

Preparando a receita do **FUTURO**



Arcos Dorados

**Arcos Dorados
Resultados de Impacto
Social e Ambiental
América Latina e Caribe 2017**

SUMÁRIO

Mensagem de nosso Executive Chairman **Pág. 3**



1 SOMOS A ARCOS DORADOS

PÁG. 4

- 1** Arcos Dorados 10 anos **Pág. 5**
- 1.1** Presentes na América Latina e no Caribe **Pág. 6**
- 1.2** Nosso modelo de negócio **Pág. 7**
- 1.3** Nossas propostas de cardápio **Pág. 9**
- 1.4** A Arcos Dorados e sua contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) **Pág. 11**



2 IMPACTO SOCIAL

PÁG. 12

- 2.1** Emprego juvenil **Pág. 13**
- 2.2** Nossa gente **Pág. 22**
- 2.3** Comunidade **Pág. 29**
- 2.4** Qualidade de nossos alimentos **Pág. 36**



3 IMPACTO AMBIENTAL

PÁG. 39

- 3.1** Cadeia de fornecimento sustentável **Pág. 40**
- 3.2** Gestão de recursos naturais **Pág. 44**



4 GOVERNANÇA CORPORATIVA, ÉTICA E INTEGRIDADE

PÁG. 52

- 4.1** Governança Corporativa **Pág. 53**
- 4.2** Ética e integridade **Pág. 54**
- 4.3** Sobre este Relatório **Pág. 56**
- 4.4** Definição de conteúdos **Pág. 56**

MENSAGEM DE NOSSO EXECUTIVE CHAIRMAN

Conteúdo GRI: 102-14, 102-15

Prezado Leitor,

Na Arcos Dorados, nós estamos muito orgulhosos de poder compartilhar as iniciativas e os projetos que realizamos, bem como os resultados de nosso impacto social e ambiental na América Latina e no Caribe, através de nosso relatório anual: “A Receita do Futuro”. Este relatório é uma demonstração de como uma companhia de nosso tamanho pode usar sua escala para fazer bem à sociedade.

Sendo uma das empresas líderes na região, queremos impulsionar uma mudança positiva nas pessoas, no cuidado dos animais, e na preservação do planeta através de compromissos que estão concretizados nos diferentes resultados positivos que nós tivemos no ano de 2017.

Um pilar fundamental de nossa companhia é o Emprego Juvenil. Somos

um dos principais empregadores formais de jovens na região, o que nos torna um agente catalizador de mobilidade social ao criar oportunidades de empregabilidade e de carreira. Em 2017, nós começamos com uma nova tradição: “O Grande Dia”, um grande evento de arrecadação, que teve em sua primeira versão uma resposta imensa de nossos clientes, e onde todas as vendas de nosso famoso Big Mac™ são doadas para organizações que apoiam o emprego juvenil formal e que procuram o bem-estar de nossas comunidades.

Eu me orgulho de poder lhes apresentar este relatório. Quero convidá-los a conhecer mais sobre o trabalho que estamos desenvolvendo em e para as comunidades dos 20 países da América Latina e do Caribe onde estamos presentes.



Woods Staton

Executive Chairman
Arcos Dorados



SOMOS a Arcos Dorados



Arcos Dorados



A Missão da Arcos Dorados é “Servir comida de qualidade gerando momentos deliciosos e acessíveis para todos”. Levamos muito a sério este objetivo e nossa responsabilidade com nossos diferentes grupos de interesse. Tudo o que fazemos é regido por valores claros, como operar com responsabilidade e ética, sem perder o foco de proporcionar a melhor experiência em nossos restaurantes, gerando valor para nossos clientes, nossa gente e nossos acionistas.

Sergio Alonso
Chief Executive Officer
Arcos Dorados

SOMOS A ARCOS DORADOS

Com mais de 78.000 funcionários, 2.188 restaurantes em 20 países e territórios da América Latina e do Caribe, somos o maior operador do McDonald's no mundo.

Com os direitos exclusivos para operar e outorgar franquias dos restaurantes do McDonald's, na

América Latina e no Caribe, nosso principal objetivo é oferecer aos clientes o melhor serviço, com diferentes opções de comidas que superem suas expectativas, preparados com os mais altos níveis de segurança e higiene, sob uma concepção de trabalho em equipe, e compromisso com o negócio, a sociedade e o meio ambiente.

ARCOS DORADOS 10 ANOS

Em 2007, iniciamos nossas operações em 19 países da região. Este 10º aniversário marca um ponto de inflexão entre um passo de crescimento constante, um presente com projetos transformadores e um futuro de inovação e aventura, tão inspirador quanto desafiante.

Em 2007

| | | |
|--------|----------------------|--------------|
| 19 | 1.593 ⁽²⁾ | 54.870 |
| países | restaurantes | funcionários |

Em 2017

| | | |
|--------|----------------------|--------------|
| 20 | 2.188 ⁽²⁾ | 78.806 |
| países | restaurantes | funcionários |

US\$3.162

de Vendas ⁽¹⁾

60.743

Funcionários jovens

705

Restaurantes com uma nova
imagem nos últimos 3 anos



Fornecemos a possibilidade de ter acesso a um primeiro emprego formal a milhares de jovens na América Latina.

⁽¹⁾ Em bilhões de dólares.

⁽²⁾ Inclui restaurantes franquizados.



PRESENTES NA AMÉRICA LATINA E NO CARIBE

Conteúdo GRI 102-3, 102-4, 102-6, 102-8

Estamos presentes na América Latina e no Caribe em quatro divisões geográficas que nos permitem concentrar-nos em nossos clientes, suas características e sua cultura. Nossos escritórios centrais se encontram localizados na cidade de Montevidéu, Uruguai.

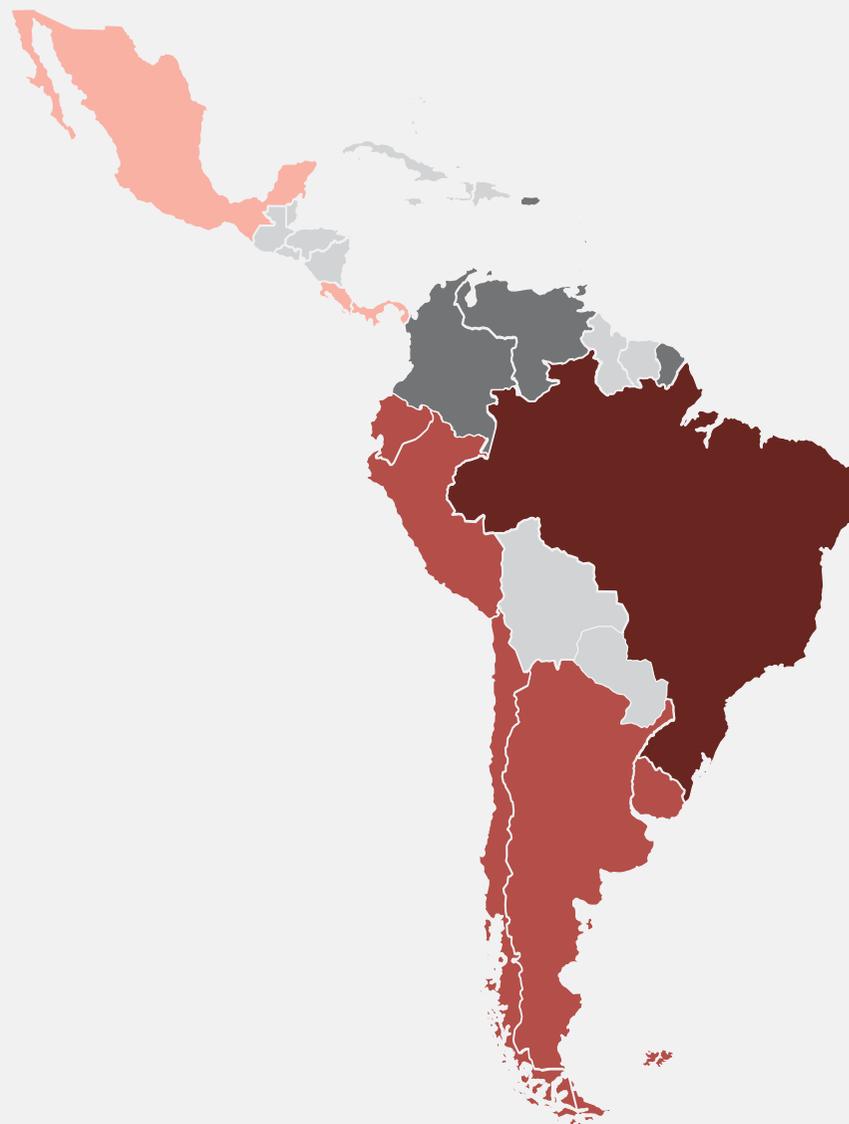


Visite nosso web site:
www.arcosdorados.com

| | 31/12/2017 | 31/12/2016 |
|---------------------------|------------|------------|
| Funcionários | 78.806 | 82.040 |
| Restaurantes ¹ | 2.188 | 2.156 |
| McCafé | 316 | 316 |
| Centro de sobremesas | 2.877 | 2.745 |

⁽¹⁾ Inclui restaurantes franquizados.

UMA EMPRESA LATINO-AMERICANA EM SUA COMUNIDADE



SLAD (South Latin America Division)

Argentina
Chile
Equador
Peru
Uruguai

Brasil

NOLAD (North Latin America Division)

México
Costa Rica
Panamá

Caribe

Colômbia
Venezuela
Porto Rico
Aruba
Curaçao
Guadalupe
Guiana Francesa
Martinica
Saint Thomas
Saint Croix
Trinidad e Tobago



NOSSO MODELO DE NEGÓCIO

Conteúdo GRI: 102-2, 102-7



Servir comida de qualidade, gerando momentos deliciosos e acessíveis para todos.

Restaurantes food court

Restaurantes in-store



Restaurantes mall stores

Restaurantes free standing

71%

Restaurantes operados sob a firma Arcos Dorados

29%

Restaurantes franquizados e outros ⁽¹⁾



13%

Restaurantes in-store

- Compartilham o edifício com outros escritórios ou lojas
- Não possuem Drive-Thru nem estacionamento



47%

Restaurantes free standing

- Estacionamento
- Drive-Thru



16%

Restaurantes mall stores

- Localizados em shopping centers
- Possuem espaço para suas próprias mesas e cadeiras



24%

Restaurantes food court

- Localizados em shopping centers
- Mesas compartilhadas na praça de alimentação

⁽¹⁾Inclui Joint Venture e licenças em desenvolvimento.



A ARCOS DORADOS EM NÚMEROS

Conteúdo GRI 102-1, 102-5, 102-7,
103-1, 103-2, 103-4, 201-1

Desde 2011, nossas ações são negociadas na bolsa de Nova York, (NYSE, New York Stock Exchange), com a sigla ARCO.

Os dados econômicos, que são apresentados abaixo, consolidam nossas quatro divisões: Caribe, Brasil, NOLAD e SLAD.



| Item ⁽¹⁾ | 2017 | 2016 |
|---|--------------------|--------------------|
| Ativos totais | 1.803.743 | 1.505.053 |
| Passivos totais | 1.307.601 | 1.153.477 |
| Patrimônio líquido | 496.142 | 351.576 |
| Receita | | |
| Vendas de restaurantes próprios | 3.162.256 | 2.803.334 |
| Receita por franquias | 157.269 | 125.296 |
| Total de receita | 3.319.525 | 2.928.630 |
| Custos e gastos de operação | | |
| Alimentos | (1.110.240) | (1.012.976) |
| Salários e benefícios sociais | (683.954) | (607.082) |
| Custos de ocupação e outros gastos operacionais | (842.519) | (752.428) |
| Royalties | (163.954) | (142.777) |
| Restaurantes franquizados - Custos de ocupação | (69.836) | (55.098) |
| Gastos gerais e administrativos | (244.664) | (221.075) |
| Outros gastos - Ingressos operacionais | 68.577 | 41.386 |
| Total de custos e gastos de operação | (3.046.590) | (2.750.050) |
| Outras despesas líquidas ⁽²⁾ | (90.455) | (40.129) |
| Impostos | (53.314) | (59.641) |
| Total despesas líquidas | (3.190.359) | (2.849.820) |
| Receitas líquidas | 129.166 | 78.810 |

⁽¹⁾ Arcos Dorados Holdings Inc., 31 de dezembro de 2017 e 2016, informação expressada em milhares de dólares.

⁽²⁾ Inclui lucros líquidos atribuíveis a interesse minoritário, juros financeiros líquidos, perda por instrumentos derivativos, resultados líquidos por diferenças de mudança de moeda estrangeira e outras despesas não operacionais líquidas.



NOSSAS PROPOSTAS DE CARDÁPIO

Conteúdo GRI: 102-2

Trabalhamos para desenvolver uma oferta de alimentos que procura superar as expectativas de nossos clientes em cada um dos países onde estamos presentes. Todos nossos alimentos são preparados com os mais altos níveis de segurança e higiene, a partir de ingredientes naturais como carne bovina, frango, batatas, hortaliças e derivados de laticínios. Nossa estratégia é desenvolver “uma oferta de opções de qualidade e informação nutricional, para que nossos clientes possam escolher o cardápio” que melhor se adapta ao seu estilo de vida.

Desde 2013, nós oferecemos alternativas de laticínios, frutas frescas e vegetais com o McLanche Feliz na maioria dos países.

Inovação

Somos inovadores no desenvolvimento de novos cardápios nas regiões onde estamos presentes. A compreensão do mercado local nos permitiu lançar diferentes alternativas de maneira bem-sucedida, cumprindo as expectativas de nossos clientes.



CARDÁPIO CORE

- Sanduíche de carne
- Sanduíche de frango
- Sanduíche de peixe
- McLanche Feliz
- Salada
- Refrigerante
- McFritas



OPÇÕES A PREÇOS BAIXOS

- Clássicos do dia
 - McLanche do dia
 - Almoços imperdíveis
- *McTrio 3x3



LINHA PREMIUM

- Big Tasty
- Angus Premium
- Mushroom
- Club House



OPÇÕES BAIXAS CALORIAS

- Salada Gourmet
- Salada Cesar
- Salada da Fazenda
- McLanche Feliz



SABORES REGIONAIS

- Pão de Queijo - Brasil
- Ovos Pericos com Arepa - Colômbia
- Mallorca - Porto Rico - Café da manhã
- Pacote Familiar de Frango - Peru



CAFÉS DA MANHÃ E SOBREMESAS

- McCafé
- Cappuccino
- Misto quente crioulo
- Sucos
- Pancakes
- Sobremesas com McFlurry, Sundae e Casquinha



INOVAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Nosso desafio é contar com os melhores restaurantes nos melhores locais. Para tanto, nós propomos e levamos à prática ideias criativas, para melhorar e valorizar os restaurantes existentes, e inauguramos novos locais de vanguarda.

Experience of the Future - EOTF

Procuramos que nossos clientes não só consumam nossos alimentos, mas também que desfrutem da experiência de comer no McDonald's, utilizando o potencial da tecnologia disponível. Assim, inauguramos o primeiro restaurante Experience of the Future (EOTF) em 2016, e em 2017 continuamos com a abertura e a renovação dos restaurantes na região.

121

restaurantes Experience of the Future (EOTF) no Brasil e na Argentina

McDonald's App

Somos uma companhia que aposta na inovação digital. Por isso, desenvolvemos plataformas digitais utilizando a nova tecnologia, adaptando-as às nossas necessidades e aspirações comunicacionais. Em 2017, lançamos o novo app do McDonald's.

+DE 11
milhões de downloads

+DE 4
estrelas de rating



Ganhamos o prêmio Bronze na categoria "Lead Generation, Direct Response e Conversions" pelo McDonald's App ¹



Faça o download em seu McDonald's App ²



Disponível em 16 países da região

Experience of the Future (EOTF)

- Menu board digital nos balcões
- Totens digitais para a personalização do pedido
- Dupla área de pedido e entrega
- Tablets distribuídos em mesas compartilhadas
- McCafé: máquinas 100% automáticas preparam um café único



¹ <http://www.mmaglobal.com/about>

² <http://www.mcdonalds.com.ar/apps>



A ARCOS DORADOS E SUA CONTRIBUIÇÃO PARA OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

Conteúdo GRI: 102-11, 102-15

Utilizando a ferramenta **SDG Compass**⁵, no ano de 2016, começamos com o processo de análises e avaliação de cada um dos 17 objetivos e das 169 metas para identificar nossa contribuição para a agenda 2030.



Compromissos

Impacto social - Emprego juvenil e Nossa gente

Compromisso através da diversidade, a inclusão, o desenvolvimento de habilidades e as oportunidades de carreira.

Aspectos materiais GRI

- Emprego
- Capacitação e desenvolvimento
- Empoderamento da mulher e igualdade de gênero
- Diversidade e igualdade de oportunidades
- Práticas de trabalho
- Não discriminação

ODS / metas



Impacto social - Comunidade

Promover a mobilidade social desenvolvendo capacidades e oportunidades de empregabilidade, bem-estar e educação.

- Desempenho econômico
- Comunidades locais



Impacto ambiental -Gestão de recursos naturais

Desenvolver e operar nossos restaurantes de forma eficiente e sustentável.

- Embalagens e gestão de resíduos
- Manipulação e consumo de água
- Energia e clima
- Parar o desmatamento
- Utilização de materiais



Impacto ambiental -Cadeia de fornecimento sustentável

Conseguir um fornecimento sustentável, preservando a segurança e a qualidade de nossos alimentos.

- Saúde e segurança alimentar
- Condições de trabalho e Direitos Humanos na cadeia de fornecimento
- Padrões e certificações socioambientais para fornecedores de alimentos, embalagens, etc.
- Transparência na cadeia de valor



Impacto social - Qualidade de nossos alimentos

Servir comida de qualidade, gerando momentos deliciosos e acessíveis para todos.

- Qualidade nutricional dos produtos
- Segurança alimentar
- Gestão da relação com os clientes



⁵ <http://sdgcompass.org> SDG na sigla em inglês: Sustainable Development Goals



Impacto SOCIAL



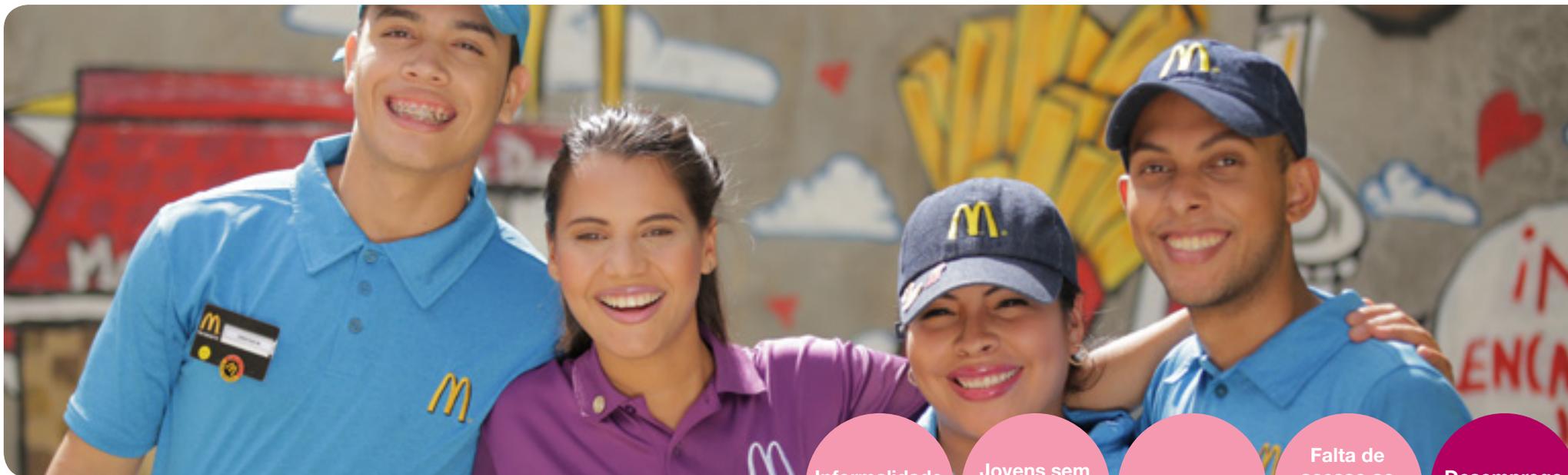
Arcos Dorados



Estou muito feliz, realmente feliz em trabalhar no McDonald's. Meus pais também estão felizes porque eu estou no McDonald's e respeitam meu trabalho. Aqui, eu me relaciono com os clientes no salão e é muito bom, porque hoje é minha vida. No futuro, espero realizar meu sonho, que é me tornar Gerente de Salão. Vou conseguir.

Jose Fernando
de Souza Puglisi Anfitrião -
Arcos Dorados Brasil

EMPREGO JUVENIL



Conteúdo GRI: 102-8, 103-1, 103-2, 103-3, 413-1, 405-1

Na Arcos Dorados, apoiamos os jovens para que ingressem formalmente no mercado de trabalho. Nós os acompanhamos em seu desenvolvimento profissional e educacional. Promovemos que adquiram metodologias de trabalho que os acompanharão pelo resto de sua carreira profissional. Somos uma companhia que acredita nos jovens e demonstramos isso lhes confiando as principais áreas de nosso negócio, como o atendimento dos clientes que nos visitam todos os dias em nossos mais de 2.100 restaurantes.

Ao mesmo tempo, impulsionamos iniciativas que explicam por que nos tornamos um dos maiores empregadores de jovens na região. Trabalhamos para que nossos funcionários consigam um equilíbrio entre sua vida familiar, acadêmica e profissional. Por isso, contamos com programas específicos para aqueles que ainda estão estudando, e lhes damos a oportunidade de crescer dentro de nossa companhia. Promovemos a inclusão e a mobilidade social através de projetos relacionados com o desenvolvimento de capacidades e as oportunidades de empregabilidade para jovens em situação de vulnerabilidade.



50%

dos jovens na região trabalham, e só 22% conseguem um trabalho formal

60.743

jovens de até 25 anos empregados em 2017

O desemprego juvenil é três vezes maior do que o dos adultos

77%

deles se encontram realizando sua primeira experiência formal de emprego



PRIMEIRO EMPREGO

#AcreditamosNosJovens¹

No marco de nosso compromisso com o primeiro emprego, realizamos um estudo para conhecer a opinião dos jovens em relação com a procura de emprego. Os resultados obtidos nos encorajam a continuar trabalhando para fomentar o emprego juvenil na região.



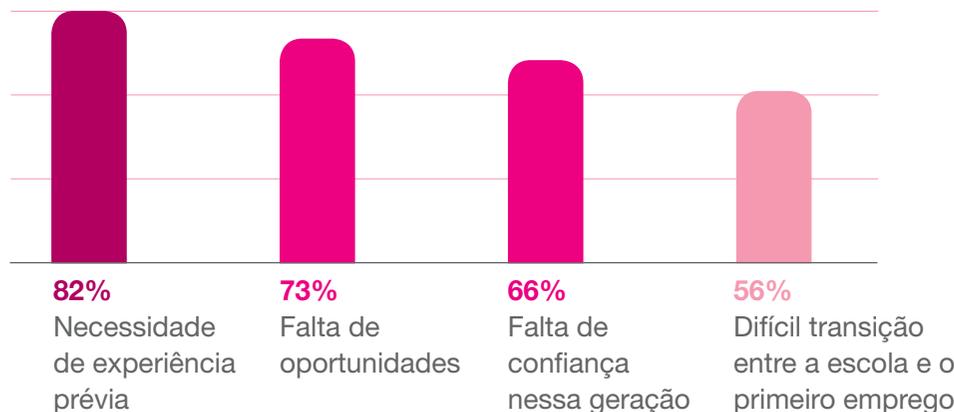
1 DE CADA 3

de nossos líderes começaram trabalhando em nossas cozinhas.



Primeiro emprego

Quais são as principais barreiras que os jovens na América Latina enfrentam na hora de procurar emprego?



Quais são suas expectativas de aprendizagem?



O que eles procuram em um empregador?



¹ Acesse, em cada país, nosso web site especialmente projetado para os jovens. www.creemosenlosjovenes.com (incluir domínio de cada país)

² Fonte: Estudo "Acreditamos nos jovens", propriedade da Arcos Dorados e elaborado pela Trendsity. Amostra: 1.800 casos (jovens entre 16 e 27 anos, 50% mulheres e 50% homens), nos seguintes países: Brasil, Argentina, Chile, Colômbia, Peru.



Primeiro emprego na Colômbia



O programa fornece a possibilidade, a milhares de jovens, de ingressar no mundo do trabalho sem obrigação de contar com experiência prévia e com o benefício de poder continuar com seus estudos ou outros desejos. Através de diferentes cursos de formação em competências pessoais, proporcionamos a nossos jovens funcionários ferramentas em aspectos como: valores, trabalho em equipe, respeito e comunicação.

86%

de nossos funcionários na Colômbia são jovens de entre 16 e 25 anos.

Meu primeiro emprego



Em parceria com o Movimento Nueva Generación, procuramos beneficiar mais jovens, através do programa de formação e inserção “Meu primeiro emprego”. Durante o primeiro semestre de 2017, conseguimos incorporar mais de 20 jovens no mercado de trabalho, proporcionando-lhes a possibilidade de ter sua primeira experiência formal em nossos restaurantes.



Movimento Nueva Generación ²

Participamos do programa “40 mil primeiros empregos”



Em 2017, o Governo da Colômbia atingiu o objetivo de gerar 40 mil primeiros empregos no país, no marco de seu programa, impulsionado pelo governo, de “40 mil primeiros empregos”. Para anunciar essa conquista, o Presidente Juan Manuel Santos filmou um vídeo junto a vários funcionários — entre eles, Brian Castellanos, Crew do restaurante Salitre (Bogotá).

533

empregos gerados pela Arcos Dorados durante o programa ¹

Seu primeiro trabalho



Desde setembro de 2017, trabalhamos junto com a “Tu primer laburo”, uma organização que oferece apoio aos jovens para conseguir seu primeiro emprego, fornecendo coaching personalizado para redigir o CV e se preparar para as entrevistas de trabalho. Nosso compromisso inclui que, todos os meses, 10 jovens em situação de vulnerabilidade recebam seu treinamento com a organização, para que depois possam participar em entrevistas para diferentes trabalhos, entre eles, na Arcos Dorados.

Nos últimos meses de 2017, foram entrevistados 41 jovens, dos quais 8 já ingressaram na companhia, 24 se encontravam em processo de seleção e ingressaram em 2018.



Na Arcos Dorados, nós sabemos que as pessoas são parte fundamental de nosso sucesso e, por isso, temos o forte compromisso de formá-los como bons trabalhadores e cidadãos. Estamos muito orgulhosos de trabalhar em parceria com diferentes instituições para ajudar os jovens de nosso país e ser uma opção de emprego formal na região para milhares de pessoas.

Loney Armijo, Managing Diretor da Arcos Dorados Panamá



Tu Primer Laburo ³



Tu Primer Laburo ⁴

¹ www.arcosdoradosweb.com/ADR/2017/may2/video/brian_presidente.html

² www.mng.org.pa/

³ www.arcosdoradosweb.com/ADR/2017/may2/video/laburoarg.html

⁴ www.tuprimerlaburo.com.ar/



FORMAÇÃO DE HABILIDADES PARA O TRABALHO

Emprego juvenil

Junto com a Fundação Forge, realizamos um programa voltado aos jovens em situação vulnerável que está focado no desenvolvimento das qualidades individuais, os hábitos, as atitudes pessoais e as aptidões técnicas, que fazem de um jovem uma boa pessoa e um bom funcionário.

Adicionalmente a nosso apoio a este programa, alguns desses jovens são entrevistados pela Arcos Dorados e passam a fazer parte da companhia.



Fundação Forge
fondationforge.org/ ⁽¹⁾



Argentina

Já levamos mais de quatro anos trabalhando junto a Forge. Em 2017, 47 jovens ingressaram na companhia.



Uruguai

Em 2017, 26 jovens foram empregados pela companhia.



México

Entre 2016 e 2017, 32 jovens foram empregados pela companhia.



Peru

Em 2017, 8 jovens foram empregados pela companhia.



⁽¹⁾ <http://fondationforge.org/>

⁽²⁾ www.creandotufuturo.com/

Ações de treinamento para o trabalho



Argentina

Como parte de nosso Programa de Treinamento nos restaurantes, acompanhamos a iniciativa “Ações de treinamento para o trabalho” do Ministério do Trabalho, através da qual os jovens de grupos vulneráveis podem ter acesso a uma formação profissional, fortalecendo sua possibilidade de empregabilidade.

Desde 2011

+DE 2.500

jovens realizaram um estágio remunerado (6 meses) em nossos restaurantes

+DE 1.000
foram contratados

+DE 10
formam parte da equipe gerencial

Criando seu futuro



Argentina

Nós fornecemos a oportunidade a jovens que ingressam através do programa de práticas profissionais, a possibilidade de ter acesso a “Criando seu futuro”, uma parceria entre a Kuepa, a Global Fairness e a Citi Foundation. O programa lhes outorga conhecimentos básicos em inglês para o trabalho, informática, atendimento ao cliente e finanças pessoais, além da possibilidade de realizar um teste vocacional e orientação sobre que curso estudar.

68%

dos inscritos (49 jovens) conseguiram se formar.

47%

dos inscritos (14 jovens) conseguiram se formar.



Criando seu futuro ²



Parceria NEO (Novos Empregos e Oportunidades para Jovens)

Somos sócios fundadores da parceria público-privada NEO, que promove a geração de oportunidades de emprego para os jovens da América Latina. Na Arcos Dorados, nós colaboramos através do emprego e do treinamento dos jovens.



Chile

Em 2017, formalizamos nossa parceria.



México

Nosso foco de trabalho se encontra no apoio a atividades de formação.



Panamá

Em 2017, se formaram os primeiros jovens, e contamos com 6 pessoas contratadas em nossos restaurantes.



NEO¹

¹ www.jovenesneo.org/

² ios.org.br/

Talentos do futuro



Brasil

Formamos uma parceria com a JP Morgan Chase Foundation e o Instituto da Oportunidade Social (IOS) para desenvolver um programa de formação acadêmica em tecnologia. Mais de 250 jovens, entre eles 116 funcionários da Arcos Dorados entre 17 e 29 anos, participam do programa “Talentos do futuro”, onde podem adquirir conhecimentos técnicos em programação, redes, linguagens de sistemas e estar em contato com profissionais da área em diferentes organizações.

49%

dos jovens formados pertencem à Arcos Dorados.



Instituto da Oportunidade Social²



A iniciativa com a JP Morgan Chase Foundation e IOS é um exemplo de como podemos preparar mais e melhor nossos funcionários em sua formação profissional, e de acordo com seus interesses profissionais, realizando um trabalho em equipe com diferentes organizações com um mesmo interesse: mudar a realidade do emprego juvenil na região.

Lyana Latorre, Diretora Sênior de Corporate Social Engagement

Apoio à inserção no trabalho



Panamá

Desde 2016, nós mantemos um convênio com o Ministério do Trabalho e Desenvolvimento do Trabalho (MITRADEL) e seus programas Pró-jovem e PAIL (Programa de Apoio à Inserção no Trabalho), criados a fim de fornecer oportunidades de primeiro emprego para jovens. Pró-jovem é uma alternativa de vinculação entre os jovens e as empresas, facilitando a inserção oportuna no trabalho, de acordo com a experiência do estagiário e o perfil requerido pelas empresas.

Dia Internacional da Juventude - 12 de agosto



Argentina

Nossos funcionários compartilham sua visão da juventude, e nós recebemos jovens da Fundação Forge, que realizaram um percurso Portas Abertas. Nós apresentamos nossas instalações e nossa forma de trabalho e eles nos contaram suas expectativas e sonhos.



Jovens com futuro



Equador

Desde o ano de 2014, temos trabalhado com o programa de inserção no trabalho Rede Sócio Empleo, que nos permitiu contratar e treinar mais de 1.500 jovens. As incorporações foram realizadas dentro do programa “Jovens com futuro”, cujo alvo são jovens em estado de vulnerabilidade, pessoas que, apesar de sua idade são a cabeça do lar, ou que vêm de setores rurais e estão sem emprego.

Em 2017, também assinamos um acordo com o Ministério do Trabalho pelo programa Jovens com Futuro Equador, que fomenta a inclusão no trabalho e a capacitação de jovens em condição de vulnerabilidade.

56

jovens contratados de um total de 100 novas vagas.



Rede Sócio Empleo ¹



Argentina

“Jovens com futuro” é um projeto tripartite, realizado em conjunto com o Sindicato e o Ministério do Trabalho da República, que procura capacitar e preparar jovens que finalizaram o Ensino Médio em escolas técnicas, favorecendo a igualdade de oportunidades e o acesso ao trabalho.

Desde 2011 e até 2014, participaram 104 jovens (em 4 edições), dos quais, em 2017, 7 jovens continuam trabalhando na companhia, e 4 deles na equipe gerencial de manutenção.



¹ <http://www.socioempleo.gob.ec/socioEmpleo-war/paginas/quienesSomos.jsf>



EMPREGO INCLUSIVO

Na Arcos Dorados, nós promovemos ativamente a inclusão de grupos vulneráveis, oferecendo-lhes uma oportunidade de trabalho formal, que contribua para seu desenvolvimento e sua independência, e os acompanhe no caminho para a integração social.

Deficiência e inclusão no trabalho

1.740

funcionários com deficiência trabalharam em nossos restaurantes em 2017.

O programa visa trabalhar na inclusão no trabalho de pessoas com deficiências auditivas, visuais, intelectuais e/ou físicas, dando-lhes a oportunidade de se incorporar no mundo do trabalho.



Brasil

Desde 2012 (ano em que começou o programa), nós temos sido parceiros de mais de 100 organizações nesse tema.



Argentina

Desde 1993 até hoje, 142 pessoas com deficiência foram contratadas e, atualmente, contamos com 94 funcionários ativos. Em 2017, 3 pessoas se aposentaram, depois de ter trabalhado mais de 20 anos na companhia.



Venezuela

Trabalhamos com mais de 30 organizações locais focadas em deficiência. Atualmente, contamos com 120 pessoas empregadas nos restaurantes.



Equador

Trabalhamos em conjunto com a Fundação Ecuator, a Fasinarm, o Centro Profissional para Deficientes CEPRODIS, a Fundação El Triángulo, o Ministério da Inclusão Social (MIESS) e o SILC (Serviço de Inserção no Trabalho para Pessoas com Deficiência).

35

pessoas com deficiência trabalham atualmente em 24 restaurantes no Equador.



Temos grandes histórias para contar...

Dennis é uma delas. Com muito esforço e desejo de superação, desde há 5 anos, ele trabalha na Arcos Dorados Equador ganhando o carinho e o respeito de seus colegas e clientes. Sua história é o reflexo da perseverança. Todos os dias, junto à sua mãe, ele pega o ônibus que os leva para seu lugar de trabalho onde se desempenha como auxiliar de restaurante.





Chile

Desde há dez anos, trabalhamos junto com diferentes organizações, como a Coanil, para a inclusão de pessoas com deficiência. Também trabalhamos em fortalecer a inclusão em outros aspectos, como a integração de trabalhadores estrangeiros que chegaram como imigrantes ao Chile.



Coanil ¹

43

peças empregadas pela Arcos Dorados, como resultado do trabalho com a Fundação Coanil, e 20 pessoas através de outras organizações.



Aruba

Trabalhamos com o Centro Man Na Obra, dedicado a fornecer treinamento para o trabalho para jovens com deficiências mentais.



Centro Man Na Obra ²



Colômbia

Desde o ano de 2009, junto com a Fundação Arcángeles, levamos a cabo um programa que tem como objetivo incluir jovens com deficiência auditiva nas operações dos restaurantes.

38

jovens com deficiência trabalham na Colômbia em nossos restaurantes.



Fundação Arcángeles ³



Brasil

Junto com o Governo Municipal e a Organização Rede Cidadã, estamos ajudando à inserção de pessoas sem teto no mercado de trabalho, através do programa “Trabalho novo”.

Dia após dia, nós apostamos no trabalho inclusivo, visando dar visibilidade aos despejados pela sociedade, como foi o caso de Mauricio Rodrigues. Nós demos a oportunidade de ter acesso a um emprego formal para um homem que morava na rua e que não tinha lar.



¹ <http://coanil.cl/next/>

³ arcangeles.org/programas-y-proyectos/

² <https://www.facebook.com/elvira.tromp.585>





Temos grandes histórias para contar...

Ana Paula, de 23 anos, e sua mãe, de 52, foram contratadas pela Arcos Dorados Brasil para fazer parte de uma grande equipe de trabalho. Há quatro anos, Ana Paula teve acesso ao seu primeiro emprego no McDonald's, tornando realidade um grande desejo. No entanto, ao padecer uma doença congênita, Ana Paula sofria crises que deviam ser atendidas por sua mãe. Por este motivo, depois de observar durante dois anos a dificuldade que ambas enfrentavam, o gerente do restaurante encontrou uma solução. A decisão foi oferecer emprego na mesma sucursal à mãe de Paula, que, pela primeira vez, teria acesso a um emprego formal e teria a oportunidade de ajudar sua filha a todo o momento.

¹ www.bestbuddies.org.mx/

Best Buddies: uma amizade inclusiva



México

Em 2017, 6 pessoas com deficiência foram incorporadas em nossos restaurantes. Além disso, nós estivemos presentes na segunda Caminhada pela Amizade, onde a família, a brincadeira, o exercício e a convivência são ingredientes perfeitos para caminhar juntos pela inclusão.



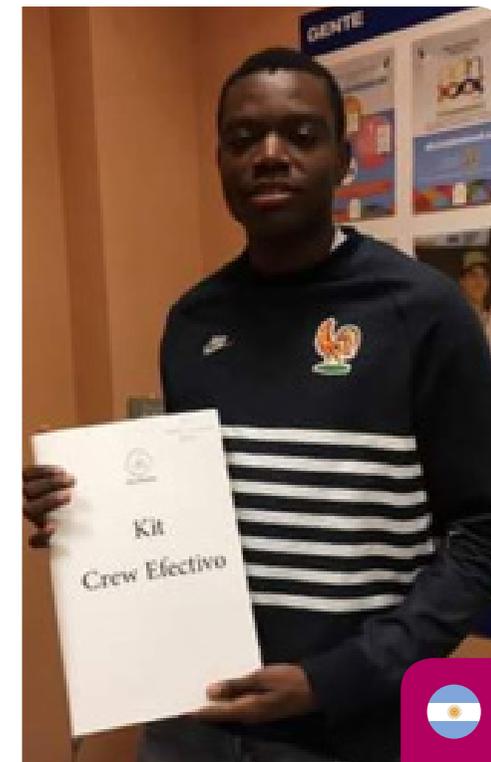
Fundação
Best Buddies México¹



Brasil

Dia Internacional da Deficiência

A cada ano, nós reforçamos nosso apoio às pessoas com deficiência. Em 3 de dezembro, vivemos uma jornada diferente. Operamos um de nossos restaurantes da cidade de São Paulo, com uma equipe composta por colaboradores com diferentes deficiências.



Temos grandes histórias para contar...

Nós demos a possibilidade a Jacob, um dos quatro filhos da família Munkoka, refugiados do Congo na Argentina, de trabalhar em um de nossos restaurantes. Hoje, um de seus irmãos e seu pai também já se incorporaram à família da Arcos Dorados.

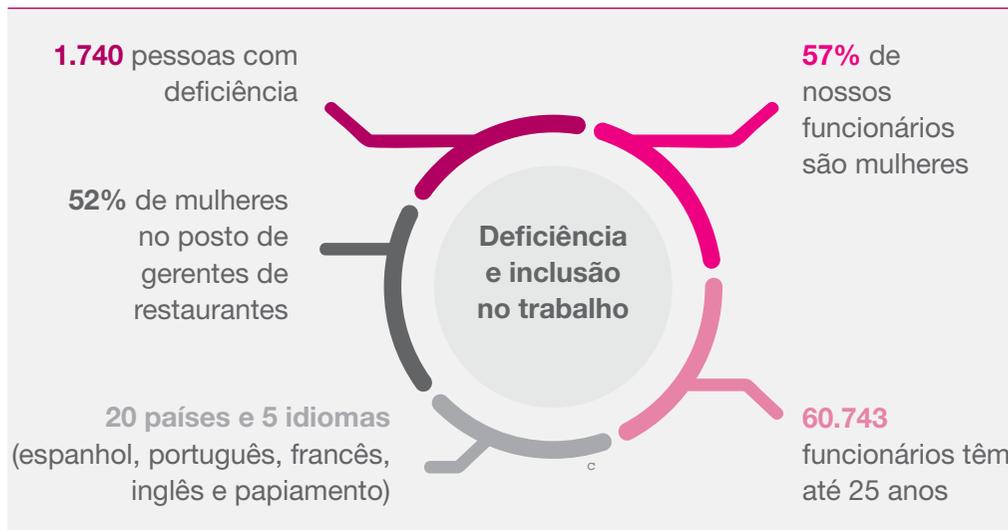


NOSSA GENTE



Conteúdo GRI: 103-2, 103-3, 401-2, 404-1, 404-3, 405-1

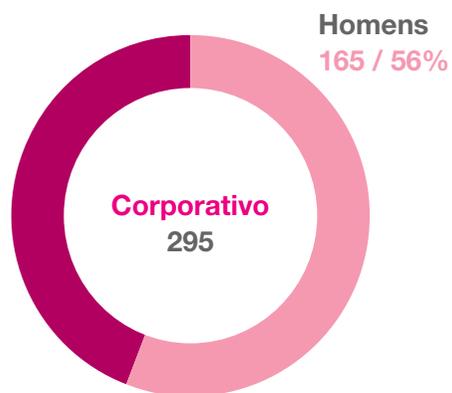
Nós somos uma companhia que promove a mobilidade social. Em muitos casos, somos a porta de entrada ao emprego formal e ao primeiro emprego. Temos um grande compromisso com nossos mais de 78 mil funcionários. Promovemos uma cultura de trabalho que se caracteriza pelo respeito, a inclusão e a igualdade de oportunidades, proporcionando múltiplas oportunidades de formação e de desenvolvimento de carreira.



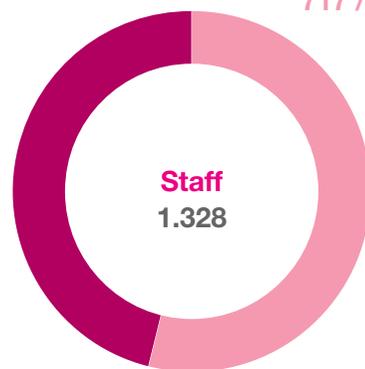
Em 2017, através da enquete de clima organizacional (Staff, Crew e Managers), todos os funcionários internos foram consultados se seu trabalho na Arcos Dorados havia sido seu primeiro emprego formal.



Funcionários conforme a categoria hierárquica



Homens
717 / 54%



Mulheres
611 / 46%

Homens
6.052 / 48%



Mulheres
6.557 / 52%

Homens
27.121 / 42%



Mulheres
37.453 / 58%



Graças à excelência do sistema de gestão de pessoas, fomos incluídos dentro das 25 marcas mais admiradas pelos Recursos Humanos nos Prêmios Grupo Gestão.

FORMAÇÃO

A formação e o desenvolvimento de nossos funcionários tem sido sempre uma prioridade para a Arcos Dorados.

Como organização, transitamos um caminho de constante aprendizagem, transformando e adequando nossas ferramentas de formação às necessidades atuais do negócio. Nós proporcionamos a todos nossos funcionários diferentes oportunidades e espaços para seu desenvolvimento, de acordo com sua posição.

Nossos espaços de formação

- McDonald's University em São Paulo, Brasil
- Centros de Formação Acadêmica (CFA)
- Restaurantes Centro de Treinamento (RCE)
- Restaurantes





+DE 75MIL

Crew formados com nossas ferramentas de aprendizagem tecnológicas em 2017.



+DE 550 MIL HORAS

de formação (online e presencial) para nossos funcionários, sendo o foco os temas de segurança alimentar, serviço ao cliente, entre outros.

| | Horas Online | Horas Presencial |
|-------------------|--------------|------------------|
| Directores | 45 | 288 |
| Chefes e Gerentes | 793 | 2.038 |
| Analistas | 348 | 1.720 |
| Crew | 106.261 | 438.125 |

Média de horas de formação por funcionário em 2017



(*) O gráfico inclui formação online e presencial



Através do módulo de capacitação de Crew, “Segurança e Comida”, chegamos a quase 60 mil funcionários.

Treinamento “On the Job”⁷

+DE 69.000

funcionários (novos e antigos) treinados

+DE 51.200

novos funcionários treinados (Crew e Gerentes)

+DE 4.000.000

de horas

⁷ As horas de treinamento “On the Job” foram calculadas de acordo à necessidade de cada restaurante, e tomando como referência a quantidade de postos, tempos em cada posição e considerando o treinamento contínuo ao longo do ano.



McDonald's University



Brasil

A McDonald's University completou 20 anos

A McDonald's University é uma das primeiras universidades corporativas do Brasil. Ela serve a 20 países, conta com 4 idiomas de atuação e oferece educação permanente para nossos funcionários. Seu propósito é transformar o conhecimento em resultados para o negócio. Além disso, seu objetivo é ser reconhecida como especialista em educação, aprendizagem e desenvolvimento de talentos para a Arcos Dorados e o McDonald's.

Nossas Escolas



Brasil



Fomos reconhecidos pelo Conselho Mundial de Universidades Corporativas (GCCU), pelo excelente trabalho da Universidade McDonald's na América Latina. O reitor da Universidade McDonald's foi o vencedor na categoria "Líder do ano".



Cooltura de Serviço

Como parte de nosso processo de transformação cultural, lançamos Cooltura de Serviço, ressignificando e ampliando o conceito de serviço, não só sobre o que ocorre no balcão de venda, mas também tudo o que o rodeia e tem a ver com a experiência tanto do cliente quanto dos funcionários.



Propósito de Serviço:
“Gerar bons momentos para as pessoas sendo você mesmo”



Assim foi o lançamento de “Cooltura de Serviço”¹



Nossas máximas de serviço:

- Tornamos as coisas fáceis para as pessoas
- Geramos sorrisos nas pessoas
- Geramos sempre oportunidades de interação com as pessoas
- As necessidades das pessoas são mais importantes do que qualquer tarefa que estamos realizando
- Estamos comprometidos com o bom tratamento entre as pessoas
- Acreditamos que cada cliente é único e assim nos relacionamos com eles

Evento lançamento “Cooltura de Serviço”

4.885

workshops

Desenvolvimento de carreira

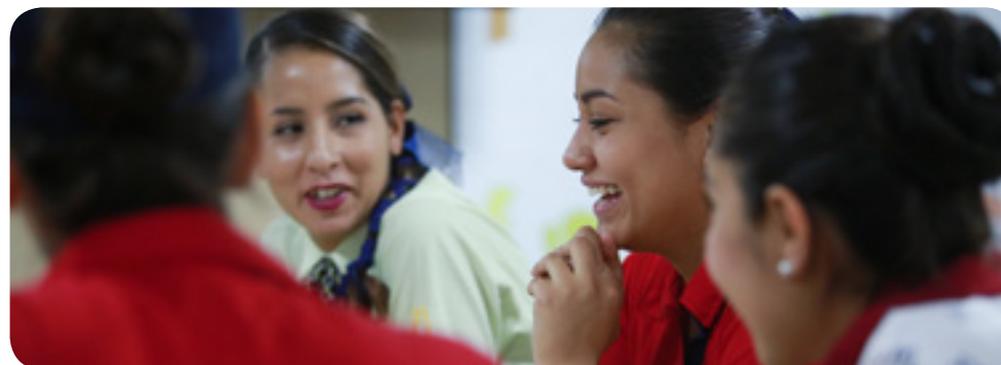
Queremos que nossos funcionários cresçam junto a nós e que a Arcos Dorados seja um excelente lugar para trabalhar.

35% dos executivos que conformam a equipe diretiva começaram nos restaurantes.

Nós nos transformamos e incorporamos novas ferramentas que acompanham o desenvolvimento de carreira de nossos funcionários.

100%

de nossos funcionários recebem uma avaliação de desempenho anual.



- **Conversas de acompanhamento:** Motivados pelo grande compromisso com o desenvolvimento de nossa gente, fomentamos a mudança das clássicas “entrevistas de feedback” entre chefe e funcionário para as novas “conversas de acompanhamento”. Estas últimas incluem a perspectiva do feed-forward e têm foco na expectativa do funcionário sobre seu desenvolvimento profissional e o olhar construtivo do líder a esse respeito.
- **Programa de chefes:** Projetamos um programa intensivo anual, a fim de ajudar no desenvolvimento os futuros líderes da Arcos Dorados. Através desse programa, um grupo de chefes, da estrutura Corporativa e da unidade de negócios Argentina, participou de uma série de treinamentos em competências de liderança e transitou um percurso de encontros de coaching.
- Na estrutura Corporativa da companhia, projetamos um programa de treinamento anual em competências de liderança. Cada posição recebeu cursos especialmente pensados para seu nível de liderança e, em alguns casos, promovemos a troca já que em um mesmo curso havia diferentes posições, como analistas, chefes e gerentes.

¹ http://www.arcosdoradosweb.com/reporte/lanzamiento_cooltura/AD_COOLTURA_ESP.mp4



Bem-estar



Desde sempre, procuramos que nossos funcionários consigam um equilíbrio entre sua vida pessoal e profissional. Para isso, contamos com os seguintes principais benefícios:

Contamos com a certificação Work & Life Balance (W&LB®) em 3 países. A certificação do European Institute of Social Capital leva em conta a motivação em nossos funcionários, identificação e alto compromisso com a produtividade e o rendimento da companhia,

redução de estresse, transparência na imagem corporativa, aumento da força competitiva e melhor imagem de empregador, entre outros.

A enquete de clima é um canal que viabiliza a possibilidade de escutar as opiniões de nossa gente, de atender às suas necessidades e de projetar planos de ação voltados a melhorar como empregadores a cada ano.

É um instrumento valioso para continuar transformando nossa cultura e acionar a melhoria contínua para sermos os melhores empregadores.

Em 2017, o índice de participação foi de 91% para Staff e de 93% para Crew.

89%

Índice de satisfação de Crew

85%

Índice de satisfação de Staff

+2

A respeito de 2016, melhoramos nossa performance em 2 pontos.

Great Place to Work



O ranking Great Place to Work avalia que empresas são consideradas como as melhores para trabalhar, com base em critérios como a credibilidade de seus líderes, o respeito entre seus trabalhadores, o ambiente de trabalho e as oportunidades de crescimento. Este ranking é realizado em numerosos países e regiões.

2°

no Uruguai

5°

na Argentina

17°

no Brasil



Canais de comunicação interna

Contamos com canais corporativos de comunicação interna, com alcance em toda a região, em quatro idiomas (espanhol, português, inglês e francês).

Mailing Corporativo: é utilizado para fazer envios massivos para toda a companhia e, em muitos casos, é redirecionado para nossa web.

Portal Arcos Dorados Digital: portal web e aplicativo móvel de notícias, anúncios, ações, vídeos e novidades para todos os funcionários.

Yammer: rede social corporativa com alcance em todo o Staff, que representa um canal de comunicação interativo entre nossos funcionários, e uma ferramenta de trabalho (também em versão App).

Programa Encontros Arcos Dorados: encontros em um formato descontraído entre membros de diferentes hierarquias, que possibilitam espaços de conversa, onde eles aprendem sobre o negócio e são encorajados a compartilhar conhecimentos.

AD Review: newsletter quinzenal com as novidades mais importantes da Arcos Dorados.

AD Talks: canal audiovisual para apresentar os projetos e iniciativas mais importantes, com impacto em nosso negócio e em nossa gente.

Murais Crew e Staff: comunicação tradicional das principais novidades nos murais localizados na Sala de break do restaurante e nos escritórios.



COMUNIDADE



Conteúdo GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

Na Arcos Dorados desenvolvemos programas que geram valor nas comunidades onde operamos. Nossas

ações se focam em temáticas relacionadas com a promoção de valores, hábitos saudáveis, esporte, e leitura. Para potenciar seu impacto, articulamos diversos projetos com diferentes

grupos de interesse, principalmente, com organizações sem fins lucrativos, especialistas em temas relevantes para nossa companhia.



Desenvolvemos valor nas comunidades onde operamos.



GRANDE DIA¹

Grande Dia é a campanha de arrecadação que é levada a cabo na América Latina e no Caribe, cujo objetivo é ampliar o impacto social da Arcos Dorados. Como um dos maiores geradores de emprego formal para jovens,

além de apoiar o bem-estar das crianças e suas famílias, queremos apoiar a formação profissional e a inclusão dos jovens de baixos recursos da América Latina. Por isso, os fundos arrecadados pela venda¹ do Big Mac

durante o “Grande Dia” são doados a organizações locais. Da mesma forma, uma porcentagem do arrecadado continua sendo doada ao comitê local da RMHC em cada país.



2.342.229

Conseguimos vender 2.342.229 hambúrgueres Big Mac com motivo da celebração do Grande Dia e do McDia Feliz em 2017, representando 13% a mais que em 2016.

ONG local



Costa Rica

Aldeas Infantiles SOS

Trabalha pelo direito das crianças, adolescentes e jovens de viver com famílias afetivas e protetoras.



Perú México

Fundação Forge

Dirigido aos jovens em situação vulnerável, se foca no desenvolvimento das qualidades individuais e as aptidões técnicas.



Colômbia

Instituto San Pablo Apóstol (ISPA)

Educação gratuita de alta qualidade e formação em competências técnicas, para oferecer trabalho a jovens de comunidades vulneráveis.



Venezuela

Associação Civil

Queremos Graduarnos

Foca-se na assessoria e no apoio a jovens para que possam finalizar o Ensino Médio.



Chile

Fundação Coanil

Fomenta a inclusão de pessoas com deficiência intelectual no mercado de trabalho.



Martinica

ASAD 972 - Association de Soutien Aux Actions Autour De La Drépanocytose

Instituição local dedicada a gerar consciência sobre a doença de drepanocitose.



Guadalupe
Guadeloupe Espoir Drepanocytose



Rafael Bazo, Presidente de la Junta Directiva de Aldeas Infantiles SOS

Graças ao apoio de todos os clientes do McDonald's, nós vamos poder continuar ajudando para que mais jovens em condição de vulnerabilidade consigam seu processo de maturidade, independência e formação.

⁽¹⁾ Aruba, Chile, Colombia, Costa Rica, Curacao, Ecuador, Guadalupe, Guyana Francesa, Martinica, México, Panamá, Perú, Trinidad y Tobago, Venezuela,



RONALD McDONALD HOUSE CHARITIES (RMHC)

Com a missão de ser um lar longe do lar para crianças e adolescentes que estão em tratamento médico fora de seus lugares de origem e suas famílias, a RMHC continua impactando nas comunidades locais através de seus principais programas: Casas Ronald McDonald, Salas Ronald McDonald e Unidade Pediátrica Móvel Ronald McDonald.

25

Casas

2

Unidades
Móveis

30

Salas



McDia Feliz



Celebramos o McDia Feliz. 100% do dinheiro arrecadado pelas vendas do hambúrguer Big Mac foi destinado à Ronald McDonald House Charities (RMHC).

Bom Vizinho



Quinze anos depois de seu início, o programa Bom Vizinho continua promovendo entre nossos funcionários, ações de responsabilidade social e ambiental com impacto em suas comunidades locais.

8.454

ações realizadas
por nossos voluntários
(30% a mais que em 2016)



+DE 12.000
voluntários
(41% a mais que 2016)



Este programa procura fortalecer os laços de nossa companhia com os municípios e as cidades, bem como dar a conhecer nossas ações de envolvimento comunitário, entre elas:

- Limpeza de espaços públicos
- Doação de sangue
- Visita de instituições aos restaurantes
- Reciclagem de óleos



Junto com nossas comunidades

HAPPY WHEELS: ajuda as comunidades afetadas pelo furacão Maria.



Porto Rico

Através do "Happy Wheels", uma unidade rodante da Arcos Dorados, nós estivemos presentes nas zonas afetadas pelo passo do furacão, a fim de levar comida quente para as comunidades desses lugares. Também, através da iniciativa "Lovin' Porto Rico, com você e por você", apoiamos as entidades dirigidas a crianças e jovens, e diferentes atividades voltadas à reconstrução da ilha.



Peru

Unidos pelo Peru

- Durante as chuvas e inundações mais fortes registradas nos últimos 50 anos no norte do Peru, nós estivemos presentes em diversas cidades que foram declaradas em estado de emergência pelo Governo Nacional, unindo nossos esforços para colocar em andamento diferentes atividades e proporcionar suporte à comunidade.
- Comida para voluntários responsáveis pela recepção das doações.
- Entrega de rações diárias à Polícia Nacional e aos danificados nas zonas de desastre.



México

Acompanhamos o México

- Após o terremoto que abalou a Cidade do México, Puebla e Morelos, a Arcos Dorados México, junto com seus funcionários, uniram esforços para entregar mantimentos e alimentos recém-elaborados nas zonas afetadas.
- Foram entregues mais de 4.000 hambúrgueres e nuggets para danificados, voluntários e pessoal de resgate nas zonas afetadas, bem como para os brigadistas que chegavam aos restaurantes.
 - Foi doado 1 trailer com mantimentos para as zonas afetadas em Morelos.
 - Foram entregues mais de 1.000 McLanches Felizes para albergues localizados nas delegações de Iztapalapa, Benito Juárez e Xochimilco



Colômbia

Todos Com Mocoa

No final de março de 2017, as fortes chuvas provocaram um transbordamento de três rios dessa população, gerando uma avalanche de lama que destruiu a cidade de Mocoa. Com a campanha #TodosComMocoa, foi realizada uma coleta interna, onde os funcionários dos escritórios doaram produtos básicos. Além de fazer essa atividade, em todos restaurantes McDonald's de Colômbia, e com ajuda dos clientes, conseguimos melhorar a moradia de 150 famílias danificadas pela tragédia.



PORTAS ABERTAS

Nosso Dia Internacional de Portas Abertas tem como objetivo compartilhar com a comunidade o que acontece “portas para dentro” de nossos restaurantes. O programa é levado a cabo de forma permanente em todos os países da região, e nos certificamos de que nossos restaurantes fiquem “abertos” a toda a sociedade, e ainda aos nossos próprios funcionários, que podem realizar o percurso, aprofundando seus conhecimentos nas diferentes etapas e áreas de produção.



+DE 3.860.000

visitas em 2017

Em 12 de setembro, comemoramos o Dia Internacional do Programa Portas Abertas

Para tanto, impulsionamos diversas iniciativas que incluem visitas de celebridades, percursos virtuais, oficiais dos governos locais e diretivos de alto nível simulando ser gerentes de restaurante, entre outras.



+DE 54.000 PESSOAS

nos visitaram em 12 de setembro e, graças à colaboração de todas nossas equipes, conseguimos que esse dia fosse uma grande festa.



Brasil

Para celebrar que no primeiro semestre de 2017 um milhão de pessoas visitaram nossos restaurantes pelo Programa Portas Abertas no Brasil, foi lançado um vídeo bem-sucedido.

O vídeo teve 9 milhões de visualizações.



Queremos convidar você a conhecer a Phellyx e a acompanhá-lo em seu percurso de Portas Abertas¹



México

No primeiro semestre de 2017, convidamos os jovens da Fundação Forge a uma grande atividade de Portas Abertas, para conhecer os restaurantes e a experiência profissional de nossos Crew e Gerentes.

2

dias

4

restaurantes

cerca de

300 JOVENS



Ganhamos o prêmio na categoria “Corporate Image”, com o Programa Portas Abertas. Latin American Sabre Awards

¹ arcosdoradosdigital.com/portal/v2/ADR/pa.mp4



DEPORTE Y SALUD

McDonald's 5K



Durante todo o mês de outubro de 2017, levamos a cabo em diferentes cidades da América Latina a carreira M5K, exclusiva para mulheres, com duas categorias disponíveis (5K competitiva e 3K participativa). A carreira pretende ultrapassar o estritamente competitivo para se consolidar como um encontro para mulheres, a fim de estimular a vida sadia e saudável.



<http://www.5kmcdonalds.com>



+DE 13.700

mulheres da região participaram do encontro em 2017.

Plano Verão Seguro e Matronatação



Durante o verão de 2017 estivemos presentes em 4 comunas do Chile, junto com seus respectivos governos locais, oferecendo treinamento em segurança para crianças e adultos.

A iniciativa visa entreter e promover a vida saudável através de diferentes atividades: aulas de natação para crianças, matronatação para mães e filhos pequenos, “solmáforo” (um semáforo que mede os níveis de radiação ultravioleta) para o cuidado da pele e oficinas de Aquafit para idosos.



+ DE 800

crianças e adultos chilenos participaram dessas atividades em 2017.

Basquete



Na Arcos Dorados, nós promovemos que as crianças participem em atividades esportivas. Pelo terceiro ano consecutivo, fomos o patrocinador principal do “Annual IAA/McDonald's Martin Luther King, Jr. Varsity Basketball Invitational Tournament”.



Foi realizada a 28ª Edição do Torneio de Basquete McDonald's e O Novo Dia de escolas superiores. Também patrocinamos os Jogos do Porto Rico, um evento do Departamento de Recreação e Esportes com diversas disciplinas esportivas para crianças e jovens.

Encontros Esportivos para a Inclusão



Em parceria com a BOCA Socia, a Fundação DISCAR e a Paradeportes, com, tentamos promover o esporte como plataforma de inclusão. Mais de 50 crianças e jovens com deficiência intelectual desfrutaram de uma jornada esportiva integrada no Clube Atlético Boca Juniors.



“LIVRO OU BRINQUEDO”



O objetivo dessa iniciativa é estimular a imaginação e a criatividade nas crianças e, ao mesmo tempo, promover a leitura desde cedo na infância. Para tanto, lançamos esta campanha que oferece às crianças a possibilidade de escolher entre um livro ou um brinquedo em seu McLanche Feliz.

“Os Papelnautas”

O valor agregado desse programa é que os personagens dos livros foram inventados por crianças e depois, em parceria com o Discovery Kids, foram transfor-

mados em desenhos animados divertidos, que passaram a fazer parte de uma minissérie chamada “Os Papelnautas”.



Conheça os personagens divertidos

Isto fez possível que nos aproximássemos de mais famílias com novas e melhores alternativas.



+DE 5

milhões de livros foram entregues na região desde o lançamento da campanha. Faça parte!! #Lerebrincar



¹ <https://www.facebook.com/tudiscoverykids/videos/1700589416619875/>

² www.arcosdoradosweb.com/ADR/2017/may2/video/BOTperu.html



Dan Gertsacov
Chief Marketing and Digital Officer na Arcos Dorados

Estamos muito orgulhosos dos resultados que esta campanha está conseguindo. Pelo quarto ano consecutivo, através do McLanche Feliz estamos promovendo a leitura entre as crianças, mas, desta vez, nossa aposta é ainda mais forte: em 2017 estamos oferecendo às famílias a possibilidade de escolher uma opção de entretenimento que estará disponível durante todo o ano.



Além dos 65.000 livros entregues através da campanha “Livro ou Brinquedo” no McLanche Feliz, junto com a Fundação Dividendo por Colombia (United Way), entregamos milhares de livros infantis a instituições educacionais de 23 municípios do país, para que, em dezenas de colégios, os estudantes tivessem acesso a textos que os aproximassem da leitura.

Nossa aposta é plantar a semente da leitura em milhares de crianças colombianas.



A partir da nova iniciativa “Um livro ou um brinquedo”, foi realizado um percurso aproximando a leitura de famílias em zonas de baixos recursos de Lima, entregando livros às crianças que moram nessas áreas.



Um livro ou um brinquedo



QUALIDADE DE NOSSOS ALIMENTOS



Conteúdo GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 416-1, 417-1

Procuramos que nossos clientes possam ter acesso sempre a uma experiência extraordinária e que possam escolher entre uma ampla variedade de alimentos que contenham grupos de comida recomendados: frutas, vegetais, laticínios de baixas calorias e cereais, entre outros.

Nosso sistema integrado de gestão da cadeia de fornecimento é um fator crucial para garantir a qualidade de nossos alimentos. Ele está voltado a certificar a qualidade e inocuidade de todos os insumos que abastecem a Arcos Dorados e consiste na seleção e no desenvolvimento de fornecedores capazes de cumprir com os padrões de qualidade da Arcos Dorados e do McDonald's.



- **Oferecemos opções variadas e nutritivas**
- **100% de carne bovina de qualidade, sem aditivos nem conservantes**
- **zero gordura trans nas batatas fritas**
- **Ingredientes de primeira qualidade**
- **Valores nutricionais com transparência**

Parceria para uma Geração mais Saudável



Argentina



Brasil

Junto com o McDonald's e a Clinton Global Initiative (CGI), fazemos parte da Parceria para uma Geração mais Saudável, com o intuito de trabalhar juntos para acabar com a obesidade infantil através do acesso a uma alimentação saudável.

Visamos aumentar o acesso das famílias a opções de laticínios, frutas, verduras e produtos de baixo conteúdo de gordura, através de mudanças nas ofertas de cardápios, painéis de cardápio, embalagens e publicidade.

⁸ <https://www.clintonfoundation.org/clinton-global-initiative>



No web site de cada país, nossos clientes podem ter acesso a toda a informação nutricional de nossos produtos.

Fortalecendo o perfil nutricional

Em 2017, nós continuamos trabalhando em diferentes mercados com as iniciativas nutricionais abaixo — muitas delas são adicionadas às já lançadas em anos anteriores:

- Redução de sódio em nuggets
- Redução de matéria gorda na mistura de sorvete (gorduras totais e saturadas) **NOVO**

- O abacate chegou ao McLanche Feliz do Chile **NOVO**
- Redução de gorduras saturadas e sódio no McLanche Feliz (Chile) **NOVO**
- Redução de açúcares no Danoninho (Brasil)
- Eliminação de óleos hidrogenados e/ou parcialmente hidrogenados na formulação de pães

Iniciativas nutricionais lançadas em anos anteriores:

McLanche Feliz

O cardápio infantil no McDonald's tem fortalecido seu perfil nutricional e tem apresentado diversas modificações. Atualmente, o McLanche Feliz propõe muitas opções de menos de 600 calorias e, com a escolha de salada como acompanhamento, os cardápios têm uma redução — em média — de 20% no total de calorias.

O McLanche Feliz inclui uma opção de fruta fresca e o cardápio está adequado a 1/3 das necessidades diárias de energia de crianças de entre 6 e 10 anos.



Levar qualidade, tranquilidade e segurança para as famílias que consomem nossos alimentos é um pilar fundamental de nosso negócio.



O abacate chegou ao McLanche Feliz

No Chile procuramos uma nova opção equilibrada e cheia de sabor. Em 2017, lançamos o hambúrguer abacate como uma nova alternativa no McLanche Feliz.



COMUNICAÇÃO RESPONSÁVEL

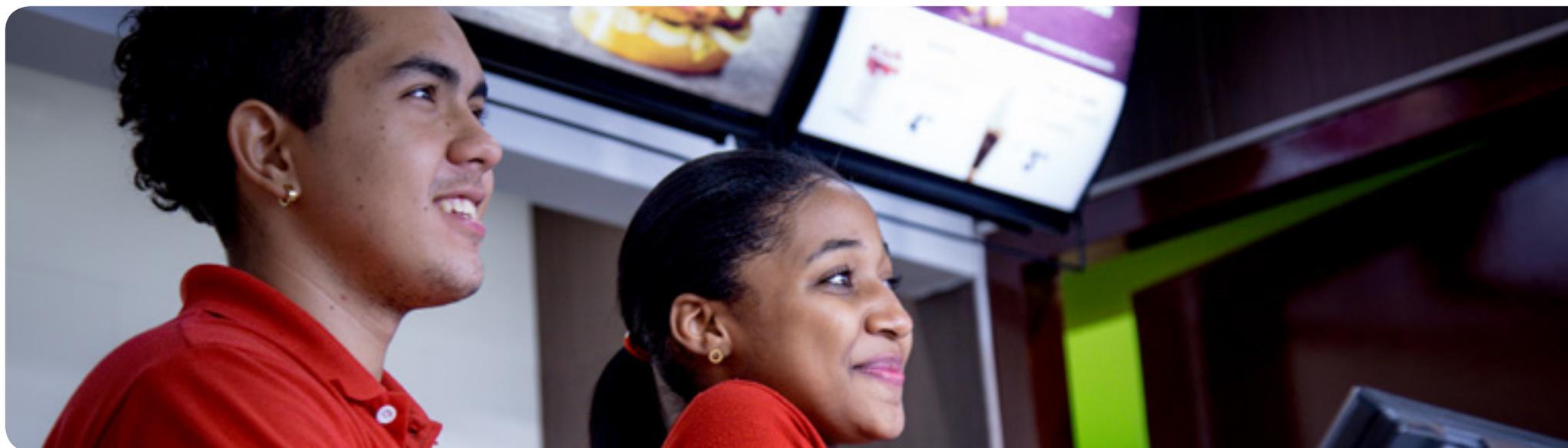
Somos membros da “Aliança Internacional de Comidas e Bebidas” (the International Food & Beverage Alliance, IFBA), cuja missão é reunir empresas do setor em prol de um objetivo comum: ajudar aos consumidores de todo o mundo a terem dietas e estilos de vida equilibrados e saudáveis⁹.

Nosso compromisso

- Os alimentos oferecidos aos menores de 12 anos vão incluir frutas, verduras e/ou laticínios com baixo teor de gordura, desde que estejam disponíveis.
- Não mostraremos refrigerantes nas propagandas para crianças, nem junto com o McLanche Feliz exibidos nos restaurantes.
- Não promoveremos nossas comidas e bebidas em escolas e colégios que tenham alunos menores de 12 anos.

- As publicidades dirigidas às crianças vão transmitir uma mensagem sobre alternativas de nutrição divertidas ou sobre seu bem-estar.
- Vamos utilizar os personagens do McLanche Feliz e nossas embalagens não só para promover uma marca divertida, mas também para incentivar a que as crianças consumam frutas, verduras, laticínios com baixo teor de gordura e água.

- Proporcionaremos informação nutricional sobre nossas comidas, para que os pais e as famílias fiquem informados no momento de escolher os alimentos de seus filhos.
- Procuraremos especialistas na matéria e terceiros que possuam conhecimentos adequados, para que nos ajudem a voltar nossos esforços para as crianças e as famílias do mundo inteiro.



⁹ Não foram registrados casos de descumprimentos da normativa relativos às comunicações de marketing, tais como publicidade, promoção e patrocínio.



Impacto AMBIENTAL



Arcos Dorados



O McDonald's é o lugar perfeito para nós os jovens começarmos a entrar no mundo do trabalho. Por exemplo, nos dá flexibilidade quanto a horários para não afetar nossos estudos, por algum problema familiar e para não deixar de ter vida social cumprindo nossas horas requeridas.

Andy Palomino
Crew - Arcos Dorados Peru

CADEIA DE FORNECIMENTO SUSTENTÁVEL



Conteúdo GRI: 102-9, 102-10, 103-1, 103-2, 103-3, 204-1, 301-1, 301-2, 301-3, 305-3, 308-1, 412-1, 412-3, 414-1

Na Arcos Dorados, nós sabemos que o caminho para um negócio sustentável nasce com nossos fornecedores e se estende para uma complexa rede de fornecedores indiretos.

Trabalhamos com empresas comprometidas com realizar negócios de maneira responsável que estejam alinhadas com nossos padrões éticos, sociais e meio ambientais. Incentivamos a que nossos fornecedores diretos repliquem este compromisso.

Nossos fornecedores de insumos cumprem elevados padrões de qualidade de produção e segurança alimentar. Além disso, exigimos a eles um compromisso com os Direitos Humanos, o trabalho decente e o respeito pelo meio ambiente.

Nossos padrões se baseiam nas normas internacionais mais exigentes da indústria, tais como: Organização Internacional de Normalização (ISO), British Retail Consortium (BRC) e todos aqueles que conformam a Global Food Safety Initiative (GFSI), onde a Arcos Dorados é membro do Conselho de Diretores na América Latina.

72%

dos alimentos e produtos de papel são obtidos localmente.

65%

de nossas compras se concentram em aproximadamente 19 de nossos maiores fornecedores.



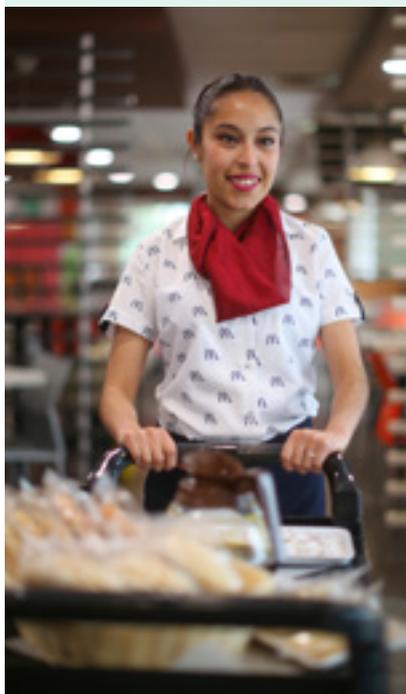
Comprometidos com uma cadeia de valor responsável, apoiamos nossos fornecedores no processo de adoção de práticas sustentáveis.



Comprometidos com um fornecimento responsável

Fornecedores

Políticas de compras



Programa de Responsabilidade no Lugar do Trabalho (SWA - Supplier Workplace Accountability)

Nosso programa promove padrões globais para todos os trabalhadores que integram nossa cadeia de fornecimento, com base em condições de trabalho seguras e saudáveis.

- Autoavaliação: questionário virtual sobre as políticas de responsabilidade social que são executadas em cada uma das plantas processadoras que fornecem a Arcos Dorados.
- Auditoria presencial anual: realizada por uma firma independente, avalia se a fábrica possui políticas integrais de responsabilidade social (Direitos Humanos, integridade comercial e meio ambiente) e suas formas de implementação.

Código de Conduta de Fornecedores

Princípios essenciais que nossos fornecedores devem cumprir independentemente de seu país de origem ou de onde levem a cabo suas operações.

- Respeito pelos Direitos Humanos (Respeito pela Declaração dos Direitos Humanos, trabalho e salário decente, liberdade de associação, não ao trabalho infantil e não à discriminação, entre outros).
- Fornecer um lugar de trabalho seguro.
- Respeito pelo meio ambiente.
- Integridade do negócio (respeito pela lei de anticorrupção, confidencialidade, entre outros).

Obrigação de assinar e validar anualmente.

Sistema de Gestão de Qualidade de Fornecedores

Auditoria independente que avalia anualmente a qualidade e a inocuidade de todos os insumos que fornecem a Arcos Dorados.

Análises de Perigos e Pontos Críticos de Controle (HACCP)

Análises da existência de um processo sistemático preventivo para garantir a inocuidade alimentar.

Outras avaliações a fornecedores: Processo de gestão de qualidade de distribuição, boas práticas agrícolas, sistema de gestão de qualidade de embalagem, bem-estar animal.

Monitoramento e avaliações em 2017:

- 69** Novos fornecedores que passaram filtros de seção de acordo com SWA, 67 foram adicionados em 2016.
- 304** Fornecedores avaliados na norma Análises de Perigos e Pontos Críticos (Fornecedores de alimentos, papel e papelão), 266 fornecedores em 2016.
- 93** Fornecedores avaliados nos padrões de bem-estar animal, 86 fornecedores em 2016.

Trabalhamos com nossos fornecedores para implementar padrões de qualidade em cada etapa de nossa cadeia de fornecimento
Fornecimento - Etapa de preparação - Fase de distribuição - Operações de restaurantes

Ainda que a média de avaliação de fornecedores trouxesse um grau de cumprimento em aumento, tanto para 2017 quanto para 2016, durante o presente período as condições de avaliação foram 10% mais exigentes do que no ano anterior



Nossas METAS 2020 e ações EXECUTADAS



Brasil



Porto Rico



Costa Rica

Não utilizamos azeite de dendê. Quando ele é requerido, unicamente utilizamos azeite de dendê certificado.

Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO): organização sem fins lucrativos, que compreende grupos de interesse de 7 setores da indústria do azeite de dendê, com o objetivo de desenvolver e implementar padrões globais para o azeite de dendê sustentável.



100% do peixe que vendemos no Brasil e no Porto Rico estão certificados pelo MSC.

Marine Stewardship Council (MSC): programa líder de certificação mundial na pesca sustentável de frutos do mar. O carimbo indica também a sustentabilidade na cadeia de valor: dos pescadores, frigoríficos e distribuidores até chegar à mesa do consumidor.



Iniciamos a compra de carne sustentável em 2016, e atualmente já ultrapassamos o objetivo inicial de compra estabelecido para o Brasil. Somos a primeira empresa no Brasil dentro da indústria em comprar carne sustentável.

Somos membros do Conselho Diretor do Grupo de Trabalho de Pecuária Sustentável (GTPS), grupo multistakeholder formado por representantes de diferentes segmentos que integram a cadeia de valor da pecuária.

100% do café comprado no Brasil e na Costa Rica vêm de fontes certificadas pela Rainforest Alliance.

Rainforest Alliance Certified™: seu carimbo é entregue às fazendas, bosques e lojas que cumprem com rigorosos padrões ambientais e sociais. Nosso café na Costa Rica é 100% fornecido pela Cooperativa de Cafeicultores de Dota, Coopedota R.L., conformada por 900 famílias produtoras, cujo café foi o primeiro em ser certificado como carbono neutro no mundo.



100% das embalagens de papel que são usadas no Brasil vêm de fontes sustentáveis. 67% das embalagens de papel em todas as regiões vêm de fontes sustentáveis.

Forest Stewardship Council®: uma das principais certificadoras de manipulação sustentável de bosques.



BEM-ESTAR E SAÚDE ANIMAL



Nossos clientes merecem produtos de alta qualidade, originados a partir de animais saudáveis. Animais saudáveis, alimentos seguros.

Somos uma companhia que serve comida de qualidade e por isso trabalhamos ativamente para que nossos fornecedores de carne bovina, carne de frango e laticínios, entre outros, levem a cabo práticas que garantam o bem-estar animal.

Nossos compromissos

- Liderar o desenvolvimento de princípios, critérios globais e locais de uma pecuária sustentável.
- Desenvolver metas e iniciar a compra verificada de carne sustentável.

Contamos com um Comitê específico para os temas de bem-estar animal, que age sob as diretrizes da Professional Animal Auditor Certification Organization (PAACO), organização certificadora especialista no bem-estar animal.

Nossos fornecedores devem garantir que seus animais são criados respeitando os seguintes princípios:

- ✗ Antibióticos para fomentar o crescimento
- ✗ Antibióticos cujo único propósito seja fomentar o crescimento
- ✓ Todos os antibióticos devem ser administrados sob supervisão
- ✓ Condições de criação saudável para reduzir a necessidade de antibióticos

A Arcos Dorados é sócio fundador da Mesa Argentina de Carne Sustentável. Formada em 2017, esta iniciativa enquadra sua atuação nos princípios da GR SB (Global Roundtable for Sustainable Beef), e está integrada por múltiplos atores da cadeia: produtores, associações de produtores,

supermercados, restaurantes, frigoríficos, ONGs, governo, academia, instituições financeiras, entre outros. É uma mesa plural e inclusiva que já conta com mais de 40 integrantes que trabalham nos critérios e definições de Carne Sustentável para a Argentina.



GESTÃO DE RECURSOS NATURAIS



Conteúdo GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 302-2, 302-4, 303-1, 306-2

Na Arcos Dorados, nós mantemos um compromisso ativo com o meio ambiente. Visamos operar nossos restaurantes de forma sustentável, através da eficiência energética, reduzindo desperdícios, gerenciando nossos resíduos e administrando os recursos naturais.

As parcerias institucionais são fundamentais para percorrer este caminho. Em cada país onde operamos, implementamos programas junto a sócios estratégicos locais, procurando estender nosso impacto e fazendo com que também participem a comunidade, o governo e outros grupos de interesse.

Promoção e educação para o desenvolvimento sustentável



Brasil

Em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente, foi lançado um projeto focado na educação e no desenvolvimento sustentável. Com a participação ativa da comunidade local, a cidade de Birigui foi

nossa cidade piloto, onde nosso restaurante se tornou um centro de aprendizagem de práticas sustentáveis. Depois, espalhamos o projeto para Araçatuba (ambas são do estado de São Paulo, Brasil). No futuro, vamos replicar em outras cidades do país.

O projeto tem 5 módulos de atuação acadêmica e se inter-relaciona com dois programas atuais da companhia:

5

Módulos de atuação

Educação infantil para o desenvolvimento sustentável

Gestão de resíduos sólidos

Florestação

Alianças estratégicas

Educação executiva



Programa Bom Vizinho

Programa Portas Abertas



FSC Friday



Em 2017, fomos anfitriões do evento de conscientização mundial da organização Forest Stewardship Council (FSC) no Brasil e na Argentina, onde nossos fornecedores e diferentes grupos de interesse foram convidados a participar. O evento foi realizado na McDonald's University, no Brasil, e nos escritórios de Buenos Aires, e foi transmitido online através do Facebook.



Assista ao evento de lançamento de Birigui ¹

¹ <https://arcosdoradosdigital.com/portal/v2/ADR/jul17/birigui.mp4>

Recibimos el premio ECO, concedido por la Cámara Americana de Comercio (AMCHAM) a empresas que adoptan las mejores prácticas sostenibles en procesos, productos o servicios. Basado en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ONU).



Energia e clima

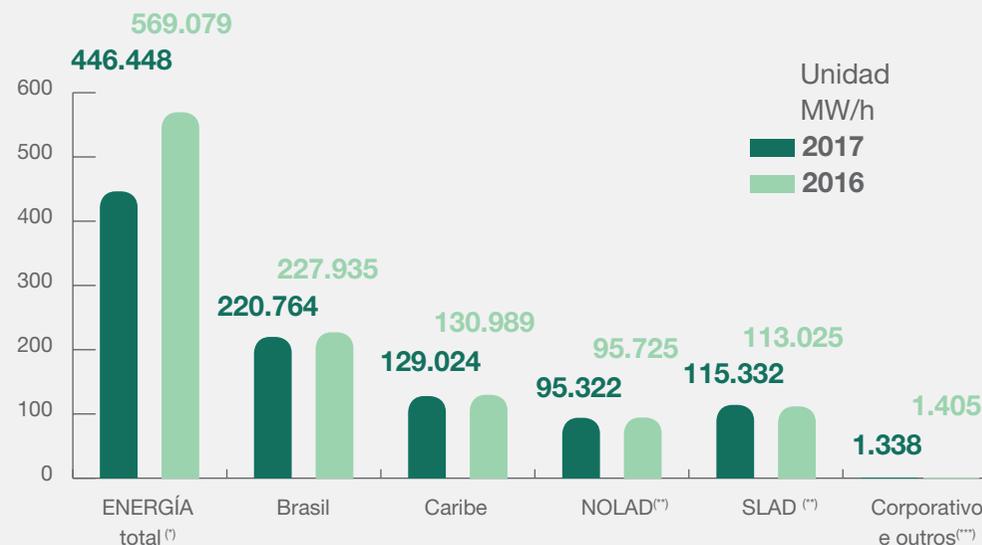
Trabalhamos na melhoria contínua de nossos processos e equipamentos, para conseguir uma gestão eficiente de recursos através de nosso Programa ABC, que se centra em três prioridades:

- A: Utilização de boas práticas e conceitos de utilização racional de recursos em nossos restaurantes.



Na McDonald's University conseguimos uma redução de 10,07% no consumo de energia.

VARIAÇÃO CONSUMOS DE ENERGIA



(*) Corresponde aos consumos de energia até 31 de dezembro de cada ano. Os dados correspondentes ao ano de 2016 foram modificados, já que estamos avançando em homogeneizar e consolidar os dados das quatro divisões geográficas.

(**) Representa os consumos dos seguintes países: México, Costa Rica e Panamá.

(***) Em 2017 inclui a totalidade dos consumos reais de países que integram a região SLAD. Os consumos 2016 foram calculados em função da variação média do resto das Divisões. (****) Representa o consumo de UH e corporativo Brasil.



Restaurantes de alta eficiência



Nos últimos anos temos desenvolvido um novo modelo de restaurante de alta eficiência, como produto da experiência acumulada na construção de restaurantes ecológicos. Eles incluem entre outras, mudanças nas dimensões dos espaços de atendimento ao público e atrás do balcão, a incorporação de critérios sustentáveis, principalmente relacionados com a reutilização da água e o uso eficiente da energia.



Todos os restaurantes têm um sistema para ligar e desligar, o que permite fazer mais eficiente o uso desse recurso.



Todas as novas construções de restaurantes contam com luzes LED e isolantes de temperatura nas janelas, que permitem uma considerável economia no consumo energético.



Em 17 restaurantes foi implementado o programa de economia de energia (uso de novas tecnologias em iluminação e climatização).



Em 2017 começamos a implementação do monitoramento elétrico como ferramenta dos gerentes, para diminuir o consumo elétrico 5% por ano durante os próximos 3 anos.



O programa está voltado à diminuição de KW/H, graças à implementação de dispositivos de controle solar 3M, aquecedores solares e utilização de iluminação LED.



8 restaurantes têm luzes de tecnologia LED exteriores, 22 no interior e 35 no Menu board.



Todos os restaurantes, inaugurados a partir de abril de 2015, estão equipados com luzes de tecnologia LED, que ajudam a economizar até 40% de energia.





Costa Rica

Nosso restaurante de Lindora foi o primeiro edifício na América Central com uma projeção, conceptualização, arquitetura, materiais e construção, que reduzem o impacto no meio ambiente.



Na Arcos Dorados, nós procuramos operar deixando uma menor pegada em nosso planeta.

A hora do planeta

A campanha A hora do Planeta, liderada pela World Wildlife Fund (WWF) tem como fim a conscientização da população acerca da mudança climática e já tem 187 países participantes.

Desde há 9 anos, a Arcos Dorados apoia a iniciativa em todos os países onde operamos, apagando as luzes externas de nossos restaurantes e escritórios por 60 minutos.



A Hora do Planeta¹

Nossas construções sustentáveis



México



Brasil



Argentina



Porto Rico

Trabalhamos ativamente na adoção progressiva de critérios de construção, infraestrutura e utilização de recursos sustentáveis em nossos restaurantes, minimizando o impacto meio-ambiental.

- Captação pluvial no exterior
- Filtração e utilização da água pluvial para vasos sanitários e para regar as zonas verdes
- Reutilização de insumos (móveis)
- Separação de resíduos em origem por meio de lixeiras especiais (lobby e cozinha)

- Eficiência energética em iluminação (Led) e climatização
- Utilização de energia solar

4 restaurantes e McDonald's University contam com certificação LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)

SLAD: Buenos Aires, Pilar, Argentina

BRASIL: Bertioga São Paulo y McDonald's University

NOLAD: Parque Hundido, México DF, México

CARIBE: Plaza Guaynabo, Puerto Rico

Carbon Disclosure Project



Brasil

Em 2017, a Arcos Dorados completou três anos de trabalho junto a Carbon Disclosure Project (CDP), e hoje constitui uma das 99 empresas associadas que promovem ações com sua cadeia de valor respeito à mudança climática. Este ano organizamos um evento com o fim de promover o compromisso de fornecedores diante desta problemática mundial.



Trabalhamos em ações de conscientização através de programas de água, mudança climática e bosques com nossos fornecedores.

¹ <https://www.earthhour.org/>



Gestão de resíduos

Reconhecemos a importância de uma gestão segura e responsável dos resíduos gerados. Por isso, contamos com diretrizes básicas comuns e transversais para toda a companhia, e de procedimentos específicos adaptados aos requerimentos locais de cada região.



México

Nos restaurantes da Arcos Dorados México, estamos trabalhando com as primeiras experiências de separação dos resíduos em orgânicos e inorgânicos.



Costa Rica

Estamos trabalhando no plano piloto de separação de desperdícios no restaurante de Guachipelin, como parte do programa Bandeira Azul.



Venezuela

Contamos com 2 lixeiras diferentes nos restaurantes: uma para sólidos e outra para líquidos, favorecendo que os resíduos sólidos possam ser reciclados.

Atualmente, 31 restaurantes no país têm esta prática.



Uruguai

Na maioria dos restaurantes, incorporamos lixeiras para classificar os resíduos em orgânicos e inorgânicos.

Geração

Procuramos que os materiais utilizados venham de fontes sustentáveis e que sejam aptos para a reciclagem

Gestão e controle

Separção em origem de acordo com os requisitos de retiro e disposição.

Em Treinamento e Operações, é realizado o acompanhamento correspondente (verificação e controle), que é reforçado no curso de Gerentes de Área

Disposição

O processo de retiro e disposição é realizado de acordo com cada município onde fica o restaurante. Realizamos acordos com empresas especializadas e com governos locais.

¡Ayudemos al planeta!

Para cuidar el ambiente, cada una de nuestras acciones cuenta. Conocé cómo podés marcar la diferencia.

- 1 Usá lámparas led o de bajo consumo.
- 2 Separá los residuos para facilitar el reciclado.
- 3 Utilizá pilas recargables.
- 4 Imprimí solo lo necesario. ¡No malgastes hojas!
- 5 Desenchufá los aparatos eléctricos que quedan en stand by.
- 6 Compartí el auto o movilizate en transporte público, bicicleta o caminando.
- 7 Apagá la luz cuando no la uses, y aprovechá el sol durante el día!
- 8 No dejes cañitas ni mangueras abiertas.
- 9 Utilizá bolsas de tela para hacer las compras.

En el local:

- Acordate que hay que imprimir los residuos según esta clasificación.
- Tené en cuenta el cartel de Fire Up/Fire Down de equipos para optimizar el uso del gas y la luz.
- ¡Cuida el agua! Evitá dejar correr el agua y si una cañita gotea avisá al Gerente para que la reparen entegrida.

¿Sabías que...?

- Una familia de 4 personas desecha al año cerca de una tonelada de basura.
- Una cañita que gotea pierde más de 45 litros de agua por día.
- Al reciclar 440 resmas de papel se evita la tala de unos 17 árboles.
- Una computadora consume 800 watthora, 15 veces más que una lámpara de bajo consumo de 20 W.
- Apagando los aparatos eléctricos que quedan en stand by ahorra cerca de una factura de luz al año.

¡Tomemos conciencia del uso de los recursos naturales y la energía juntos!



NABIT



O “Grupo integrador de porcas e parafusos” (NABIT na sigla em inglês) surgiu como iniciativa para adequar a disposição de resíduos à Política dos 3R (reduzir, reutilizar e reciclar) de Resíduos Sólidos.

CEMPRE



Com o objetivo de incrementar o aproveitamento e a reciclagem de resíduos e melhorar os níveis de educação ambiental, a Arcos Dorados está fazendo parte do Compromisso Empresarial para a Reciclagem (CEMPRE) em países onde a iniciativa tem presença.

O CEMPRE visa à promoção da gestão integral dos resíduos sólidos urbanos, o aumento dos níveis de aproveitamento de resíduos em todas suas alternativas (reciclagem, reutilização, aproveitamento energético, compostagem, entre outros) e à promoção da educação ambiental.



| Etapa 1 Divulgação: | Etapa 2 Adequação: | Etapa 3 Gestão de Resíduos: | Etapa 4 Novos Projetos: | Avaliação: |
|--|---|--|--|--|
| foram utilizados elementos multi-mídia, e apostilas de treinamento em Segurança e Meio Ambiente, entre outros. | os restaurantes foram orientados no uso de determinadas sacolas de resíduos e etiquetas coloridas, definidas pelo NABIT (preto, verde e laranja). | foi contratada uma empresa especializada e dedicada à gestão global de resíduos. | foram apresentados novos projetos em relação à separação e aos 3R. | a partir de 2017, é levada a cabo uma avaliação mensal por parte de uma empresa certificadora, que – entre outros parâmetros – avalia a qualidade do descarte de resíduos e a adequação a NABIT. |



Reciclagem de óleo



Contamos com um programa de reciclagem de óleo COM coleta periódica, uma vez finalizada sua vida útil nas cozinhas de nossos restaurantes. A coleta do óleo e seu processamento tem uma rastreabilidade completa e é realizada por fornecedores certificados que depois comercializam o produto para que seja utilizado como biodiesel em caldeiras industriais e outras maquinarias.

25.000

litros de óleo são entregues
quase todos os meses.



Desde junho de 2015, óleos e gorduras são recicladas pelo centro de tratamento e valorizados em 100% no processo de metanização.

Fritadeiras LOV

Desenvolvida em colaboração com nossos fornecedores de equipamentos, a fritadeira LOV (Low Oil Volume) permite economizar 40% de óleo e precisa de 4% a menos de energia para aquecer. A cada ano, incorporamos mais unidades em nossas operações, e no fim de 2017, contamos com 430 equipamentos.

Reciclagem de papel, papelão e pallets



Continuamos com o programa de reciclagem de papel, tentando diminuir a utilização desse recurso e descartando-o de maneira eficiente para facilitar sua posterior reciclagem.

Através do nosso programa de reciclagem, contamos com lixeiras para o papelão ondulado, que são retiradas por um fornecedor local para sua posterior reciclagem.

Nosso programa de reciclagem de pallets está focado em sua utilização eficiente, bem como em sua reutilização como parte da operação diária das empresas de logística.



Gestão da água



Brasil

A água constitui um recurso muito importante, ao ser parte fundamental e necessária na limpeza de nossas instalações como a produção, o processamento e a preparação de alimentos. Nos últimos anos, temos levado a cabo diferentes ações para diminuir seu consumo e conseguir sua reutilização.

Consumo de água no Brasil¹⁰

Consumo de água

| 2017 | 2016 |
|------------------------|------------------------|
| 856.118 m ³ | 895.863 m ³ |

Eficiência no consumo de água

| 2017 | 2016 |
|-----------------------------|-----------------------------|
| 0,0057 m ³ /und. | 0,0059 m ³ /und. |

¹⁰Os dados só correspondem a consumos de água no Brasil. Estamos trabalhando em homogeneizar e consolidar os dados das quatro divisões geográficas.



Ilhas Virgens (USA)

Os restaurantes contam com tanques que permitem coletar a água de chuva para ser utilizada no sistema de irrigação, sanitários e limpeza.



Venezuela



Colômbia

Contam com um programa de modernização de sanitários, mediante a utilização de um sistema composto de um carvão e filtro especial, que permite economizar de 2 a 3 litros por descarga. Este Sistema está presente em 31 restaurantes.

Todos os meses, o sistema permite economizar 166.000 litros de água.

Programa NATAL



Colômbia



Costa Rica



México



Porto Rico



Brasil



Curaçao



Venezuela



México

O Programa Natal VISA reduzir o consumo de água potável e energia através da reutilização de água condensada gerada pelos aparelhos de ar condicionado dos restaurantes. **TAMBÉM TENTA** minimizar o desperdício DE ÁGUA, e gerar uma maior disposição de água potável nas comunidades locais. A água obtida **POR ESTE PROGRAMA** é utilizada para a irrigação dos jardins, e para lavar as fachadas e caminhos do Drive-Thru.

1.500

litros de água a cada 18 horas são maximizados com a coleta de água condensada, em cidades com clima quente ou temperado.

O programa nasce nos restaurantes da Arcos Dorados em regiões com acesso limitado à água potável ou em risco de racionamento, com o objetivo de minimizar o desperdício e de gerar uma maior disposição de água potável nas comunidades locais.

454

restaurantes con el Programa Natal

Restaurantes por país



Aruba 1



Curaçao 4



Brasil 389



Porto Rico 15



Colômbia 27



Venezuela 12



Costa Rica 1



México 5

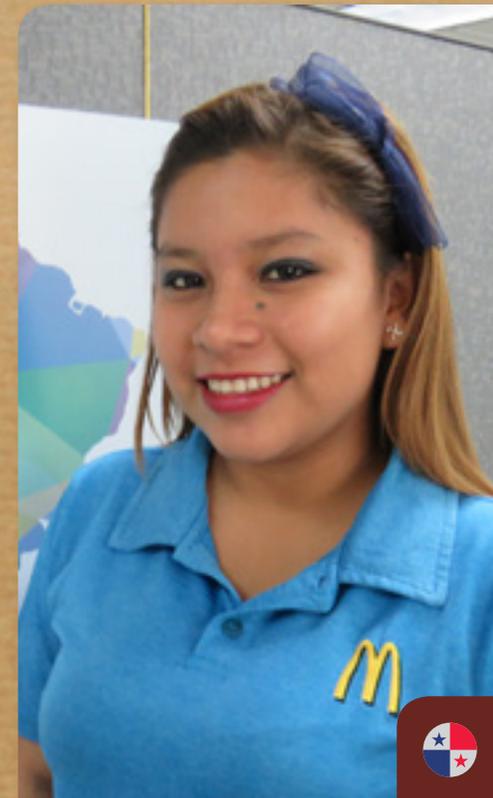
PROJETO NATAL



GOVERNANÇA corporativa, ética e integridade



Arcos Dorados



O fato de que a Arcos Dorados escute e leve em conta as contribuições de cada um, nos faz sentir parte da organização, porque somos a cara da empresa, somos aqueles que interagimos diretamente com os clientes, conhecemos sua forma de agir, o que os satisfaz, e podemos trabalhar a fim de enriquecer suas experiências.

Kristy Sanchez
Crew - Arcos Dorados Panamá

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Conteúdo GRI: 102-16, 102-17, 102-18, 102-19, 102-20, 102-23, 103-1, 103-2, 103-3

Na Arcos Dorados Holdings Inc., nossas práticas de governo corporativo estão compreendidas por um marco ético e responsável definido por nossos estatutos e regulado pela Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos (SEC), já que somos uma companhia que negocia na Bolsa de Nova York.

Diretoria (*)



Mulheres
11%
Homens
89%



Entre 30 e 50 anos
11%
Más de 50 anos
89%



Argentina **57%**
Brasil **14%**
Outros (Bolívia, Colômbia, Estados Unidos) **29%**

(*) Obrigatório

Equipo Directivo



Mulheres
7%
Homens
93%



Entre 30 e 50 anos
64%
Más de 50 anos
36%

ASSEMBLEIA DE ACIONISTAS

A Assembleia de Acionistas é o máximo órgão de governo, que delega sua autoridade na Diretoria

DIRETORIA

EQUIPE DIRETIVA

Administração e Direção da Arcos Dorados

COMITÊS DE APOIO

COMITÊ DE AUDITORIA

Supervisão da integridade das demonstrações contábeis, a contratação do auditor independente, o desempenho da função de auditoria interna e o cumprimento dos requisitos legais e reguladores (com a participação de 3 diretores independentes).

COMITÊ DE COMPENSAÇÕES E NOMINAÇÕES

Aprovar objetivos e metas corporativas relacionados com: remuneração, avaliar o desempenho dos executivos levando em conta essas metas e objetivos, entre outros (com a participação de 3 diretores).

COMITÊ DE CORPORATE SOCIAL ENGAGEMENT

O Comitê de Corporate Social Engagement tem o objetivo de ser uma fase onde seja realizado um acompanhamento, e sejam validadas e compartilhadas ações de impacto social e ambiental definidas pela companhia, de forma integral ao negócio e sempre procurando uma comunicação constante, oportuna e de maior impacto. Este Comitê está integrado pelo Chairmam da companhia, a VP de Relações Governamentais, o VP de Comunicações e Relações com os Investidores, a Diretora Sênior de Corporate Social Engagement.

1 DE CADA 3

executivos que conformam a equipe diretiva começaram nos restaurantes.

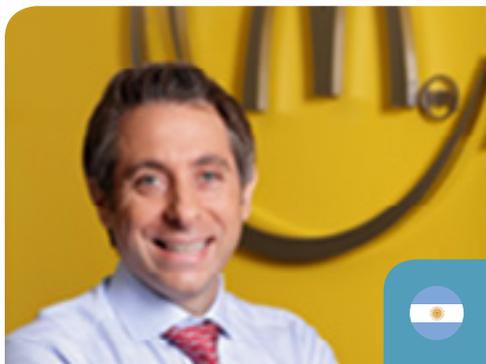


ÉTICA E INTEGRIDADE

Nossas Normas de Conduta nos Negócios constituem um guia de referência para nosso comportamento com os clientes, fornecedores, operadores e comunidades nas quais estamos presentes.



Acesse nossas Normas de Conduta nos Negócios, disponíveis em nosso web site ¹



Luis Raganato, Presidente da Divisão Caribe, começou sua carreira em 1991 no Shopping Nuevocentro, na cidade de Córdoba, Argentina.

MISSÃO

Servir comida de qualidade gerando momentos deliciosos e acessíveis para todos.

VISÃO

Ser reconhecidos por proporcionar diariamente a melhor experiência em cada um de nossos restaurantes, gerando valor para nossa gente e acionistas.

VALORES

- Fornecemos Qualidade, Serviço & Limpeza a nossos Clientes
- Somos Orientados ao Resultado com Espírito Empreendedor
- Promovemos a Meritocracia e o Trabalho em equipe
- Valoramos as Diferenças e fomentamos a Inclusão
- Operamos com Responsabilidade e Ética
- Contribuímos para o Desenvolvimento das Comunidades onde Operamos



As Normas estão orientadas pelos princípios corporativos de integridade, honestidade, diversidade e sustentabilidade e são o reflexo dos valores que nós adotamos na Arcos Dorados.

Woods Staton,
Executive Chairman
Arcos Dorados

Linha ética

Contamos com uma linha telefônica gratuita destinada unicamente a receber consultas ou denúncias de temas éticos e de cumprimento regulador. Todo funcionário deve se comunicar com esta linha caso saiba sobre alguma violação das normas, lei ou política aplicável. Além disso, pode entrar em contato com nossa área Corporativa de Organização e Controle de Auditoria Interna, a qual se encontra disponível para responder qualquer consulta sobre as normas de conduta nos negócios, ou analisar potenciais violações a essas normas.



www.resguarda.com

¹ http://www.arcosdorados.com/attached/pdf/codigo_esp.pdf



Grupos de interesse

Conteúdo GRI: 102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-44,

Nossos grupos de interesse foram definidos utilizando as diretrizes que o guia AA1000SES de Accountability¹ oferece, e através de uma análise que abrange determinadas dimensões (por responsabilidade, influência, proximidade, dependência e representação). A comunicação e o diálogo com cada um desses grupos de interesse identificados é fundamental na hora de delimitar os aspectos relevantes da Arcos Dorados. Para isso contamos com um leque de canais de comunicação que responde às características e necessidades de cada um de nossos grupos de interesse.

¹ AA1000SES é um padrão desenvolvido pelo Instituto Accountability aplicado globalmente. Ele fornece suporte às organizações para a avaliação, projeção, implementação e comunicação da abordagem integral da articulação e compromisso dos Grupos de Interesse.

| Grupo de interesse | Nosso compromisso | Canais de comunicação e diálogo |
|---|---|--|
| Acionistas, sócios comerciais, franquizados, entidades financeiras | Agir com total transparência quanto aos melhores interesses de nossos acionistas e sócios comerciais. | Assembleia de acionistas Demonstrações contábeis Form. 20-F Relatórios trimestrais Palestra com investidores Web site Resultados de Impacto Social e Ambiental |
| Governos e entes de regulação | Cumprimento de todas as leis e regulamentos aplicáveis, incluída a legislação sobre os Direitos Humanos, segurança no lugar de trabalho, compensação e tratamento ao trabalhador. | Demonstrações contábeis Form. 20-F Resultados de Impacto Social e Ambiental |
| Funcionários (Staff e restaurante) | Apoiar e impulsionar o trabalhar com paixão e inovação no dia a dia e na busca da melhoria contínua. | Enquetes de clima no trabalho Arcos Dorados Digital AD Review Rede social corporativa, Yammer AD Talks Encontros AD Resultados de Impacto Social e Ambiental |
| Fornecedores e distribuidores | Desenvolver relações sólidas com nossos fornecedores e distribuidores que compartilhem nossos valores. | Reunião com fornecedores Portal de fornecedores Web site Resultados de Impacto Social e Ambiental |
| Clientes | Oferecer uma experiência excepcional, com o compromisso de servir comida de qualidade e proporcionando, também, serviço e limpeza. | Portas Abertas Conte-nos como foi hoje Redes sociais Resultados de Impacto Social e Ambiental |
| Comunidades locais | Desenvolver uma função ativa no bem-estar de nossos vizinhos e de nossa comunidade. | Portas Abertas Redes sociais Conte-nos como foi hoje Resultados de Impacto Social e Ambiental |



SOBRE ESSE RELATÓRIO

Conteúdo GRI: 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-55,

O documento de Resultados de Impacto Social e Ambiental 2017 da Arcos Dorados Holdings Inc., foi elaborado “de conformidade” com os Padrões GRI (Global Reporting Initiative) opção “Essencial”. Tem uma periodicidade anual e abrange o período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2017.

A informação contida nesse documento não inclui os dados das operações

de nossas franquias e não foi verificado externamente. Não houve modificações nem mudanças significativas durante o período, quanto ao tamanho, à estrutura e à propriedade da organização, nem efeitos significativos na reformulação da informação a respeito de anos anteriores. O último emitido foi o documento de Resultados de Impacto Social e Ambiental 2016.

A área de Corporate Social Engagement é o ponto de contato para qualquer comentário, sugestão ou consulta: cse@co.mcd.com

DEFINIÇÃO DE CONTEÚDOS

O processo de identificação de assuntos e temas materiais para a definição do conteúdo do documento de Resultados de Impacto Social e Ambiental é realizado periodicamente. Em 2017, a área de Corporate Social Engagement realizou uma revisão e atualização dos aspectos materiais, identificados em anos anteriores como estratégicos, tanto por nossa companhia quanto por nossos principais grupos de interesse, sem identificar variações significativas entre ambos os períodos.

Aspectos materiais identificados

- Fornecimento responsável
- Água
- Bem-estar e saúde animal
- Qualidade nutricional dos produtos
- Comunidades locais
- Desempenho econômico da organização
- Diversidade e igualdade de oportunidades
- Emprego
- Emprego jovem
- Energia
- Avaliação ambiental de fornecedores
- Formação e educação
- Gestão cadeia de fornecimento
- Inocuidade alimentar
- Materiais utilizados
- Não discriminação
- Promoção de hábitos de vida saudáveis
- Proporção de gastos em fornecedores locais
- Resíduos
- Saúde e segurança dos clientes



Para ter acesso à versão digital do Relatório de Sustentabilidade da Arcos Dorados Holdings Inc., ingresse AQUI: <http://www.arcosdorados.com>.



Conteúdos e coordenação:

Direção de Corporate Social Engagement
Vice-presidência de Comunicações Corporativas
cse@co.mcd.com

Assessores externos:

AG Sustentable
www.agsustentable.com

Comunicação visual:

Tholön Kunst
www.tholon.com



Arcos Dorados

**Arcos Dorados
Resultados de Impacto
Social e Ambiental
América Latina e Caribe 2017**