos.

## **2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

Magazine Luiza, inscrita sob o CNPJ 47.960.950/0001-21, razão social Magazine Luiza S/A, localizada na Rua Voluntários da Franca 1465 Centro Franca Cep: 14400490 SP, Brasil.

Empresa com inúmeras filiais no mercado, com venda de produtos no setor de móveis, eletrodomésticos, alimentícios e entre outros.

### **3. PROJETO INTEGRADO**

Nesta etapa do PI são apresentados os conteúdos específicos de cada unidade de estudo e como são aplicados no respectivo estudo de caso, utilizando para isso, uma empresa real.

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

A empresa se preocupa com o desenvolvimento de seus funcionários, assim os novos colaboradores que são contratados passam por uma série de experiências em grupos para se conhecerem.

Todos recebem um kit Boas-Vindas (crachá, uniforme e material de apoio para o treinamento) e participam de treinamentos para conhecer a essência da cultura da empresa e desenvolver as competências técnicas e operacionais necessárias para assumir sua função na Loja.

Entre as agendas programadas, visitam os departamentos, conhecem pessoalmente os diretores, gerentes e colegas de outras lojas. O CEO, Frederico Trajano, e a presidente do Conselho de Administração, Luiza Helena Trajano, dedicam algumas horas para conversar com todas as novas equipes, de maneira simples e direta, e reforçar os valores e compromissos da empresa com os funcionários. O diálogo é a parte mais importante para todos na hora de contratar e receber bem um novo integrante. Uma das atividades envolve reflexão e valorização da história e da origem de quem chega. Assim, eles refletem sobre o Brasil e expressam sua visão sobre seres humanos, valores, como a ética, desafios e expectativas para o futuro.

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

Os métodos tradicionais de treinamento são usados a muito tempo, na qual, são divididos em: métodos de apresentações, métodos práticos e em métodos de formação de grupos, os quais as empresas exigem de seus funcionários cada qual se acha necessário. Os métodos tradicionais estão talvez ficando um pouco atrás dos métodos tecnológicos, ou seja, a tecnologia abre muitas oportunidades dentro do ambiente de trabalho.

Mas ao mesmo tempo que a tecnologia beneficia, por exemplo uma venda de um produto on-line pelo site, uma apresentação, um treinamento, ela também pode tomar um pouco do lugar do contato físico que podemos ter com as pessoas no ambiente de trabalho, alguns dos métodos tecnológicos podemos citar: E-learning, Podcasts, aprendizagem móvel, aprendizagem a distância, mídias sociais espaço de trabalho compartilhado, feeds, salas de chats e entre outros.

Ainda nesse sentido, no caso de uma empresa grande com inúmeras filiais, onde cada gestor está em um lugar e adotando cada vez novos investimentos, o método tradicional se torna eficaz desde que o treinamento seja feito na cidade da loja, realizando assim uma melhor apresentação de todos os colaboradores que irão trabalhar juntos, caso isso não possa ocorrer a melhor forma, seria adotar os métodos on-line que não deixa de ser uma excelente escolha para aqueles que tem um pouco menos de experiência, para irem se aprimorando e aprendendo um pouco mais do dia a dia de uma empresa.

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

A empresa não se preocupa somente com o treinamento e fazer com que esse colaborador seja só mais um lá dentro e que gere lucro para a mesma, ela se preocupa com o respeito, o desenvolvimento, o reconhecimento, a simplicidade, a liberdade de expressão, inovação, ousadia, crença e claro uma regra de ouro: faça aos outros o que gostaria que fizessem a você.

Assim, além do treinamento que dura cerca de 30 dias, cada colaborador recebe um kit de boas-vindas e participam para conhecer a essência da cultura da empresa para assumir sua função na loja, além disso o diálogo é muito importante para todos até mesmo na hora de receber bem um novo colaborador, valorizando assim a história de quem chega. Fazendo-os refletir sobre o futuro, os desafios, os valores como ser humano, a ética e o respeito.

Do mesmo modo, quando se inaugura uma nova loja os colaboradores passam por um treinamento para conhecer a comunidade da qual a nova unidade fará parte, apresentando os detalhes da região, o bairro, a cultura, os pontos turísticos, estimulando-os assim a participar da vida da comunidade e realizar projetos para a solidariedade por meio da Rede do Bem.

Assim, a empresa também qualifica e dá oportunidades do acesso a pessoas portadoras de deficiências, contando com mais de 900 colaboradores com deficiência, todos recebem treinamentos presenciais e e-learning, vários benefícios legais, inclusive bolsa de estudos de 70% e até mesmo a isenção do pagamento do plano de saúde.



## **3.2 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

Neste tópico do Projeto Integrado, os estudantes devem comentar sobre as técnicas e métodos de avaliação de desempenho.

### **3.2.1 TÉCNICAS DE AVALIAÇÃO**

As empresas necessitam criar métodos de avaliação cada vez mais eficientes para montarem o quadro de colaboradores que se encaixem dentro da mesma, podendo ser feita essa avaliação através de questionário, de uma entrevista, registro comportamental, técnicas de observação e até mesmo as dinâmicas em grupo quando se quer avaliar um grupo de pessoas.

Logo, a empresa se preocupa cada vez mais com a capacitação, não somente o modelo de educação nos estudos, mas também que esse colaborador saiba respeitar, ter ética e transparência com as pessoas, ou seja, antes de ser um excelente profissional saiba ser uma excelente pessoa, que faça diferença na vida de outras através do seu trabalho.

O processo adotado pela empresa para a avaliação de desempenho de um colaborador concorrente a vaga, primeiro passo ele se submete a uma entrevista individual para que assim a empresa consiga conhecer melhor e ver se essa pessoa está apta para a vaga, se o resultado for positivo ela responde um questionário com testes de raciocínio lógico, matemática, redação e testes de reflexão.

É importante frisar que esses métodos de avaliação exigem cada vez mais experiência dentro do mercado de trabalho, mesmo que a empresa utilize o método externo, ela também utiliza o método interno mas um dos pontos positivos é que a empresa acaba conhecendo o perfil de cada pessoa, melhora a produtividade de seus funcionários, proporciona um melhor clima organizacional, maior sinergia entre os líderes e liderados, promove alinhamento da cultura, permite a comunicação intraorganizacional, melhora o processo de contratação e até mesmo a retenção de talentos. Um processo seletivo bem elaborado requer muita atenção, porque a falta do perfil adequado para empresa, requer muitas vezes grande impacto financeiro, falta de

renovação da empresa, ausência de ideias novas, possibilidade de acomodação na empresa e desmotivação dos não selecionados à vaga.

### **3.2.2 MODELOS DE AVALIAÇÃO**

Não é uma tarefa fácil realizar um recrutamento de funcionários, mas a empresa deve se preocupar cada vez mais com esses processos, de forma a ser um processo bem eficiente e não falho para não ocasionar problemas futuros.

A empresa adota os métodos de entrevista, juntamente com dinâmicas em grupos a cada colaborador que se é escolhido para conhecer a cultura da empresa e os seus colegas de trabalho também, assim o candidato escolhido a vaga passa pela entrevista e se apto realiza um questionário com testes de matemática, raciocínio lógico, redação e testes de reflexão que buscam a capacitação de seus colaboradores.

Nesse sentido, a mesma se preocupa com os seus colaboradores, em suas capacitações, além de todo esse processo seletivo, ela também investe na educação, seus funcionários recebem bolsas de estudos, para poderem se qualificar e cada vez mais vencer os desafios desse mercado exigente atual.

## **3.3 CONTEÚDO DA FORMAÇÃO PARA A VIDA: LIDERANDO NA ATUALIDADE**

A Formação para a Vida é um dos eixos do Projeto Pedagógico de Formação por Competências da UNIFEQB.

Esta parte do Projeto Integrado está diretamente relacionada com a extensão universitária, ou seja, o objetivo é que seja aplicável e que tenha real utilidade para a sociedade, de um modo geral.

### **3.3.1 LIDERANDO NA ATUALIDADE**

A liderança é a arte de influenciar pessoas, um grande líder é aquele que ajuda as pessoas pelo incentivo de um bem comum, bons líderes são iguais a guia turística que conhece o caminho porque já realizou aquela viagem. O papel da liderança é engajar as pessoas, estimulá-las a darem o melhor, delegar da melhor forma e ser exemplo.

Hoje em dia as transformações são constantes e as pessoas precisam cada vez mais se capacitarem para permanecer na vaga de trabalho, porém um líder é aquele que sempre vai ajudar a equipe, acertando, ou errando e aprendendo sempre com seus erros e estar em constante evolução.

Assim, se estivermos prontos para liderar a nossa vida, as nossas escolhas, estaremos prontos para liderar um grupo de pessoas, sempre é possível mudar e da mesma forma devemos estar sempre preparados para novos resultados. É muito importante saber liderar a inteligência emocional, ou seja, depender menos das pessoas para tomar suas próprias decisões, olhar para si e pensar no que se pode melhorar, mudar e refletir, acreditar mais em si e observar seus comportamentos.

Para ser líder de “mim mesmo”, é preciso estar pronto para liderar a si mesmo, pensar no que se gosta de fazer, como reagir a frente dos desafios, porque faço isso, quais as potencialidades e fraquezas, porque se pararmos para analisar como um todo sempre é possível mudar e melhorar e também aprender com novos resultados que possam vir a ocorrer. A inteligência emocional está entre os maiores fatores de sucesso,

ou seja, olhar para dentro de si mesmo, tomar decisões, acreditar em si mesmo e em seus potenciais e a liderança do comportamento.

Nesse sentido, a aprendizagem é constante, é preciso avaliar a postura, o quanto você se conhece, investe em você mesmo, tão importante quanto o curso que se escolhe cursar, também é preciso antes de tudo saber ser um excelente ser humano para se tornar um excelente profissional. Ser a melhor versão é ter coragem de mudar, arriscar, não somente esperar pela melhor oportunidade, mas você também pode criar o seu próprio trabalho, através das redes sociais ou até mesmo em parceria com alguém.

Primeiramente para ser um bom líder, é necessário confiar em si mesmo para poder ajudar as outras pessoas, alguns aspectos são essenciais: bom-senso, ética, respeito, inteligência emocional, inteligência nos seus relacionamentos e a capacidade de confiar no seu time. O líder tem a oportunidade de gerar oportunidades, dar a oportunidade ao outro é ensinar a ele a fazer novas coisas que talvez no começo parecem desafiadoras, mas com o tempo a pessoa se torna cada vez mais capaz e qualificada para a função.

Por fim, podemos citar vários estilos de liderança, a autocrática, a democrática e a liberal, sendo utilizadas em nosso dia a dia de acordo com a situação, com as pessoas e com as tarefas a serem executadas. Ser líder exige dedicação e respeito ao outro, talvez não tenhamos a intenção de liderar, mas muitas vezes iremos exercer o papel de liderança, seja apresentando um trabalho ao um cliente ou até mesmo ensinando um colega de trabalho.

### 3.3.2 ESTUDANTES NA PRÁTICA

## Métodos de Liderança

Diante de todo o conteúdo temos aqui os métodos utilizados na forma de liderança, lembrando que um líder necessita sempre da inteligência emocional, ou seja, ele precisa se conhecer primeiro para liderar outras pessoas!

**Estilo Diretivo** – Indicado para equipes com baixa ou com nenhuma maturidade na função, ou seja, o líder define o que, quem e como fazer, é uma situação de mentoria e treinamento constantes.

**Estilo Participativo** – Faz com que os membros da equipe busquem algo além da compensação financeira, logo que são parte da decisão e corresponsáveis pelos resultados.



**Estilo Liberal** – Nesse método a equipe tem alta maturidade, o líder ouve, analisa as informações, mas estimula que a própria equipe tome a decisão.

**Estilo Diretivo e Participativo** – O líder atua com foco nas tarefas, muitas vezes atuando como executor, mas estimula a integração da equipe a criar a cultura do diálogo e atenção aos desafios e formas de reconhecimento.

Depois de estudarmos todo o conteúdo e aprendermos as formas de liderança, sabemos que em algum momento de nossas vidas já participamos de forma direta ou indiretamente de alguma liderança, seja no trabalho ou no grupo da escola, em um trabalho voluntário ou até mesmo em nossas casas. Que tal, depois de todo esse aprendizado, ajudarmos as outras pessoas e a nós mesmos? Porque sabemos que antes de se tornar um líder devemos saber liderar nossa própria vida.

Assim contribuir também para o crescimento da empresa onde trabalhamos, da escola onde estudamos e buscar sempre melhorar em relação a nossa vida pessoal e profissional!

## 4. CONCLUSÃO

Diante de todo o conteúdo exposto conclui-se que a concorrência no mercado é enorme, mas uma empresa bem elaborada, bem estruturada e determinada com seu crescimento, desenvolvimento e treinamento de seus funcionários só tende sempre a crescer.

Nota-se que a empresa que possui um rh focado, estruturado, evita problemas futuros, assim como também gastos desnecessários e está sempre atenta às mudanças ocasionadas no mercado para que tudo funcione na medida certa exigida por lei.

Logo todo o processo de treinamento, desenvolvido e avaliação sendo apresentado o treinamento de forma tradicional e tecnológica e isso nos mostra que a Magazine Luiza está sempre preparada para todos os desafios que possam vir a ocorrer, bem como prepara seus colaboradores para o mercado e oferecendo também os estudos para cada vez serem profissionais mais qualificados dentro desse mercado tão exigente.

Por fim, a empresa é uma empresa que se preocupa com todos, com a ética, o respeito, a educação, a cultura e com o ser humano em si, sempre muito focada nesse crescimento do ser e buscando o crescer dia a dia também, não visando somente o seu lucro, mas também o desenvolvimento de todos os seus funcionários.

## REFERÊNCIAS

Apostila “Liderando na Atualidade”

Cultura e Valores, Magazine Luiza disponível em:

<https://ri.magazineluiza.com.br/ShowCanal/Cultura-e-Valores?pTwUM2ztuB/VMoyngHP+6Q==>

Magazine Luiza, Download, disponível em:

<https://ri.magazineluiza.com.br/Download.aspx?Arquivo=YTOgCXWfAmNJNa8jNo/+fQ==>

