



Escola Técnica Estadual Armando Pannunzio

Escola Estadual Lauro Sanchez

Curso técnico de Administração

Gustavo Correa Germano

Lucas Vinicius Assis Carneiro

Márcio Henrique de Assunção

Matheus Martins do Amaral

McDonald's: O Sistema Perfeito

Sorocaba, 2024

Gustavo Correa Germano

Lucas Vinicius Assis Carneiro

Márcio Henrique de Assunção

Matheus Martins do Amaral

Resumo: Esse trabalho visa apresentar um estudo e reconhecimento da importância do McDonald's, como uma grande força econômica. Por ser uma empresa revolucionária, onde, a criação de um sistema de produção e atendimento, que foi se aprimorando com o decorrer do tempo, hoje em dia se tornou modelo em todo o mundo, de tal maneira que mudou a vida de várias pessoas, para melhor no campo do trabalho e da gestão e pior considerando hábitos alimentares da sociedade e não apenas dos indivíduos, mas como também às pequenas e grandes cidades que foram influenciadas nesses novos hábitos.

Palavras-chaves: Sistema Fast-Food, Processos de trabalho, Rapidez, Qualidade e Atendimento.

Abstract: *This work aims to present a study and recognition of the importance of McDonald's, as a great economic force. Because it is a revolutionary company, where the creation of a production and service system, which has improved over time, has now become a model throughout the world, in such a way that it has changed the lives of several people, to better in the field of work and management and, even worse, considering the eating habits of society and not only of individuals, but also of small and large cities that were influenced by these new habits.*

Keywords: Fast-Food System, Work Processes, Speed, Quality and Service.

1. INTRODUÇÃO.

A princípio, essa pesquisa visa o aprendizado e conhecimento, em diversas áreas como o marketing, ciências biológicas, e história, demonstrando também a história do sistema de fast-food, para que possamos entender e conhecer um pouco desse sistema que está presente em vários países do mundo.

Nos últimos anos, foi perceptível o aumento de pessoas consumindo fast-foods, hoje em dia a cada 10 pessoas, 8 pessoas optam por esse modelo de alimentação diariamente, isso em escalas mundiais, No Brasil cerca de 74% dos brasileiros consomem algum tipo de alimento desta categoria, tornando-se o hábito alimentar mais utilizado no país. No mundo, em cerca de sete (7) décadas, é um dos sistemas que mais cresceu em toda a história da humanidade, se olhar pelo campo da globalização e pelo campo da cultura, sem contar a influência que faz mudar o estilo de alimentação das pessoas, chegando ao ponto de se tornar parte da cultura de alguns países. Quando olhamos pelo prisma econômico, ele não foi o sistema que teve maior impacto na economia, pois, a revolução industrial foi o evento que de fato alterou comportamentos no mundo todo, e teve um impacto gigantesco em todos os seus aspectos, como o social, o cultural, o econômico e geográfico. Este contexto justifica nossa decisão em estudar como caso o sistema de produção, atendimento e qualidade utilizado pela empresa no mundo todo, sendo este o ponto que queremos conhecer e entender; isto é, qual a força empresarial que gera tamanha influência nas operações de consumo, quem a desenvolveu, e quais ferramentas foram utilizadas e como foram aplicadas, porque esse modelo atrai tantos consumidores, a força da comunicação agregada, o diferencial da comida que permearam a mente do consumidor nos tempos e nos espaços.

O hábito da alimentação rápida e prática chegou aos tempos atuais, e, nas sociedades contemporâneas, pessoas no correria do dia, sem tempo para parar e se alimentar de forma correta, por conta das redes sociais, filmes, séries, cursos, hobbies, e trabalho. E com tudo isso, só demonstra mais que o adequado seria comer de forma saudável, só que para nos alimentarmos bem, precisamos de tempo e não temos, sendo assim a empresa teve uma grande alavancagem e conseguiu expandir sua rede atraindo clientes de várias idades.

O McDonald's é um modelo de atividade e atendimento criado pelos irmãos Richard e Maurice McDonald os pioneiros no mundo dos fast-food, pensado e instituído em 1940, em San Bernardino, Califórnia, nos Estados Unidos, e incrivelmente eles conseguiram fazer com que o restaurante recém criado fosse um sucesso, sendo reconhecido não apenas nos Estados Unidos mas também no mundo todo. O projeto contou com a ajuda de Ray Kroc que, na época, era um empresário que viu uma oportunidade no restaurante dos irmãos McDonald 's, e também foi o primeiro a criar o modelo de contrato para franqueado da Rede. A empresa aportou no Brasil em 13 de fevereiro de 1979. O primeiro restaurante da rede McDonald 's foi inaugurado em Copacabana, no Rio de Janeiro, e desde então explodiu, e hoje em dia, estando praticamente em todo o território brasileiro, se tornando assim a maior rede de fast-food do Brasil.

2. DESENVOLVIMENTO

2.1 Inicialmente

Inicialmente, os irmão McDonald's não tinham um restaurante, e sim uma barraca onde vendiam cachorros-quentes e suco de laranja "a vontade", mostrando que desde o começo os irmãos eram visionários, e já estavam olhando para o futuro com projetos, onde futuramente eles iriam criar o sistema de refil-free, beber "a vontade", a barraca de cachorro- quente e suco de laranja durou em torno de 3 anos, após isso, os irmãos, decidiram levar seu negócio para São Bernardino, EUA, Califórnia, onde abriram um restaurante, bem mais parecido com o que temos hoje em dia, tendo o nome de McDonald's Bar B-Q, onde foi um negócio grande, uma demonstração disso é que o cardápio tinha 25 opções de lanches, e uma forte temática de churrasco, mas os irmãos viram que seria mais vantajoso ter menos lanches no cardápio e uma entrega mais rápida da comida, e decidiram seguir no ramo de lanches.

Em 1955, Ray Kroc, um vendedor de máquinas de milk-shake comprou os direitos da marca e transformou o negócio em uma franquia, estabelecendo o que conhecemos hoje como Mc Donald 's. O sucesso do McDonald 's é amplamente atribuído ao seu modelo de franquia eficiente e ao sistema de produção padronizado. A empresa introduziu o conceito de "Speed Service System", que revolucionou a forma

como os alimentos eram preparados e servidos, priorizando a rapidez e a consistência. E hoje em dia o cardápio do McDonald's é bastante diversificado, oferecendo desde o icônico Big Mac e McNuggets até opções sazonais e regionais adaptadas às preferências locais. A empresa também investe constantemente em inovação, com lançamentos de novos produtos e melhorias em suas ofertas, bebidas e sobremesas.

2.2 Atualmente

Com mais de 40.000 locais em mais de 100 países, o McDonald's tem um impacto significativo na economia global. A marca é conhecida por suas campanhas de marketing eficaz e por sua presença em eventos culturais e esportivos. Além disso, o McDonald's tem se esforçado para melhorar sua imagem ambiental e social, com iniciativas voltadas à sustentabilidade e responsabilidade corporativa. E com isso ela investe em várias iniciativas de responsabilidade social, incluindo a Ronald McDonald House Charities, que apoia famílias de crianças em tratamento médico. A empresa também está comprometida com práticas sustentáveis, como a redução do uso de plásticos e a promoção de alimentos mais saudáveis.

3. O Marketing

3.1 O Sistema do McDonald's

O marketing é um dos setores que influencia diretamente no crescimento de uma empresa, sabendo disso o McDonald's investe diariamente nesse setor desde a sua fundação, um dos primeiros projetos de marketing, é o "Speedee Service System", que é o sistema de serviço rápido, que revolucionou a forma de vender alimentos, e que proporcionam uma experiência mais dinâmica e rápida para o cliente.

Esse sistema podemos dividir ele em quatro pilares:

1. Menu simplificado: O menu simplificado foi feito para agilizar as operações, o cardápio foi reduzido para incluir apenas alguns itens, principalmente hambúrgueres, cheeseburgers, batatas fritas, shakes e bebidas. Isso reduziu a complexidade na preparação de alimentos e no atendimento de pedidos.
2. Linha de montagem de cozinha: O coração do Sistema Speedee era a linha de montagem da cozinha. Apresentava um layout altamente organizado onde

cada funcionário tinha uma função específica no preparo e montagem dos alimentos. Por exemplo, uma pessoa se concentraria em grelhar hambúrgueres, outra em torrar os pães e outra em montar pedidos.

3. Procedimentos padronizados: O sistema enfatizou a consistência e o controle de qualidade. Procedimentos e tempos de cozimento específicos foram estabelecidos para garantir que cada hambúrguer, fritura e shake atendesse aos mesmos padrões.

4. Velocidade e eficiência: A velocidade e eficiência eram fundamentais para o sistema. Os pedidos foram processados e servidos rapidamente, com o compromisso de entregar a comida poucos minutos após o recebimento do pedido. (fonte: ourweekmba.com/mcdonalds-speedee-system/)

Como podemos ver, esse sistema aparenta ser simples e fácil, mas não é bem assim, é um sistema que tem seus processos focados na qualidade, eficiência e rapidez, e para alcançar o objetivo de atender o cliente de forma eficiente, rápida e de qualidade, para isso foi necessário a padronização de tarefas, como exemplo, a montagem de um lanche. Na época o lanche ficava pronto em 30 segundos, e é extremamente rápido, para compararmos, atualmente um lanche é montado em média de um minuto e trinta segundos, mas o lanche vem com mais ingredientes, e sendo um lanche construído de uma forma melhor, sem contar o grande cardápio, que conta com diversos lanches diferentes.

Dessa maneira podemos entender de forma simplificada a complexidade desse sistema, onde podemos ver com mais clareza a criação desse sistema, é no filme Fome de Poder, ou The Founder, dirigido por John Lee Hancock, lançado em dez de março de dois mil e dezessete, o filme que foi avaliado com a nota de 4,1 de 5 de acordo com o AdoroCinema. (Fonte: ourweekmba.com/mcdonalds-speedee-system/)

3.2 Publicidade, Propaganda e Marketing social do McDonald's

Dentro do Marketing podemos explorar várias áreas, como o Marketing Digital e o tráfego pago, porém a áreas do marketing que o McDonald 's mas explodiu foi na área de publicidade e propaganda, e serão essas áreas que também iremos explorar. No começo o McDonald 's não explorava muito essa área de marketing, já que na época, o Marketing era uma área muito inovadora e perigosa, por que as empresas

não queriam investir muito dinheiro em algo que apenas seria um 'talvez de certo' ou então algo que não daria muito retorno para elas.

A primeira campanha do McDonald's que deu certo foi a campanha Happy Meal ou então traduzindo para o português, o McLanche Feliz, que é uma campanha onde vem com algumas opções de lanches, sendo elas, hambúrguer, mcfiesta, cheeseburger, chicken mcnuggets, uma garrafinha de água de quinhentos ml, tomatinhos, um iogurte de morango, e sem contar com a escolha de um brinquedo que esteja exposto, e tudo isso vem em uma caixinha com os arcos dourados que é a logo da marca. Essa campanha foi um grande sucesso, que se manteve até os dias atuais, porém, antigamente era feito de outra forma: "Uma caixinha de papelão decorada com uma versão do menu em menor tamanho, acompanhada de um brinquedo sortido para crianças ou adultos colecionadores. Essa é a descrição básica do McLanche Feliz, que vale para décadas dessa opção na rede de fast food McDonald's." o Primeiro mclanche feliz foi aparecer a primeira vez em 1970, "Foi nesse período que Yolanda Fernández de Cofiño, a responsável pelo McDonald's recém-aberto na Guatemala, criou uma ação de marketing inédita e exclusiva chamada Menu Ronald.", como podemos ver não foi nos EUA que nasceu o famoso lanche, "Esse combo era composto de um hambúrguer, uma porção de batatas-fritas, um copo de refrigerante e um sundae — todos pequenos o suficiente para alimentar crianças e um pouco mais baratos do que os demais pratos", esse combo era direcionado para as crianças, mas de certa forma acabou conquistando tanto o público infantil quanto o público jovem e adultos e até mesmo as pessoas de maior idade.

Outra campanha bem famosa é a campanha do Ronald McDonald's, que era a mascote da marca, criado para aparecer nos anúncios da McDonaldland, junto com seus amigos, que eram também outros maquetes criados pelo McDonald's, O Ronald McDonald, é o personagem principal desse espetáculo, o que atraiu muitas pessoas, mas principalmente crianças, mas infelizmente a campanha não cresceu, então os organizadores desistiram da ideia.

Mas o Ronald McDonald's, foi futuramente utilizado para criar o Instituto Ronald McDonald's, que foi criado aqui no Brasil, e ajuda as crianças, adolescentes, jovens e suas famílias, durante todo o processo do tratamento de câncer.

O Instituto Ronald McDonald's é uma instituição fundada em 1991, onde em uma coletiva de imprensa no McDia Feliz, no Brasil, um homem acabou perguntando para o Presidente do McDonald's da época o motivo de não existirem locais como a

Casa Ronald McDonald no Brasil. A longa conversa terminou no início do Instituto Ronald McDonald”. Tudo começou com Marquinhos filho de Francisco e Sonia, moradores da Tijuca no Rio de Janeiro, infelizmente Marquinhos foi diagnosticado com leucemia e o tratamento que era necessário para ele existia apenas nos Estados Unidos, com a campanha SOS Marquinhos os pais dele, conseguiram ir para os Estados Unidos, onde se abrigam em uma Casa Ronald McDonald's. Com o passar do tempo, infelizmente Marquinhos faleceu, e seus pais continuaram sendo voluntários da campanha, até que então conseguiram fundar o Instituto Ronald McDonald 's aqui no Brasil, e essa é apenas uma das histórias de vida, que foram ajudadas pelo McDonald' s.

4. A Logística (Martin Brower)

A logística é outro setor importante para o crescimento de uma empresa, e o McDonald's também não fica para trás nesse setor, quando se fala da área de logística, mas o McDonald's optou por fazer uma parceria com uma outra empresa responsável pela logística deles, e esse empresa é a Martin-Brower, “ Martin Brower (MB) foi fundada sob o nome de Brower Paper Company. 20 anos depois, fundiu-se com a Martin Paper Company para formar a The Martin-Brower Paper Company.” de acordo com o próprio site da Martin-Brower, a empresa foi fundada em 1934 e continuou a crescer e em 1956, “Selecionado pessoalmente por Ray Kroc para ser o fornecedor de produtos de papel para seu primeiro restaurante McDonald's em Des Plaines, Illinois.” E não parou por aí, pois ano após ano, a empresa cresceu junto com o McDonald 's, até que então, “Iniciou o conceito de fornecimento total e vender todos os itens para um restaurante, resultando em uma entrega em um caminhão e expandiu os negócios para o Canadá.”, após essa expansão, a martin brower continuou a crescer e teve que expandir cada vez mais, tendo que comprar várias outras empresas para continuar acompanhando o crescimento de suas parceiras.

Atualmente a Martin Brower faz parte do grupo de empresas que são líderes de distribuição em todo o mundo, fazendo parte do grupo da Reyes Holding, Bebidas Reyes e dá Reyes Coca-Cola Engarrafamento, e todas essas empresas são as líderes no seus próprios segmentos de distribuição, porém vamos nos aprofundar apenas na Martin-Brower, como vimos ela ajuda o McDonald's desde 1956 e desde então sempre foram parceiras, hoje em dia ela está em 18 mercados, 78 instalações ao redor do mundo e atendem mais de 26.200 locais diferentes, a empresa apresenta valores

empresariais, muito interessantes “Cada membro da equipe Martin Brower é movido por cinco valores compartilhados: Mudança, Agir como Um, Relacionamentos, Equidade e Inclusão, e Segurança e Bem-Estar.”, ela possui mais de 13 mil colaboradores em todo o mundo.

Um ponto interessante é que deve ser destacado, é que a Martin Brower, é uma empresa que por mais que ela trabalhe com distribuição, ou seja a movimentação de vários tipos de cargas, porém do ramo alimentar, logo ela tem vários meios de movimentação de cargas, através de caminhões, e outros, ela tem projetos que visam a diminuição de qualquer tipo de ação poluente, assim como o McDonald's, “Temos orgulho de compartilhar que fizemos um progresso significativo nos últimos anos para reduzir nosso impacto climático e apoiar as comunidades onde vivemos e trabalhamos.”, a empresa faz ajudas comunitárias, reciclagem, economia de energia e utilização de energia sustentável e ela utiliza os combustíveis não poluentes, ou com a menor taxa de poluição.

Considerações Finais

Em suma, com o decorrer dessa pesquisa, que tinha como princípio, o conhecimento e aprendizado de forma detalhada sobre o sistema que foi criado pelo McDonald's, mais específico pelos irmãos McDonald's, e um aprofundamento nas áreas de marketing, imaginação, criação, conhecimento e destreza nas áreas que a administração atua, foi percebido com o decorrer de todo o trabalho que o McDonald's na verdade, foi criado a partir de uma vontade de ser o melhor no setor alimentício, em específico fazendo hambúrgueres, e a gratificação de fazer outra pessoa feliz, mas com o decorrer do tempo foi percebido e entendido que na verdade, um negócio não cresce, não é continuado, apenas por uma vontade, mas sim de muito esforço, dedicação e persistência.

Muitos podem ver Ray Kroc como um vilão ou ladrão porém, a verdade nua e crua que deve ser dita, é, que os irmãos McDonald 's não viram a grandeza em que eles poderiam chegar, mas não se mantiveram persistentes e desistiram. E perderam a oportunidade, que foi aproveitada por Ray Kroc, com isso foi mostrado que o começo do McDonald 's na verdade foi realmente criado a partir de discussões políticas, e não

apenas de uma ideia pura e genuína. Mas isso nos ensina que um negócio não deve ser fundado apenas por uma vontade, mas também por, uma ideia, um dedicação gigantesca, planejamento e persistência.

Outro ponto importante que percebemos com o decorrer dessa pesquisa, e podemos afirmar, é que o McDonald's foi criado de um jeito, mas foi ajustado para se adaptar ao futuro e crescimento da empresa, mesmo que essa mudança tenha sido de forma forçada, ela foi essencial para o McDonald's se tornar o que é hoje, uma empresa gigantesca em nível global, e que criou não apenas um sistema de cozinha ou produção, e sim um sistema em que os setores se conversam , funcionários com funcionários, funcionários com os cliente, clientes com outras pessoas, e as pessoas com o McDonald's, dessa maneira demonstra a grandeza do McDonald's e o porquê dela ser a empresa que é hoje.

Referências

<https://www.canalsonhogrande.com.br/post/filme-the-founder-historia-mcdonalds>
Acesso em: 23/05/2024

<https://www.adorocinema.com/filmes/filme-234023/> Acesso em: 23/05/2024

<https://g4educacao.com/portal/estudo-de-caso-mcdonalds> Acesso em:30/05/2024

<https://www.mcdonalds.com.br/quemsomos/institucional> Acesso em: 20/06/2024

<https://fourweekmba.com/pt/sistema-mcdonalds-speedee/> Acesso em: 04/08/2024

16 Tendências de Faith Popcorn <https://pt.slideshare.net/slideshow/faith-popcorn/7326828> Acesso em: 15/08/2024

<https://exame.com/colunistas/empreender-liberta/sistema-mcdonalds-inovacao-pela-transformacao/>

Acesso em: 12/09/2024 <https://martinbrower.com/impact-overview> Acesso em: 17/10/2024

<https://panel.martinbrower.com/assets/2024globalcommsdocuments/mb-csr-report-2023-final.pdf> Acesso em: 17/10/2024