



McDonald's lança campanha para reforçar segurança nos restaurantes

McProtegidos é o conceito para lembrar a clientes e funcionários a importância dos cuidados com higiene para a saúde de todos

17 de junho de 2020 – A Arcos Dorados, maior franquia independente do McDonald's no mundo, adotou procedimentos adicionais de segurança e higiene em sua operação no Brasil desde março, visando proteger a saúde de clientes, funcionários e parceiros. Agora, a companhia investe na comunicação dessas medidas, a fim de reforçar a importância dos protocolos adotados, com a campanha McProtegidos, que estará presente em todas as unidades da companhia.

A iniciativa tem como objetivo informar e engajar o público, destacando a importância do distanciamento social, ao mesmo tempo que reforça a preocupação do McDonald's em assegurar que suas operações estão totalmente adaptadas para o contexto da covid-19.

“Nosso compromisso é reforçar a segurança para as pessoas. Por isso, intensificamos nossos rígidos padrões com uma série de cuidados extras deixando as interações dentro dos restaurantes mais seguras e criamos peças posicionadas estrategicamente nas unidades para destacar o que está sendo feito. Também estamos investindo na informação, por meio de postagens no MyMc, nossa rede social interna, para solucionar dúvidas e promover a conscientização dos nossos funcionários. Sabemos que os consumidores estão em busca de experiências confiáveis e queremos nos certificar de que nosso público conheça nossos esforços”, explica João Branco, Chief Marketing Officer da rede.

As peças trazem, em uma linguagem direta e bastante visual, os principais cuidados adotados e incentivam as pessoas a ajudar a manter o ambiente mais seguro.

O conceito McProtegidos é o mesmo para toda a América Latina e Caribe, onde os restaurantes são operados pela Arcos Dorados, mas a campanha foi adaptada para cada país, considerando o contexto, as medidas adotadas e a legislação em vigor.

Confira abaixo as principais ações da marca para garantir a segurança nos restaurantes:

- Todos os funcionários passaram a atender com luvas e máscaras nas interações de entrega no balcão, Drive, Quiosques e McCafé. Além disso, todos os pedidos estão sendo entregues já em embalagens para viagem.
- No interior dos restaurantes, o chão recebeu a aplicação de adesivos de segurança, formando linhas que delimitam o distanciamento social exigido na aproximação dos entregadores ou de clientes.
- Nos caixas do Balcão, Quiosque e McCafé, nas áreas de retirada e nas cabines do Drive-Thru foram implantadas barreiras de acrílico para reduzir o contato.
- Aumento na frequência da limpeza dos balcões, equipamentos e portas e no número de dispensers de álcool em gel no salão.



- As máquinas de cartão passaram a ser higienizadas após cada uso e os restaurantes estão sugerindo que os clientes do Drive-Thru façam uso de formas de pagamento à distância, como o Sem Parar.
- As unidades também oferecem materiais para higienização das bolsas dos profissionais que entregam os pedidos feitos pelo McDelivery. A marca tem estimulado que esses profissionais higienizem as bolsas, lavem as mãos ou façam uso do álcool gel todas as vezes que chegam para retirar um pedido.

Treinamentos

Desde o início da pandemia do novo Coronavírus, a equipe de treinamentos da Arcos Dorados incorporou inovações em termos de formato e conteúdos a fim de preparar os funcionários para a aplicação dos novos protocolos e procedimentos com relação à saúde e segurança dos nossos colaboradores, parceiros e clientes. Com isso, vídeos, webinar e manuais interativos, sobre diferentes aspectos da operação, desde a utilização de EPIs até o reforço dos processos de higiene e segurança do alimento, passaram a compor o catálogo de formação.

Outra novidade foi incluir nas plataformas de comunicação interna esses conteúdos adaptados com uma linguagem mais visual e jovem. Utilizando o MyMc, aplicativo de comunicação com funcionários, numa parceria importante entre comunicação e treinamento, a rede ampliou o espaço de conversas sobre os procedimentos, incentivando inclusive a geração de conteúdo por parte dos próprios funcionários e esclarecendo de forma mais rápida as dúvidas dos times.

A produção de conteúdo desses materiais passa por revisão de especialistas da área de saúde, segurança e ergonomia, além de outros departamentos que possam agregar e verificar os pontos que estão sendo compartilhados. Além disso, foi criado um manual com todos os protocolos de combate ao novo Coronavírus, que serve de apoio aos restaurantes para sua execução e também em visitas e fiscalizações. Todo o material é atualizado constantemente, adaptado de acordo com regras e normativos estabelecidos pelas autoridades sanitárias e governamentais.

E pensando em como auxiliar pequenos e microempreendedores, fizemos um curso de segurança do alimento, para apoiar o pequeno comerciante a garantir os processos de higiene, limpeza e segurança de seus produtos.

Sobre a Arcos Dorados

A Arcos Dorados é a maior franquia independente do McDonald's do mundo e a maior rede de serviço rápido de alimentação da América Latina e Caribe. A companhia conta com direitos exclusivos de possuir, operar e conceder franquias locais de restaurantes McDonald's em 20 países e territórios dessas regiões. Atualmente, a rede possui quase 2.300 restaurantes, entre unidades próprias e de seus subfranqueados, que juntos empregam mais de 100.000 funcionários (dados de 31/12/2019). A empresa também mantém um sólido compromisso com o desenvolvimento das comunidades nas quais está presente e com a geração de primeiro emprego formal para jovens, além de utilizar sua escala para impactar de maneira positiva o meio-ambiente. A Arcos Dorados está listada na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE: ARCO). Para saber mais sobre a Companhia por favor visite o nosso site: www.arcosdorados.com.