

Relatório Técnico de Actividade

Qual a atividade?

Edmir Pontes Correia

~~(Relatório de Actividade)~~

Wad / resumen de documento

Resumo— Neste relatório de atividades apresento as atividades que desempenho como funcionário da McDonalds. Neste âmbito, procedi a candidatura e em poucos dias fui chamado para a respetiva entrevista. As atividades iniciais consistiram em formações que explicavam as regras gerais da McDonalds e que iria fazer nos postos cozinha, caixa e sala .

Palavras Chave—McDonalds, formacao, cozinha, caixa, higiene, seguranca, amabilidade, cooperacao.

ORTOGRAFIA E GRAMÁTICA DESLEIXADAS

1 INTRODUÇÃO

POR questões financeiras, em meados de Novembro resolvi arranjar um trabalho em regime part-time. Submeti candidatura em várias cadeias de restaurantes fast-foods pois geralmente estes aceitam melhor o regime de horário parcial, o que mais se adequava ao meu estado pelo facto de estar no decorrer do semestre. Passado 2 semanas recebi uma chamada do gerente de loja da McDonalds dos Armazéns do Chiado a marcar uma entrevista. Lá fui eu... durou cerca de 15 minutos e sem demora deu-me a confirmação que estaria colocado e começaria após exames médicos. Actualmente ainda estou a desempenhar funções.

Para poder dar um serviço de qualidade, profissionalismo e rigor os funcionários da McDonalds são expostos a inúmeras formações. Dentro desta existem aquelas imprescindíveis como os postos cozinha, batatas, caixa e sala, para se poder trabalhar e outras que vão sendo dadas ao longo do nosso percurso para complementar as competências técnicas outras para âmbitos de consciencialização ambiental.

Neste relatório descreverei as actividades

- *Edmir Pontes Correia, nº. 70990,
E-mail: edmir.correia@tecnico.ulisboa.pt, aluno do curso de
Engenharia Engenharia Informatica e de Computadores,
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.*

Manuscrito entregue em 20 de Junho de 2014.

que desenvolvo como funcionário da McDonalds.

2 ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

2.1 Operador cozinha

Na cozinha existem 3 zonas: fritos, grelhados e batatas.

A zona dos fritos, chamado BOP(Bridge operation plattaform), é o local onde são fritos os frangos. Daqui saiem produtos como o chicken nuggets, McChicken, CBO, wraps etc. O modo de trabalho neste posto consiste em colocar produtos a fritar, de seguida condimentar (para produtos que necessitem) e embalar. Apenas 1 funcionario fica neste posto, podendo haver um segundo caso o primeiro precise de ajuda.

Nos zona dos grelhados (subdividido por dois postos, designados por 10:1 e 4:1) existem 3 seccoes: Grelhador, Tostadeira e Condiimentação. Como se sabe, a McDonalds é uma cadeia de restaurantes muito requisitada pelo publico. Em horas de almoco e jantar, as filas são enormes. Para que os funcionarios consigam fornecer produtos suficientes para tanto publico, usamos tecnicas de producao. A distribuicao dos funcionarios na zona dos grelhados é feita da seguinte forma: - produtor, funcionario que assume o comando da cozinha, elo de ligacao do exterior e a cozinha e que dita a sequencia e quantidade de produtos que a cozinha tem de "mandar". é o produtor que

[illegible]

embala e introduz o produto para a estufa.
 - Funcionario da tostadeira - Funcionario do grelhador - Funcioanrio da condimentacao - Funcionario das batatas

Para melhor entender a actividade que cada funcionario de cada posto desempenha, supomos que estamos a trabalhar a modo 3 e o restaurante encontra-se cheio: Nota: Os paes são compostos por uma base e uma coroa.

1) Produtor anuncia à cozinha a sequência que a cozinha deverá produzir, em rodadas máximas: Bigmac-DoubleCheese-CheeseBurger. 2) O funcionário da tostadeira responde “ok, obrigado” e activa as coroas do BigMac. 3) 30 segundos depois soa o sinal sonoro da tostadeira indicando que o pão já pode ser retirado. Retira-se as coroas e coloca-se as bases. O funcionário da tostadeira transporta a bandeja com a coroas para zona da condimentação e indica ao funcionário do grelhador para activar as carnes no grelhador.

4) Este último coloca as carnes no grelhador. A carne grelha durante 52 segundos. 5) Enquanto a carne está no grelhador, o funcionário da condimentação condimenta e a bandeja das coroas e 5 segundos antes da placa do grelhador levantar tem de colocar a bandeja já completamente condimentada junto do grelhador. 6) A placa levanta e o funcionário do grelhador retira as carnes, coloca-as nas coroas e pede a pessoa da tostadeira as bases. 7) Funcionário da tostadeira retira as bases que estavam na tostadeira e coloca-as na bandeja. 8) Funcionário da condimentacao entrega a bandeja ao produtor, este embala e coloca na estufa. E assim continua-se a sequencia, desta vez com doublecheese.

A função do funcionário das batatas é servir as batatas para que o operador de caixa, quando estiver a montar o tabuleiro, apenas tenha de recolher a batata que deseja (normal ou às rodelas). Tem de garantir que não faltam batatas.

2.2 Curiosidades McDonald's

- Na McDonalds lavamos as maos de meia em meia hora com a agua nos 40 graus Celsius - O detergente para as maos deriva da reciclagem do oleo alimentar usado no restaurante. - É

obrigatorio o uso da rede por baixo da chapeu.
 - Os utensílios usadosde cozinha sao lavados de 4 em 4 horas e os condimentos como a alface, o tomate, o queijo tem validadede 2 horas. - Existem aparelhos na cozinha que monitorizam e avisam com sinal sonoro aquando da expitacao das validades dos produtos. - As gorjetas que recebemos revertem a favor da casa Ronald McDonalds, que apoia familias com criancas internadas em hospitais.

2.3 Operador de caixa

Neste posto o que fazemos é aliar amabilidade à rapidez de atendimento. E o principal: vender. Esta é uma zona de responsabilidades pois estamos em contacto com o dinheiro e qualquer falha é nos descontado no ordenado. Para vender, na mcDonalds temos de seguir certos padrões que nos sao ensinados nas formações. Receber o cliente com uma saudação e um sorriso, preparar o tabuleiro, ouvir o pedido e à medida que o cliente dita, registamos na caixa. Caso este nao tenha pedido sobremesa, molho para batatas e/ou café, é nossa obrigação sugeri-lo. De seguida recebemos o pagamento, montamos o pedido no tabuleiro respeitando o limite máximo (60 segundos) e, no final, despedimo-nos do mesmo desejando-o “bom apetite” .De referir que a sugestão de venda não é feita nem a menores de 16 anos nem à 3^a idade.

Alem da venda, quando o restaurante está vazio temos de realizar tarefas secundárias. Devemos limpar o que se encontra sujo, verificar os produtos do balcao que estão na iminência de acabar, tais como o gelo, as palhinhas, as coberturas dos gelados, os molhos para batatas , os copos dos gelados e etc...

Como cada segundo eh impoortante para um servico com rapidez, seguimos uma ordem para montar o tabuleiro. Retiramos primeiro as bebidas (ex CocaCola, Fanta ou Ice Tea) e, enquanto a maquina enche o copo, estamos a recolher o “hamburger” (ou algo do género) da estufa e as batatas do sitio das batatas. Coloca-se no tabuleiro e por ultimo vamos buscar a bebida. Assim escusamos de ficar segundos à espera que o copo encha e poupamos tempo. De realçar que os gelados são os últimos

a serem colocados no tabuleiro para evitar que derretam caso falte o hambúrguer ou para o caso de as batatas ainda estarem a fritar.

2.4 Sala

Apesar de estarmos situados num centro comercial, temos a nossa sala. Cabem cerca de 15 pessoas sentadas. É nosso dever mantê-lo sempre limpo, retirar o lixo dos caixotes sempre que estes estiverem $\frac{3}{4}$ cheios, limpar a mesa com um pano e a cadeira com outra, repôr os guardanapos sempre quando acabarem e sermos gentis com os clientes, ajudando-os que necessitarem.

3 CONCLUSÃO

Actualmente estou constantemente na caixa mas nem sempre foi assim. Inicialmente era colocado mais vezes na cozinha. É política da McDonalds colocar funcionários novos primeiramente na cozinha e só depois de conhecer todos os produtos começam a colocar na caixa. O mais complicado foram os primeiros dois meses em que não bastava estar em aprendizagem em MEIC, tinha de estar a ter várias formações e ter de adquirir vários conhecimentos. Mas com o passar do tempo e a prática tornou-se fácil.

Neste tipo de documento (Técnico)
a Conclusão deve começar com
um resumo do assunto abordado
e depois deve realçar o resultado

AGRADECIMENTOS

Um agradecimento especial aos meus colegas que receberam-me muito bem, sempre dispostos a ajudar-me nas alturas em que estava a precisar, ajudando-me na integração na equipa. Agradecimento especial ao gerente de loja que facilita-me os horários sempre que estou mais atarefado com os projectos e testes no curso.



Meu cracha Aqui estou eu na minha pausa no trabalho exibindo o meu crach

APÊNDICE

COMPROVATIVOS DE EXECUÇÃO

DECLARAÇÃO

Para os devidos efeitos, declaro que Edmir Pontes Correia, portador do cartão do cidadão com o número de identificação civil 15819809 3ZZ7 válido até 08/04/2019, é colaborador da Empresa Zitamar – Refeições Rápidas Lda., com sede na Rua do Carmo, nº 2- loja 6.10A, em Lisboa, pessoa colectiva nº 503959430, desde 05 de Dezembro de 2013.

Lisboa, 25 de Fevereiro de 2014

ZITAMAR-Refeições Rápidas, Lda.

Cont. N.º 503 959 430

Arm. Chiado

Rua do Carmo N.º 2, LO 6.10A

1200-049 LISBOA

SIGN HERE

(P' Sr. Eng. Fernando Teixeira)