

VOU

CASE DE SUCESSO

# A transformação digital da gestão de mobilidade do McDonald's





## A MAIOR REDE DE FAST FOOD DO MUNDO

A Arcos Dorados Holdings Inc. é **a maior franquia do McDonald's do mundo em termos de vendas e número de restaurantes**. Como o maior operador de restaurantes McDonald's na América Latina e no Caribe, a empresa é a **segunda maior empregadora privada** no mundo — atrás apenas do Walmart, com **1,9 milhões de empregados**, sendo que 1,5 milhão trabalha para as franquias.

No Brasil, a primeira loja foi inaugurada em fevereiro de 1979, no Rio de Janeiro. Em 2005, as vendas do famoso lanche “Big Mac” **ultrapassaram 53 milhões de unidades no país**. A rede possui **mais de 1.100 pontos** de venda espalhados pelo país e está presente em **23 estados**, com os seus mais de **34 mil funcionários**.

**“Nós somos um negócio de gente, de pessoas. Não tem como fazer uma transformação sem explicar a importância desse processo para as milhares de pessoas do lado de dentro do balcão, que servem aos 2 milhões de clientes que passam por dia nos nossos restaurantes”**, compartilha **Paulo Camargo**, presidente da divisão Brasil da Arcos Dorados, ao contar da **cultura transparente** do McDonald's para a PEGN.



## Como o McDonald's digitalizou sua gestão de mobilidade



**A gestão de mobilidade da Arcos Dorados é feita dentro da gestão de pessoas** — o que traz um olhar mais humanizado e próximo, principalmente, em tempos em que o isolamento social se fez necessário e a mobilidade urbana afetada. A parceria entre a empresa e a VOLL começou em **2019**, em princípio com **o propósito de auxiliar na locomoção dos colaboradores da área administrativa**.

## GESTÃO DE MOBILIDADE NA PANDEMIA

Devido à complexidade organizacional, o McDonald's prezou, para evitar qualquer tipo de ruído de informações diante da Covid-19, **a agilidade e adaptabilidade**.

Quando observada a política de mobilidade, regras e procedimentos já estavam estipulados para todos os funcionários. Como por exemplo, a utilização da **plataforma da VOLL era restrita** apenas para a área administrativa. A princípio, a regra não era a mesma para a área operacional do restaurante, a mobilidade para estes colaboradores era feita por transporte público.

No início da pandemia, os restaurantes da rede foram obrigados a fechar suas portas e trabalhar apenas com o sistema de drive-thru. Neste cenário, o transporte público também foi temporariamente paralizado.

Surgiu, então, o novo desafio de possibilitar o ir e vir destes colaboradores — que foi solucionado rapidamente pela determinação da **utilização da VOLL para os colaboradores operacionais**. Os principais pontos para essa definição, foram:

- A VOLL é o meio mais **eficiente e prático**
- **O público operacional é mais delicado** para pedir reembolso
- A VOLL possibilita **limitar as utilizações de viagens** (quantidade de corridas, valor e plataformas disponíveis)

## COMUNICAÇÃO E ENGAJAMENTO DA EQUIPE

A comunicação da utilização da plataforma VOLL se deu pelos **gerentes dos restaurantes**, com um **contato muito próximo e acolhedor**, como o uso de WhatsApp e fala pessoal, com indicações de uso do sistema.

**Em apenas dois dias de análise, todos os colaboradores já estavam cadastrados e aptos para utilizar a VOLL como sistema de transporte oficial.**

Catarina Latorraca, gestora de mobilidade do McDonald's, ressalta que **nenhum funcionário teve dúvidas em relação à utilização do app VOLL**.



## Como o McDonald's digitalizou sua gestão de mobilidade



**“Foi muito simples e fluiu muito bem. Não recebi nenhum questionamento sobre funcionalidade. Por ser bem parecido com os outros aplicativos de transporte, foi uma transição muito tranquila.”**

Outro aspecto importante foi o fato de o McDonald's **poder analisar o motivo da viagem, inserido obrigatoriamente (por uma parametrização do acesso da empresa na VOLL) dentro do app a cada pedido de corrida**. Os colaboradores, além de descrever o motivo da locomoção, registram continuamente vários **elogios ao serviço disponibilizado**.

A marca McDonald's tem um compromisso muito forte com a sociedade, com projetos de responsabilidade social e cuidado com os seus colaboradores. **Uma gestão de mobilidade humanizada e segura reforçou, ainda mais, este compromisso.**

## PRINCIPAIS APRENDIZADOS

O McDonald's sempre teve processos muito rígidos em relação a limpeza e segurança. Com a pandemia, outras empresas possivelmente seguirão os mesmos procedimentos, para garantir a integridade física de seus funcionários.

Em relação à mobilidade, além das medidas de proteção já conhecidas (álcool em gel e máscaras), **a escolha de transportes mais seguros e sanitizados foram extremamente importantes**, e devem se manter como as principais escolhas, mesmo depois da pandemia.

“

Conseguir limitar a quantidade de viagens por cada profissional por dia, na VOLL, faz com que a mobilidade dos times seja viável.

Além do mais, o deploy foi muito simples. As pessoas baixaram o aplicativo e já estavam aptas a utilizá-lo pela empresa. Isso com certeza nos ajudou a nos adaptarmos de forma rápida e segura.



Catarina Latorraca  
Mobilidade Corporativa  
@ McDonald's

VOLL



VOLL

CASE DE SUCESSO

## Como o McDonald's digitalizou sua gestão de mobilidade



# VOLL

### Mobilidade corporativa simplificada.

A VOLL é uma tecnologia completa para gestão de transporte corporativo, especialmente projetada para simplificar processos, otimizar custos e facilitar a mobilidade da sua equipe.

Para mais histórias de sucesso, acesse [govoll.com](http://govoll.com).

Para saber mais sobre a VOLL e sobre o universo da mobilidade corporativa, acompanhe-nos em

