

Donc ne titulu obvinado

~~Bruno Barros~~

Qn do?

**Resumo**— Desde o dia 31 de Maio de 2013 que desempenho funções na empresa multinacional McDonald's como funcionário a tempo parcial no restaurante situado no Dolce Vita Tejo. As tarefas de um funcionário McDonald's vão desde o atendimento ao público até à reposição de stock's no restaurante passando também por ajudante de cozinha entre outras. Trata-se de uma experiência que eu considero enriquecedora em termos pessoais e, em especial, financeiros porque me possibilita pagar os meus estudos superiores. As linhas seguintes descrevem as actividades que desenvolvo enquanto trabalhador e a articulação com a vida estudantil.

**Palavras Chave**—Portefólio,  $\text{\LaTeX}$ , Trabalho, Trabalhador-Estudante, McDonald's, Tempo-Parcial.

# 1 INTRODUÇÃO

UMA larga parte dos estudantes do ensino superior em Portugal vê-se na difícil mas honrosa tarefa de trabalhar para pagar os seus próprios estudos. Muitos conseguem trabalhar em locais que se relacionam com as áreas sobre as quais incidem as suas preferências e a matéria dos seus cursos. Outros, como é o meu caso, abraçam outro tipo de trabalhos que apesar de não terem esse lado de aprendizagem que um possível trabalho na minha área vocacional teria, não deixam de ser importantes a nível pessoal. Desse modo, posso dizer que entrei na McDonald's Portugal por acaso, num processo que durou menos de uma semana. Decidi que tinha de ser eu a pagar as minhas propinas e que não podia continuar a deixar para os meus pais o peso dessa responsabilidade. Primeiro pensei em ficar apenas durante o Verão. Depois, decidi acabar o primeiro contrato que era de seis meses para depois sim, sair. Passado um ano, aqui estou eu, ainda. Não me arrependo.

- Bruno Barros, n.º. 70636,  
E-mail: brunobarros@tecnico.ulisboa.pt,  
é aluno do curso de Engenharia de Telecomunicações e Informática,  
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

*Manuscrito entregue em 30 de de 2014.*

## 2 ESCOLHA DA ACTIVIDADE

Acabou por ser um pouco por acaso que me candidatei para a McDonald's Portugal. Numa conversa informal com outros colegas da faculdade em que todos queríamos trabalhar durante o Verão, entre as várias possibilidades apontadas (entre as quais estágios em empresas da área tecnológica) a hipótese de trabalhar numa multinacional com uma remuneração base e horário fixo acabou por pesar na minha escolha. E, por sorte, acabei por não ter de enviar muitos curriculum's. Passado pouco mais de dois dias, o meu telefone tocou e passado pouco mais de uma semana entrei ao serviço. Tinha encontrado o meu primeiro emprego numa empresa de renome internacional. Com efeito, passei a ter os meus fins de semana ocupados com este trabalho (fazendo vinte horas semanais). Daí que a escolha desta actividade como a minha actividade para a cadeira de Portfólio Pessoal A me pareça lógica e acertada.

### 3 A EMPRESA

A McDonald's Portugal é uma empresa multinacional na área da restauração que chegou a Portugal em 1991 ao abrir o seu primeiro restaurante em Cascais. Desde então expandiu a sua actividade por todo o país tendo uma

[illegible]

grande base de aceitação sobretudo nas camadas mais jovens da população. A denominada "fast-food" tem como pontos fortes principais a sua rápida confeção e disponibilização ao cliente bem como o preço reduzido em relação a outros "tipos" de restaurantes. Em termos empresariais é uma empresa bem cotada que, veja-se, foi distinguida como uma das cem melhores empresas para se trabalhar em Portugal no ano de 2014. Nas suas equipas de funcionários podemos observar um misto de experiência e juventude, formando grupos heterógeneos mas que trabalham bem em conjunto. De salientar que 90% dos quadros superiores dos restaurantes começaram como "simples" funcionários o que impressiona em termos de possibilidade de progressão na carreira. Outro dado interessante é o facto de terem um elevado número de estudantes do ensino superior nos seus quadros dada a flexibilidade de horários que oferecem a esses mesmos funcionários.

## 4 FUNÇÕES DESEMPENHADAS

Ao trabalhar no restaurante McDonald's dei conta que um funcionário deve ser multifacetado e estar preparado para desempenhar qualquer tarefa que vá de encontro às necessidades do momento. Assim, desempenhei várias funções que fui alternando conforme necessário sendo que, muitas vezes, passei por todos esses postos em "apenas" um dia de trabalho.

### 4.1 Empregado de Caixa / Empregado de Sala

Esta foi a primeira e talvez mais complicada tarefa que me foi atribuída desde que trabalho na McDonald's. O contacto com o público é por vezes difícil e complicado de gerir. Em termos de caixa, a tarefa é a de atender os pedidos do cliente o mais rapidamente possível, preparando a sua refeição, ajudando e aconselhando (quando possível) o cliente quanto à escolha a fazer e tentando sempre seguir a máxima "O Cliente tem sempre razão". Em termos de Sala, além da limpeza do espaço, devo estar disponível para responder a questões pertinentes do cliente e dar-lhe a ajuda necessária para que

a satisfação quando visita o restaurante seja máxima.

### 4.2 Ajudante de Cozinha

O ajudante de cozinha tem como principal função a de produzir as sanduíches a serem consumidas pelos clientes. Desde a preparação do pão, a condimentação do mesmo, a preparação da carne e a junção de todos os elementos para, no fim, ter o produto final com toda a qualidade que é reconhecida à McDonald's. Acaba por ser uma tarefa um pouco repetitiva porque fazemos os mesmos produtos milhares de vezes e por vezes stressante dado o elevado número de clientes e a rapidez com que desejam ter a sua refeição ao dispor. No entanto é esta a função que mais gosto de desempenhar e que, felizmente, mais vezes desempenho.

### 4.3 Repositor de Stock's

São várias as tarefas de uma repositores de Stock's ou "Apoio" num restaurante McDonald's. Desde certificar-se que a cozinha tem todos os ingredientes necessários para fabricar as sanduíches e os fritos, manter as bebidas sempre operacionais, ir fazendo o tratamento dos tabuleiros sujos e disponibilizá-los, quando limpos, ao balcão. É, para mim, uma das funções mais desgastantes de todo o restaurante pelas várias tarefas que temos de realizar e pela carga física inerente a cada tarefa.

## 5 CONCLUSÃO DA ACTIVIDADE

Com o presente relatório pretendi dar a conhecer as minhas atividades enquanto funcionário da McDonald's Portugal bem como algumas informações sobre a própria empresa e o ambiente onde desempenho funções. Apesar de não ser o "emprego de sonho", acabo por ter orgulho em desempenhar as tarefas que mencionei acima, especialmente ao ver a satisfação dos clientes. Foi e é uma experiência enriquecedora em termos pessoais, no desenvolvimento de várias capacidades que me serão úteis ao longo da vida.

*Devo resumir as Tarefas envolvidas na actividade!*

autor x  
-

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço à McDonald's Portugal pela possibilidade de trabalhar num ambiente multicultural que me dá a experiência sempre importante de um primeiro emprego.