



McDonald's Portugal



quem somos



- Foi no dia **23 de maio de 1991** que abriu o primeiro restaurante McDonald's em Portugal, no **CascaiShopping**.
- Aqui começava a nossa história em Portugal, feita de **partilha, sucesso e inovação**.

Há 28 anos
em Portugal



quem somos

- ▶ Somos líderes mundiais na área de restauração de serviço rápido.
- ▶ Com cerca de **6 500 colaboradores**, a McDonald's Portugal conta atualmente com **172 restaurantes, no Continente e Ilhas.**



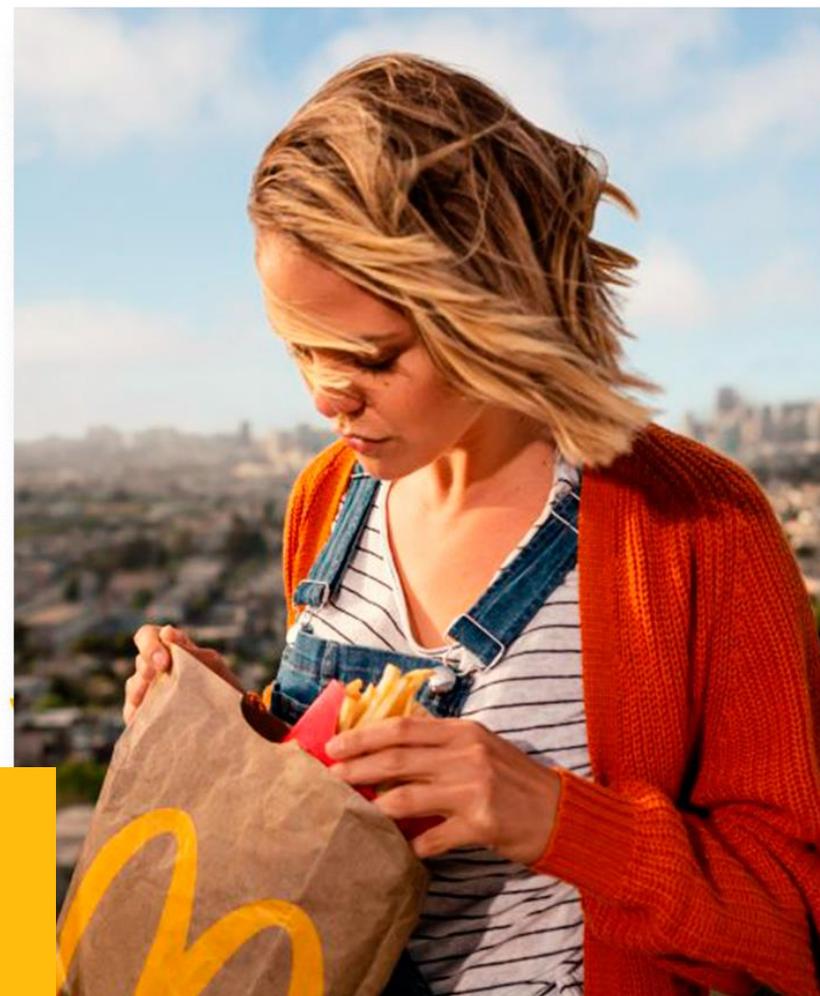
Forte **rede de franchising**



90% dos restaurantes McDonald's são geridos por **39 empresários locais** (franquiados)



A forte relação de parceria com os nossos franquizados permite **estabelecer relações duradouras** com contratos de 20 anos



Franchising





quem somos

empresa multinacional
com implantação e gestão local

geração de riqueza para o país

dinamização da economia local e criação
de emprego e oportunidades de carreira

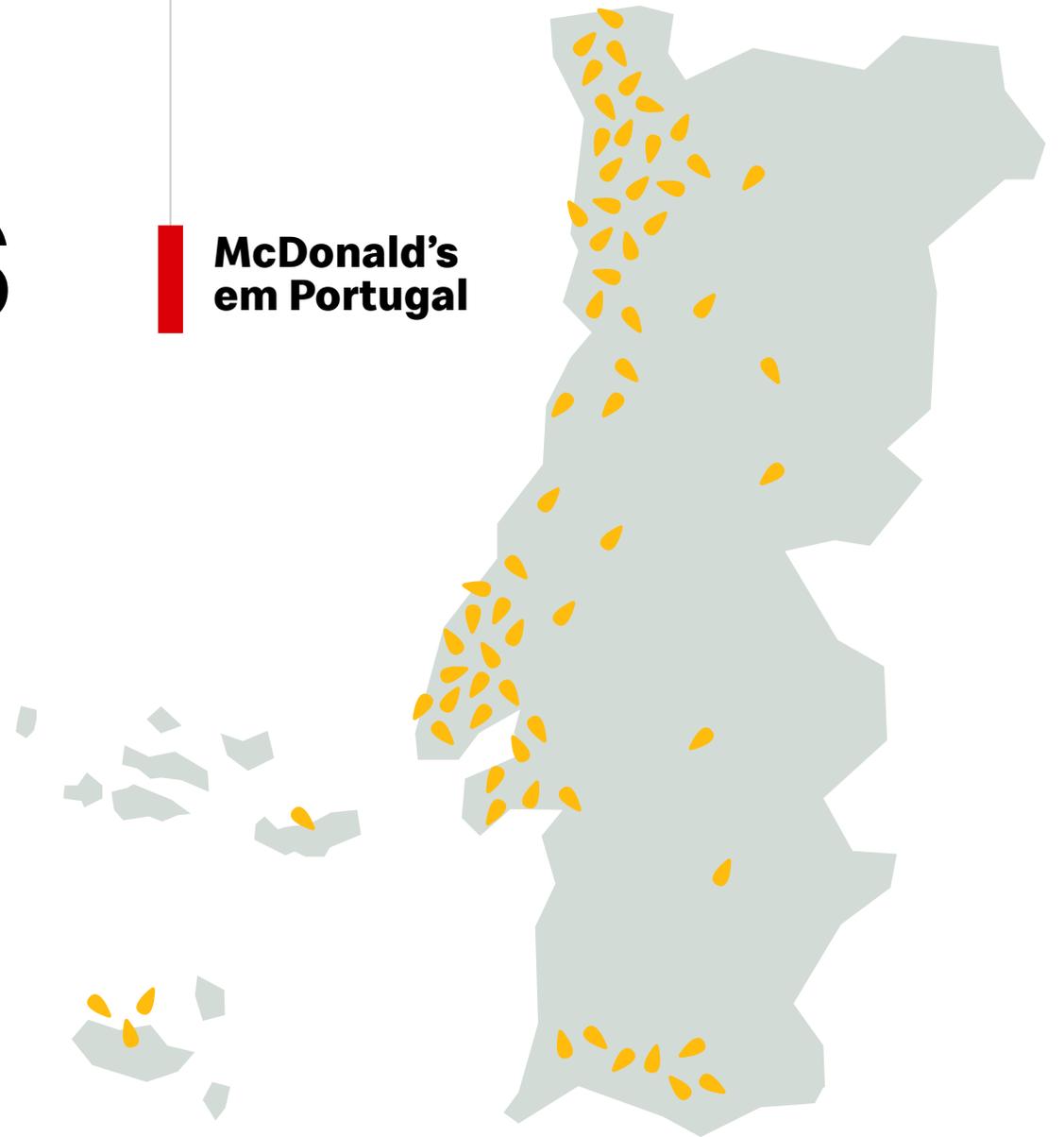


onde estamos

Nestes anos de presença em Portugal temos crescido de forma sustentada de norte a sul do país, com restaurantes em praticamente todas as capitais de distrito e também nos Arquipélagos dos Açores e Madeira.

172
restaurantes

**McDonald's
em Portugal**



McDonald's no mundo



Click here!



a nossa missão

- **Trabalhamos, diariamente, para sermos o restaurante favorito dos nossos clientes.** Para atingir esta missão, os nossos valores estão na base daquilo que somos, daquilo que fazemos e de como trabalhamos.

os nossos valores

- **A experiência dos clientes está no centro de tudo o que fazemos.** O objetivo é atingir a excelência no QSL&V (Qualidade, Serviço, Limpeza e Valor), junto de todos os clientes, todos os dias.
- Temos um **compromisso com as nossas pessoas.**
- **Acreditamos no Sistema McDonald's:** Franquiados, Empresa e Fornecedores.
- Gerimos e desenvolvemos o nosso negócio, de forma ética, com base em valores como a **Integridade, Liderança Responsável, Inclusão, Inovação e Integração Local.**
- **Ambicionamos ser os bons vizinhos das nossas comunidades locais,** pretendendo estar sempre próximos e integrados, permitindo o crescimento das nossas comunidades.
- Desenvolvemos o nosso negócio com responsabilidade e rentabilidade, procurando **melhorar continuamente e diariamente.**



Liderança
Responsável,
Inclusão,
Inovação
e Integração
Local





a nossa visão

Making delicious feel-good moments easy for everyone

is not yet a universally or comprehensively accurate description of what McDonald's is delivering for our customers, employees and partners.

Like every positioning, our global brand positioning reflects ambition and vision: **It's a roadmap for the journey McDonald's is travelling on,** not the marker of a destination that we've already reached.

In order to progress along that path, **we have to recognize the imperatives implied** by this positioning: the set of imperatives that we will have to live up to across all aspects of the business if we are going to bring to life this brand vision and destination.

McDonald's Corporation



a nossa história

Momentos Memoráveis
1991 / 2019



a nossa história

**Abre o 1º
McDrive** em
Setúbal.

1992



1991



**Abre o primeiro
restaurante,**
a 23 de maio, no
CascaiShopping.

1995



**Introdução da 'bica'
servida em chávena,**
no restaurante
McDonald's Imperial,
no Porto.

a nossa história

Novo posicionamento mundial da marca – I'm lovin' it.

2003



1998



Restaurante McDonald's da Expo 98 era **o maior da Europa.**

2004



McDonald's é **patrocinadora oficial do Euro 2004.**

a nossa história

120 restaurantes.

É inaugurado o primeiro restaurante McDonald's no Arquipélago dos Açores, na Ilha de S. Miguel, em Ponta Delgada.

2006



2005



50 anos da marca a nível mundial.

Introdução da gama Sopíssima nos restaurantes McDonald's de Portugal.

2007



É apresentado o primeiro McCafé em Portugal, no restaurante McDonald's D. Carlos I, em Lisboa.



a nossa história

São apresentados os **novos uniformes da marca** assinados pela designer portuguesa Katty Xiomara.



2009

2008



125 restaurantes.

É inaugurada a **1ª Casa Ronald McDonald**, em Lisboa.

2011



A McDonald's Portugal comemora o seu **20º aniversário.**

135 restaurantes.



a nossa história

É inaugurada a 2ª Casa Ronald McDonald em Portugal, no Hospital de S. João, no Porto.



148 restaurantes.
É atribuída a primeira FlagShip Farm a um fornecedor português: a Vitacress.



2013

2015

2012



A McDonald's **participa pela primeira vez na Feira Nacional de Agricultura.**

Forte aposta no **lançamento de produtos ao gosto português.**

2014



São lançados o McPrego, os Smoothies e os Frappés.

Apresentação de parceria com a HIT/Italagro, novo fornecedor português de ketchup.



a nossa história

**Lançamento
McDelivery e inauguração
do Espaço Familiar** Ronald
McDonald, no Hospital
Santa Maria em Lisboa.

2017



McDelivery.

2016



Lançamento
do pequeno-almoço.

25 anos da McDonald's
Portugal e **abertura**
do 150º restaurante
no Campo Grande.

2018



Lançamento da gama
The Signature Collection

Big Mac assinala
50 anos.

os nossos restaurantes

Hoje, um restaurante McDonald's é um **espaço diferenciador** que pretende fazer chegar a **inovação** a todos, oferecendo uma experiência cada vez **melhor** e mais **contemporânea**, procurando tornar cada visita ainda mais **agradável** e **conveniente**.

A nossa estratégia de diferenciação no mercado da restauração passa também pela melhoria contínua da experiência dos clientes nos restaurantes, através de tecnologia e serviços que se adequam às novas tendências da sociedade, como as mesas interativas, iPads, pagamento no McDrive com Via Verde, quiosques multimédia (SOK - Self Order Kiosk) ou Serviço à Mesa.



Espaço diferenciador



Restaurantes renovados



Acessível e conveniente



Serviço



a nossa oferta

Variedade e Inovação



**Novos
produtos**



**Novos
conceitos**

- **A McDonald's sempre apostou numa estratégia de diferenciação no mercado da restauração**, quer em termos de variedade de produtos quer ao nível do conceito.
- **Temos evoluído no sentido de acompanhar as tendências da sociedade** e, por isso, tem vindo a alargar permanentemente a variedade dos seus menus, para diferentes alturas do dia.
- **Existe hoje uma oferta diversificada para diferentes alturas do dia**, desde menus de pequeno-almoço, até às opções de pastelaria com os **72 restaurantes com McCafé**.



a nossa oferta



- ▶ A McDonald's tem vindo, desde 1991, a **investir na variedade da sua oferta** disponibilizando McMenus a um preço acessível, permitindo assim uma refeição completa e saborosa, com toda a qualidade McDonald's. E uma variedade de ingredientes que permite ajustar a refeição às necessidades diárias de cada cliente.
- ▶ A **diversidade da oferta** vai desde a disponibilização de hambúrgueres 100% carne de vaca, produtos de frango, peixe e uma opção vegetariana à base de vegetais e quinoa, até às sopas, saladas, frutas, gelados, pastelaria e pequeno-almoço.

Oferta Variada por um preço acessível, uma refeição completa e saborosa



Evolução no Menu

a nossa oferta

Maior Variedade



1999
Saladas
Shake

2004
Fruta inteira
Reformulação
das saladas

Big Mac		
kcal	25%	495 kcal
g	36%	27 g
mg	37%	25 mg
g	15%	40 g
g	46%	2.3 g

2005
Gama
"Sopíssima"
Fruta fatiada

2006
Informação nutricional (IIN)
Redução de sal e gordura
em alguns produtos



2007
Redução de
gorduras Trans
e Saturadas

2008
Cenouras baby
no menu Happy Meal
como alternativa às
batatas fritas



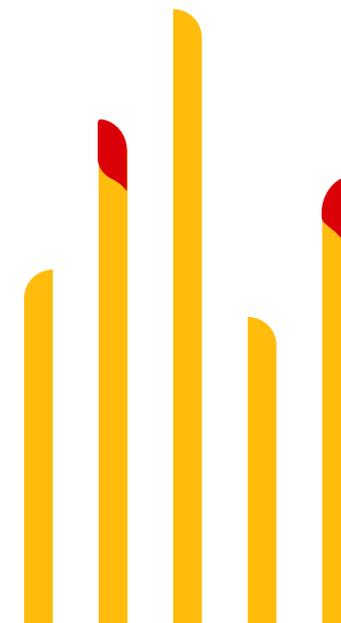
2009
Destaque à oferta de água e
introdução de outras bebidas
não carbonatadas no menu
Happy Meal



2010
Alternativa às batatas
fritas no menu Adultos



2011 /12
Maior variedade
com oferta de fruta
da época



Evolução no Menu

a nossa oferta

Maior Variedade



2014
McPrego, Smoothies
e Frappés



2016
Pequeno-almoço



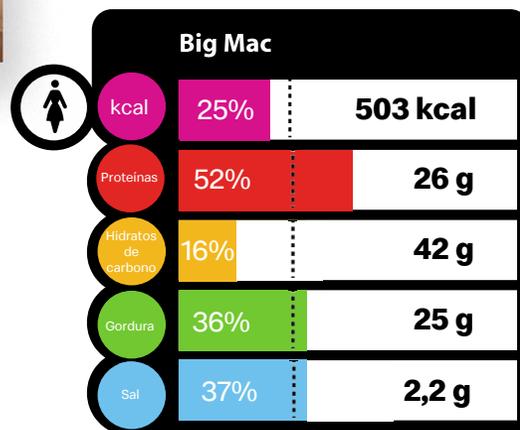
2018/2019
Novos conceitos de
sanduíches – Signature





A nossa oferta

informação
ao cliente



- ▶ **Em 2006 a McDonald's foi pioneira, no setor da restauração**, ao facultar informação nutricional dos seus produtos ao cliente, de modo a permitir a tomada de decisões informadas.
- ▶ E fê-lo de forma inovadora, através de uma metodologia de GDA (VDR) que **permite aos consumidores saberem, exatamente, qual a percentagem de energia, proteína, gorduras, hidratos de carbono e sal que ingerem**, em determinado momento.
- ▶ Desta forma, permitimos que cada cliente escolha a sua refeição com o **valor nutricional mais adequado ao seu perfil e ao seu estilo de vida**.
- ▶ **A McDonald's Portugal disponibiliza informação nutricional e alergénios sobre todos os seus produtos nas embalagens e toalhetes disponíveis nos restaurantes, no site e na APP da McDonald's**, de modo a que os consumidores possam consultar todos os componentes dos seus produtos.

A nossa oferta

diferentes combinações

Alternativas às batatas

- ▶ Vegetais (sopa e salada) como alternativa às batatas fritas desde 2008

Alternativas às batatas no Happy Meal

- ▶ Sopa como alternativa desde 2010
- ▶ Fruta como alternativa desde 2014
- ▶ Sopa e Cenoura como acompanhamento desde 2017
- ▶ Fruta como acompanhamento desde 2018



o nosso produto mais icónico



O Big Mac é **o produto mais emblemático** da McDonald's. Criado há 50 anos por um franquiado norte-americano da McDonald's – Jim Delligatti –, rapidamente se tornou um ícone da marca.

Desde a sua criação, em 1968, que o 'the greatest burger' **mantém a receita original composta por 7 ingredientes**: pão com sementes de sésamo, dois hambúrgueres 100% carne de vaca, alface iceberg, cebola, queijo fundido, pickles e molho especial Big Mac.

Apesar de a sua origem ter sido nos EUA, o **Big Mac tem sabor nacional** dado que alguns dos ingredientes que o compõem **são provenientes de fornecedores portugueses** – desde a alface da Vitacress, em Odemira, à cebola do Alqueva, em Beja, passando pela incorporação de carne de vaca de origem nacional, é, diariamente, nestes locais, que crescem os ingredientes mais saborosos que conferem, ao Big Mac, um sabor ainda mais especial que vem, também, de Portugal.

Original e nacional, 'O Sabor do Big Mac vem daqui!'

É o **único produto da McDonald's que faz parte da oferta de todos os países** onde a marca está presente, com exceção da Índia, que tem disponível uma versão da mesma sanduíche com um hambúrguer de carne de frango.

O Big Mac assume uma importância ainda mais relevante no mundo quando, em 1986, o **The Economist lança o Big Mac Index – um índice calculado sobre o preço do Big Mac em mais de cem países**, tendo como objetivo medir a valorização cambial em cada parte do mundo, ou seja, o grau de sobre/subvalorização de uma moeda em relação ao dólar americano, através de uma comparação do preço da sanduíche nos EUA com o preço do país no qual se pretende comparar a moeda.

O

Big Mac

vem daqui



- ▶ A nossa aposta em fornecedores nacionais é constante e, à medida que introduzimos novidades na nossa ementa, **e o negócio da McDonald's cresce**, o volume de compras aos fornecedores atuais também tem vindo a acompanhar essa evolução.
- ▶ O **número de fornecedores nacionais** tem vindo a crescer à medida que a marca tem evoluído em Portugal, fruto também da variedade e diversidade da nossa ementa.
- ▶ Para além da cebola (Vegenat), **temos outros parceiros portugueses** que já fornecem outros mercados da McDonald's, como a Italagro (ketchup), Panike (pão) ou a Mendes Gonçalves (molho).



O Big Mac vem daqui



os nossos fornecedores

Quando a McDonald's chegou a Portugal, em 1991, todos os fornecedores eram internacionais. Hoje contamos com

mais de 30
fornecedores
nacionais.

Atualmente, as compras a estes fornecedores portugueses correspondem a **mais de 40% do valor total.**

17%
2006



40%
2019



os nossos fornecedores



25%
carne de vaca nacional



7 900 ton/ano
de cebola portuguesa



da zona do **Alqueva** para a **McDonald's Europa**



Fornecedor de
alface e saladas
1 300 ton/ano
de alface



1ª flagship portuguesa
Iceberg



uvas sem
grainha



maçã de
alcobaça



tomate
fresco



pera rocha



abacaxi

OS NOSSOS FORNECEDORES



65

toneladas
de maçã



11

toneladas
de uva



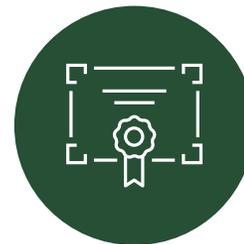
23

toneladas
de abacaxi



os nossos fornecedores

Abertura de portas para a **internacionalização**



Certificação dos fornecedores portugueses para o mercado Europeu



Ao aprovar fornecedores nacionais estamos a **certificar empresas para todo o mercado europeu.**

A certificação de qualquer fornecedor nacional para o mercado português implica que ele **poderá propor-se a outros mercados** e entrar em novos concursos.

Acreditamos igualmente que, **mostrando as suas “boas práticas”** os fornecedores que trabalham com a McDonald’s terão a **oportunidade de atrair novos clientes** e, também eles, diferenciarem-se no mercado português. Apostando sempre no que Portugal tem de bom!

os nossos fornecedores

 fornecedor de pão
para produtos locais



Panike®
Pastry & Bakery

Exportação
para
a McDonald's
Espanha

Compra de **430**
toneladas/ano de pão

 1 400 toneladas/ano
de ketchup



HIT GROUP

Exportação
para Marrocos,
Espanha e
França

Compra de **6 300**
toneladas/ano de tomate
fresco nacional

O nosso compromisso com o ambiente



- ▶ **Enquanto empresa socialmente responsável**, o ambiente foi, é e sempre será uma área prioritária para nós.
- ▶ **Temos como ambição “Devolver ao planeta o que ele nos dá”**, cumprindo a nossa atividade de acordo com os princípios da nossa política ambiental, incentivando continuamente à concretização de boas práticas.
- ▶ A McDonald’s tem procurado **implementar soluções no sentido da redução do impacto ambiental e otimização da eficiência energética dos seus restaurantes**, como é o caso das certificações e sistemas de gestão ambiental que têm já implementados em todos os restaurantes.



O nosso compromisso com o ambiente

as nossas boas práticas

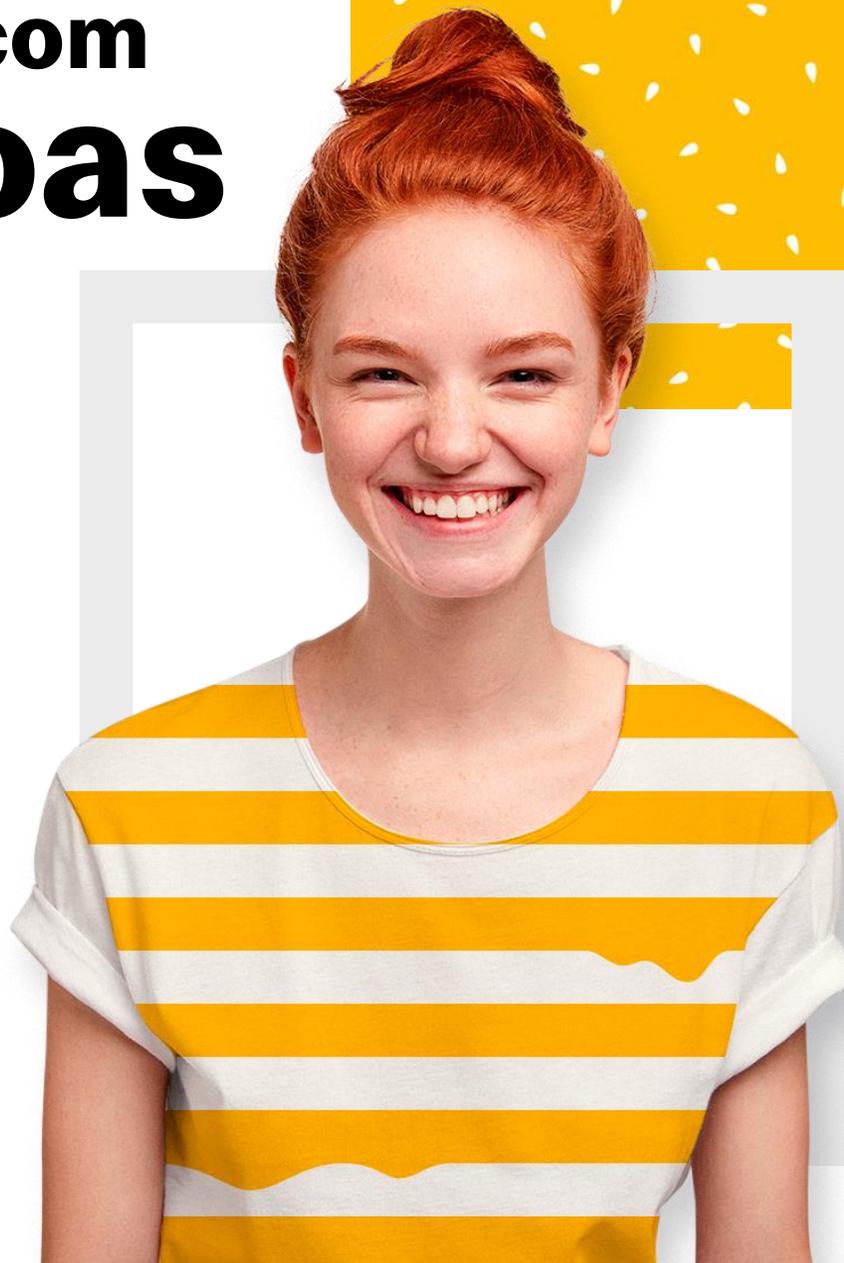


- 1 Monitorização do desempenho ambiental** com vista à promoção da ecoeficiência.
- Todos os restaurantes têm implementado um **Sistema de Gestão Ambiental (SGA)** certificado de acordo com a norma ISO 14001. A McDonald's foi a primeira marca de restauração de serviço rápido a certificar o SGA de todos os restaurantes.
- Aplicação de **materiais de construção sustentáveis**.
- A remodelação dos restaurantes McDonald's prevê **equipar os seus espaços com painéis fotovoltaicos**, por forma a contribuir para uma melhor gestão energética através de fontes de energia renovável.
- Os nossos restaurantes consomem **100% de energia verde**, cuja origem é de proveniência hídrica.
- Aplicação de equipamentos e tecnologia eficientes energeticamente, **com iluminação 100% LED**.
- Máxima exigência sobre a eficiência energética** dos sistemas de climatização e ventilação, de refrigeração de fritadeiras e grelhadores.
- Todas as torneiras dispõem de temporizadores para a **redução dos consumos de água** e a maioria dos autoclismos têm dupla descarga.
- Utilização de um sistema inovador de filtragem** que permite a qualidade dos óleos alimentares usados. Estes, por sua vez, são encaminhados para serem valorizados em biodiesel.
- 10** O nosso sistema de compactação permite-nos uma **redução de volume de resíduos em 66%**. Desta forma, diminuem-se as necessidades de recolha e, conseqüentemente, a pegada carbónica que resulta do transporte de resíduos.
- 11** **90% das embalagens** são produzidas com recurso a matérias provenientes de fontes renováveis. As nossas embalagens de cartão são compostas por 72% de fibras recicladas e os nossos guardanapos de papel, bem como o papel dos tabuleiros e os **copos em papel são 100% reciclados**.
- 12** **Até 2025, todas as embalagens McDonald's serão provenientes de fontes renováveis**, recicladas ou certificadas (FSC - Forest Stewardship Council).



O nosso compromisso com as pessoas

- ▶ Na McDonald's, **ao longo de todos estes anos de presença em Portugal, orgulhamo-nos de ter feito parte de muitas histórias:** seja daqueles que começaram e cresceram connosco, ou de quem encontrou na nossa empresa um início de carreira.
- ▶ **As oportunidades de carreira na McDonald's são uma realidade.** Prova disso, é que mais de **90%** dos nossos gerentes McDonald's começaram a sua carreira como funcionários nos restaurantes e cerca de **50%** dos colaboradores da sede da McDonald's em Portugal, iniciaram a sua carreira nos restaurantes e ocupam hoje lugares de destaque em várias áreas da empresa, quer em Portugal quer noutros países.



- ▶ **A formação de todos aqueles que trabalham na McDonald's é um dos pilares de sucesso da nossa empresa.** Dispomos de um Centro de Formação onde são ministrados cursos para diversos níveis, sendo a formação certificada pela Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT).
- ▶ Anualmente, passam pelo **Centro de Formação da McDonald's** mais de **2000 pessoas**, que frequentam os diversos cursos do Currículo Global e Nacional da McDonald's, correspondendo a um volume de mais de **50 mil horas de formação.**



o nosso compromisso com as pessoas

A McDonald's assume o compromisso de prestar **formação e oportunidades de carreira**. Com cerca de metade dos nossos colaboradores abaixo dos 25 anos, sabemos que somos uma **porta de entrada no mercado de trabalho**. Por isso, apostamos no desenvolvimento de competências profissionais e pessoais que permitam o desenvolvimento dos nossos colaboradores.

Criação de **emprego**

6 500
colaboradores

- ▶ Acesso ao 1º emprego
- ▶ Oportunidades de carreira

A McDonald's tem como prioridade o **desenvolvimento de competências** que permite a evolução na carreira

90%

gerentes
começaram na equipa de funcionários

50%

equipa do escritório
começou nos restaurantes





scale for good



A McDonald's é uma empresa comprometida com as **PESSOAS** e o **PLANETA**

scale

for good

We are proud to build on our **strong commitment to the communities** where we operate. With these bold actions, McDonald's is embracing our leadership responsibility and demonstrating the incredible **opportunities we can create for our customers, our people and our stakeholders** when we harness our Scale for Good around the world.

McDonald's Corporation



scale for good



- ▶ Acreditamos que a **comida** pode ser, simultaneamente, **saborosa** e feita de forma **sustentável** – com impacto positivo para os nossos clientes, fornecedores e para o ambiente.
- ▶ Queremos potenciar a nossa **escala** para **fazer o bem**, tornando esta nossa **visão** uma **realidade**.
- ▶ A Escala para 'Fazer o Bem' desempenha um papel importante no nosso plano de crescimento e está no centro dos nossos valores, sendo o **reflexo da nossa Liderança Responsável** e da nossa forma responsável de fazer negócio, criando um impacto positivo no mundo.



scale for good

O nosso compromisso



Para com as **Famílias**



Para com as **Pessoas**



Para com o **Ambiente**



Para com a **Reciclagem**



Para com a **Indústria e a Sustentabilidade**



scale for good

Onde podemos fazer a maior diferença
Processos rigorosos



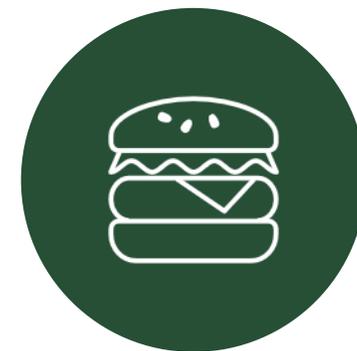
Certificações



ISO 14001
(ambiente)



APCER 3002
(restauração)



APCER 5003
(100% carne vaca)

os nossos números



172
restaurantes



6 500
colaboradores



72
McCafés



115
produtos



8
aberturas
por ano (média)



Cerca de **40** novos
postos de trabalho
por abertura



Mais de **30**
fornecedores
nacionais



40%
das compras
são feitas a
fornecedores
nacionais



1 300
toneladas de
iceberg/ano
(Vitacress)



65
toneladas
de maçã de
Alcobaça
(Campotec) /ano



7 900
toneladas
de cebola portuguesa
abastecem a 100%
os restaurantes



1 400
toneladas de Ketchup,
equivalente a cerca
de 6300 toneladas
de tomate fresco
nacional (hit)



Mais de
15 cursos
disponibilizados
pela McDonald's
Portugal



Mais de
50 000
horas de
formação
por ano



Mais de
2 000
formandos
ano (média)



90%
dos gerentes
McDonald's
começaram a sua
carreira como
funcionários em
restaurantes



50%
dos colaboradores
da sede iniciaram
a sua carreira nos
escritórios



100%
dos restaurantes
com Certificação
dos Sistemas de
gestão de Qualidade
e Segurança Alimentar
(APCER 3002)



100% dos nossos
restaurantes estão
certificados no âmbito
da norma de referência
ambiental ISO 14001.



Mais de **3 300**
famílias acolhidas pelas
Casa Ronald McDonald
de Lisboa e Porto e pelo
Espaço Familiar Ronald
McDonald





o futuro

“O nosso compromisso em oferecer refeições de **qualidade** com um **sabor único**, proporcionando a “**melhor experiência de restauração de serviço rápido**”, sustenta a nossa estratégia de procurar, constantemente, melhorar e inovar a nossa oferta de acordo com as expectativas dos nossos clientes.

Queremos ainda que os nossos clientes se sintam bem sempre que nos visitam e, para tal, têm de se sentir bem em relação à nossa comida, à nossa empresa e ao impacto que a nossa atividade tem no mundo.

E mantemo-nos fiéis à nossa convicção de que somos um dos restaurantes favoritos das famílias e que, por isso, **devemos retribuir à comunidade parte do que a mesma nos dá**, para ter sucesso a longo prazo. É uma convicção que consagra os valores do nosso fundador, Ray Kroc, e a forma como a McDonald’s aguarda, com expectativa, os próximos anos.”

Thomas Ko,

Diretor-geral da McDonald’s Portugal



McDonald's Portugal

