

Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável

AMÉRICA LATINA E CARIBE 2019



Arcos Dorados



S U M A R I O

MENSAGEM DE NOSSO EXECUTIVE CHAIRMAN	3
MENSAGEM DE NOSSO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)	4

1 SOMOS ARCOS DORADOS 5

1.1 Nossa companhia	6
1.2 Receita do Futuro	9
#Agenda 2030	10
#Nossos Compromissos	11
1.3 Governança Corporativa	12
1.4 Ética e Integridade	13
#Nossos Valores	13
#Linha Ética	13

2 IMPACTO SOCIAL 14

2.1 Nossa Gente	15
#Treinamento e Desenvolvimento	16
#McDonald's University	16
#Programa de Gestão do Desempenho	17
#Emprego Inclusivo	17
#Diversidade & Inclusão	17
#Comitê de Diversidade e Inclusão	18
#Rede de Mulheres Arcos Dorados	19
#Clima no trabalho	20
#Ideatón	20
#Creatón	20
#Nossos Reconhecimentos	21

2.2 Emprego jovem	22
#Acreditamos nos Jovens	22
#Formação e inclusão	23
2.3 Comunidade	24
#McDia Feliz	24
#Fundação Casa Ronald McDonald	25
#Leitura e Aprendizagem	25
2.4 Qualidade & Segurança Alimentar	26
#Segurança Alimentar	26
#Iniciativas nutricionais	27
#Be Safe	27
#Portas Abertas	27
#McLanche Feliz	28
#Marketing Responsável	29

3 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL 30

3.1 Cadeia de fornecimento	31
#Qualidade Nos Restaurantes	32
#Avaliação de Fornecedores	33
#Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (HACCP)	33
#Bem-estar Animal	34
#Pecuária Sustentável	34
#Latin American Sustainable Beef Vision Summit	35
#Programa Flagship Farmer	35
#Desmatamento	36
#Beef + Forests grupo de trabalho	37
#Produção Responsável	38
#Packaging FSC	38
#Café Sustentável	38
#Azeite de Dendê	38
#Pesca Sustentável	38

3.2 Gestão de Recursos Naturais	39
#Eficiência Energética	40
#A Hora do Planeta	40
#Pegada de Carbono	41
#Restaurantes Sustentáveis	41
#Programa de Desenvolvimento Sustentável	42
#Redução de Plástico	42
#Reciclagem de Óleo Vegetal Usado	43
#Compostagem	43
#Resíduos	43

4 SOBRE ESTE RELATÓRIO 44

4.1 Grupos de Interesse e Materialidade	46
#Definição de conteúdos	48

MENSAGEM DE NOSSO

EXECUTIVE CHAIRMAN

É um orgulho apresentar a vocês um relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável para a América Latina e o Caribe 2019, o qual demonstra nosso compromisso com o meio ambiente e com as comunidades onde operamos.

A sustentabilidade faz parte de nosso DNA. Isso se reflete na forma como agimos e na maneira como projetamos o posicionamento da marca, para cumprir com ética e responsabilidade nossa missão e visão. Para isso, desenvolvemos nossa Receita do Futuro, um guia para o trabalho nas áreas social e ambiental a fim de usar nossa grande escala para o bem do planeta.

Por meio dela, concentramos as prioridades nas áreas onde acreditamos que temos a oportunidade de fazer a maior diferença e, assim, procuramos deixar um impacto positivo junto a milhões de clientes, funcionários, subfranqueados, fornecedores e empresas da indústria.

Somos uma companhia líder e temos a responsabilidade diária de impulsionar a mudança de hábitos na sociedade e promover ações que impactem, inspirem e motivem o desenvolvimento de um mundo melhor. Me enche de orgulho, ver como todos nós, juntos, cumprimos nossa função e somos o exemplo na América Latina.

Com este relatório, queremos mostrar que esse compromisso não só foi assumido, mas também está sendo executado. Quero convidar vocês a conhecê-lo e explorar as ações sociais e ambientais que realizamos durante o ano de 2019.

Woods Staton
Executive Chairman
Arcos Dorados



MENSAGEM DE NOSSO

CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)

No que diz respeito ao impacto social e desenvolvimento sustentável, nossa visão de futuro é ambiciosa. Por isso, ano após ano continuamos avançando firmes sobre nossos objetivos de curto, médio e longo prazos.

Durante o ano de 2019, continuamos desenvolvendo novos projetos para apoiar nosso compromisso histórico com os jovens. Como seu maior empregador formal na América Latina, focalizamos os esforços em proporcionar oportunidades de primeiro emprego para eles; bem como também ampliamos nosso alcance com programas que fomentam a mobilidade social por meio de treinamentos, da inserção no mundo do trabalho formal, e do desenvolvimento de valores profissionais.

Além disso, como empresa líder com presença em 20 países da região, assumimos uma grande responsabilidade para contribuir para o impulso das economias locais, por exemplo, com o desenvolvimento de fornecedores, a fim de que juntos continuemos evoluindo na qualidade de nossa comida. Isso nos leva, também, a voltar nossa atenção sobre toda a cadeia de fornecimento, e para isso, estamos trabalhando para que seja um processo cada vez mais sustentável. Em 2019, implementamos muitas iniciativas que nos permitem minimizar o impacto ambiental de nossas operações, como a geração de circuitos de economia circular, que contribuem para a reutilização de uma maior quantidade de materiais dentro de nossos restaurantes.

Apresentar nosso sexto Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável é o indício de que nossas metas estão se tornando realidade e que, através dos anos, nosso compromisso não só continua intacto, mas se torna cada vez maior. Quero convidar vocês a ler o documento e a entrar em contato conosco com seus comentários e suas sugestões.

Marcelo Rabach
Chief Executive Officer
Arcos Dorados





**1. | SOMOS A ARCOS
DORADOS**

1.1 NOSSA COMPANHIA

Conteúdos GRI 102-1, 102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8

A Arcos Dorados Holdings Inc é o maior franqueado independente do McDonald's no mundo em termos de vendas e número de restaurantes e tem o direito exclusivo de possuir, operar e outorgar franquias de restaurantes na **América Latina e no Caribe**.

Contamos com uma equipe composta por mais de 80.000 pessoas, com as quais buscamos ser fiéis à nossa missão, valores e princípios, gerando valor para os diferentes grupos de interesse, sob um conceito de trabalho em equipe e compromisso com o negócio, a sociedade e o meio ambiente.

Em 2019, o desempenho da companhia nos deu grandes satisfações.

A ARCOS DORADOS EM NÚMEROS:

- Mais de **2.200** restaurantes.
- **4** divisões representadas da seguinte maneira:
 - Brasil - **45%**
 - NOLAD - **23%**
 - SLAD - **17%**
 - Caribe - **15%**
- Mais de **57.000** jovens de até **25** anos.
- Mais de **1.000** restaurantes com uma nova imagem nos últimos **3** anos.
- Mais de **US\$ 3 bilhões** em vendas*.
- Mais de **3.300** Dessert Centers.
- Mais de **250** McCafé.

* Em bilhões de dólares. Dados até 31/12/2019

1.1 NOSSA COMPANHIA



- Em **2019**, a companhia foi a única empresa do seu setor na América Latina a ser convidada para apresentar seu programa "**Empregos decentes para jovens**" no evento celebrado pela **OIT*** em Roma.
- **A Hamburger University América Latina** foi reconhecida com distinção **GOLD** como a "**Melhor Universidade Corporativa**" na categoria "impacto no negócio".
- Pelo sétimo ano, fomos reconhecidos pela **Great Place to Work** como um dos "**Melhores lugares para trabalhar na América Latina**", nesta ocasião ficamos no lugar **nº 8**.
- Reconhecimento da **Merco** (ranking que mede a reputação corporativa) ao McDonald's Colômbia, Chile e Uruguai como Top 10 dentro **das "100 empresas com melhor Responsabilidade e Governança Corporativa"**.

1.1 NOSSA COMPANHIA



Presente em **20 países** da América Latina e do Caribe

Em **2011**, a Arcos Dorados se tornou uma companhia pública listada na **NYSE** (New York Stock Exchange), sob o identificador **ARCO**.



MISSÃO

Servir comida de qualidade propiciando **momentos deliciosos e acessíveis para todos**.

VISÃO

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

1.2 RECEITA DO FUTURO

A liderança regional na **América Latina e no Caribe** faz com que a **Arcos Dorados** seja uma companhia cada vez mais importante em temas de compromisso social e desenvolvimento sustentável, por seu grande impacto nos aspectos econômicos, sociais e ambientais.

Trabalhamos arduamente dia após dia para impactar de maneira positiva no bem-estar de nossos funcionários e clientes, oferecendo oportunidades de desenvolvimento pessoal, bem como impulsionando as economias através de uma cadeia de fornecimento sustentável, enquanto fazemos os máximos esforços para **minimizar o impacto ambiental** gerado por nossa operação.



Contar com uma **operação sustentável** é uma prioridade para a companhia, razão pela qual nos últimos anos temos consolidado nossa estratégia de impacto social e ambiental denominada **“Receita do Futuro”**, com o objetivo de posicionar estes temas na agenda de cada um dos processos do negócio, estabelecendo ações relevantes, tais como:

Oportunidades para os jovens

Promover a mobilidade social, atingindo milhares de jovens através da formação para o emprego, habilidades, valores e oportunidades de trabalho formal.

Mudança Climática

Reduzir o impacto ambiental em restaurantes, escritórios e cadeia de fornecimento.

Família e Bem-estar

Melhorar a qualidade de vida das pessoas nas comunidades onde operamos.

Embalagens e reciclagem

Garantir que nossas embalagens venham de fontes sustentáveis.

Fornecimento sustentável

Contar com uma cadeia de valor que controle e minimize seu impacto ambiental.



#Agenda 2030

Com o objetivo de alinhar esforços e trabalhar de maneira conjunta com uma agenda global, na **Arcos Dorados** tomamos como eixo de ação os **17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável** definidos pelas Nações Unidas na **COP21**, como parte dos compromissos corporativos.

É assim como a Receita de Futuro estrutura todos os esforços que desenvolvemos na companhia para atingir as metas específicas relacionadas com os compromissos sociais e ambientais assumidos.

1.2 RECEITA DO FUTURO



ODS 2 Fome Zero:

Compromisso com as famílias, desenvolvimento de fornecedores locais, carne, embalagens e reciclagem, fornecimento sustentável (frango, peixe, café, azeite de dendê), embalagens sustentáveis e reciclagem, mudança climática, saúde e bem-estar dos animais e conservação das florestas.



ODS 8 Trabalho Decente e Crescimento Econômico:

Emprego juvenil, investimento nas pessoas, desenvolvimento de fornecedores locais e programa de diversidade e inclusão.



ODS 12 Produção e Consumo Responsável:

Embalagens sustentáveis e reciclagem, conservação de florestas, fornecimento sustentável, gestão integral de resíduos.



ODS 13 Ação pelo Clima:

Carne sustentável, embalagens sustentáveis e reciclagem, fornecimento sustentável, conservação das florestas, CDP, design inteligente de restaurantes.



ODS 15 Vida de Ecossistemas Terrestres:

Fornecimento sustentável (frango, peixe, café, azeite de dendê) e conservação de florestas.

NOSSOS COMPROMISSOS

Conteúdos GRI: 103-1, 103-2, 103-3

EIXO TEMÁTICO	COMPROMISSO
Oportunidades para os Jovens	Reduzir as barreiras de ingresso no mercado de trabalho para mais de 2.000.000 de jovens para 2025.
Mudança Climática	Reduzir 36% ¹ as emissões dos gases de efeito estufa dos restaurantes e escritórios, para 2030.
	Reduzir 31% ¹ das emissões de nossa cadeia de valor para 2030 em parceria com nossos fornecedores.
Embalagens e Reciclagem	100% das embalagens a base de fibra deve vir de fontes recicladas ou certificadas onde não há desmatamento, para 2020.
	Reciclar ² as embalagens dos clientes em 100% dos restaurantes McDonald's, para 2025.
	100% de nossas embalagens deve vir de fontes renováveis, recicladas ou certificadas, para 2025.
Fornecimento Sustentável	Para o Brasil, o fornecimento de carne precisa cumprir com os princípios e critérios da Global Roundtable for Sustainable Beef, para 2020.
	Para o Brasil e a Argentina, o fornecimento de carne precisa vir de campos onde se evite o desmatamento, para 2020.
	100% de nosso café vem de fontes certificadas sustentáveis para 2020.
	100% do peixe vem de fontes sustentáveis certificadas pelo Marine Stewardship Council (MSC), para 2020.
	100% do azeite de dendê usado como ingrediente em nossos produtos vem de fontes certificadas em produção sustentável, para 2020.
	Eliminar o uso de antibióticos de todo o frango servido em nossos restaurantes, para 2027.
Família e Bem-estar	Eliminar os sabores, corantes e conservantes artificiais onde for possível no McLanche Feliz.
	Ser transparentes com a informação nutricional, garantindo sua disponibilidade.
	Continuar com as práticas de Marketing responsável dirigido às crianças.

¹ Sobre os valores do ano de 2015.

² Entendemos que a infraestrutura de reciclagem varia de uma cidade para outra e de um país para outro, mas planejamos sermos parte da solução e ajudar a influir em uma mudança poderosa.

1.3 GOVERNANÇA CORPORATIVA

Conteúdos GRI 102-1, 102-5, 102-18, 102-20, 102-22

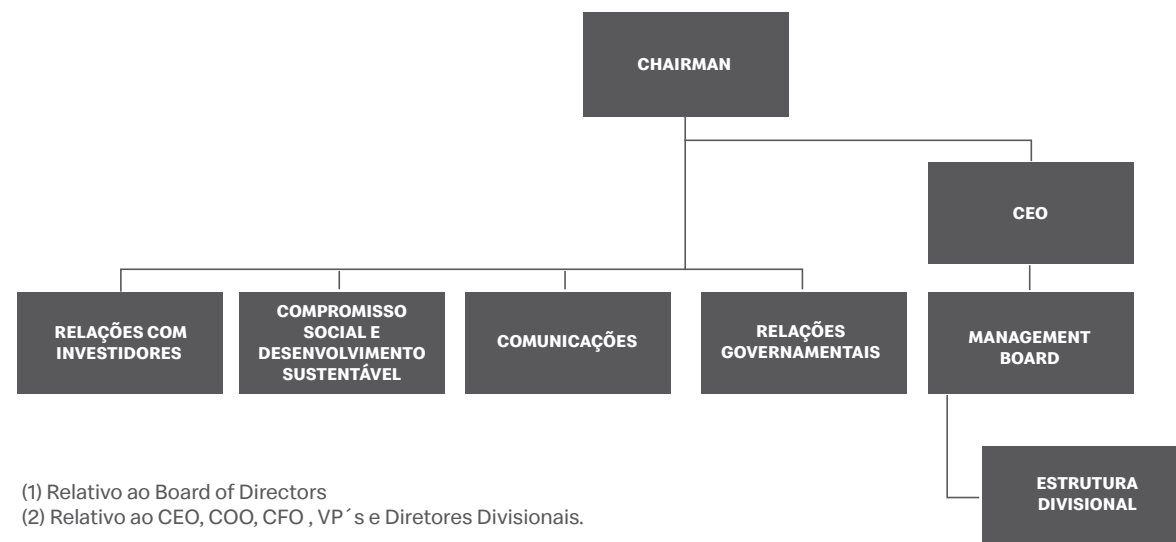


As políticas de governança da **Arcos Dorados** encontram-se alinhadas com o marco ético e responsável definido em nossos estatutos, o qual é regulado pela Comissão de Valores dos Estados Unidos (SEC).

A Diretoria⁽¹⁾ e a Equipe Diretiva⁽²⁾ da Arcos Dorados possuem a autoridade delegada pela Assembleia de Acionistas para exercer a administração e a direção da Companhia.

	GÊNERO		FAIXA ETÁRIA	
	Feminino	Masculino	Entre 30 e 50 anos	>50 anos
Diretoria ⁽¹⁾	25%	75%	0%	100%
Equipe ⁽²⁾ Diretiva	6%	94%	44%	56%

Nós contamos com diversos comitês de apoio que servem de suporte para a equipe diretiva tais como o Comitê de Auditoria, o Comitê de Ética Corporativa, o Comitê de Compensações e Indicações e o Comitê de Compromisso Social e Desenvolvimento Sustentável.



(1) Relativo ao Board of Directors

(2) Relativo ao CEO, COO, CFO, VP's e Diretores Divisionais.

1.4 ÉTICA E INTEGRIDADE

Temas Materiais: 1
SASB FB-RN-310a.3
Conteúdos GRI 102-16, 102-17, 205-2

“A base de toda nossa empresa é que somos éticos, sinceros e dignos de confiança. Construir uma boa reputação precisa de tempo. Nós não somos promotores. Somos gente de negócios com um programa ético sólido, permanente e construtivo que vai continuar vigente... por muitos anos, ainda mais do que hoje”.

Ray Kroc, 1958.



A ética e a conformidade sustentam os valores corporativos de nossa companhia, representando a base de um comportamento apropriado que permita fazer negócios sob um padrão de integridade e reputação, bem como um modo de agir que permite tomar as decisões certas em cada função no trabalho e agir em consequência. Para tanto, seguimos as diretrizes que o **Código de Conduta nos Negócios** outorga, apoiados no Comitê de Ética Corporativa.

#Nossos Valores



#Linha Ética

A www.resguarda.com é uma ferramenta gratuita à disposição do público em geral, administrada por um fornecedor independente, através da qual, de maneira anônima, nossos colaboradores, parceiros do negócio e terceiros podem reportar casos relacionados com ética, conformidade, corrupção, assédio, maus-tratos e violação dos direitos humanos, entre outros.

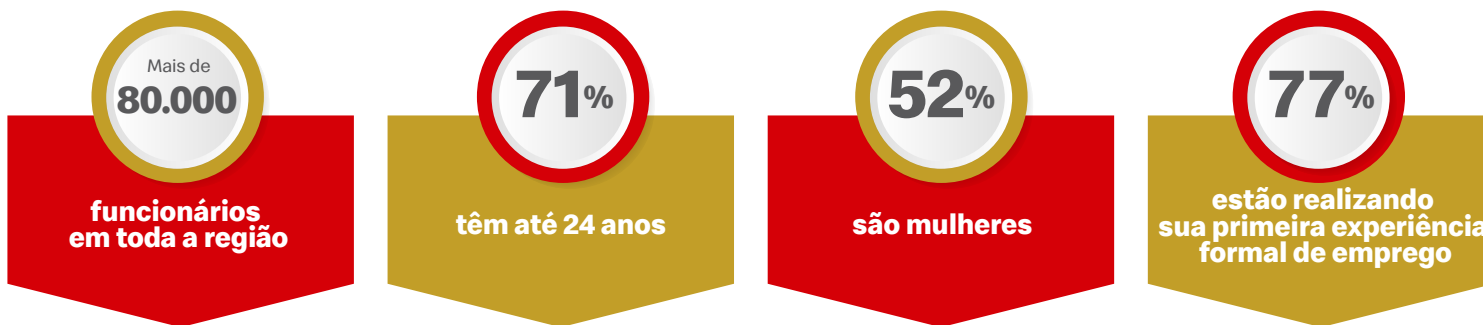


2. | IMPACTO SOCIAL

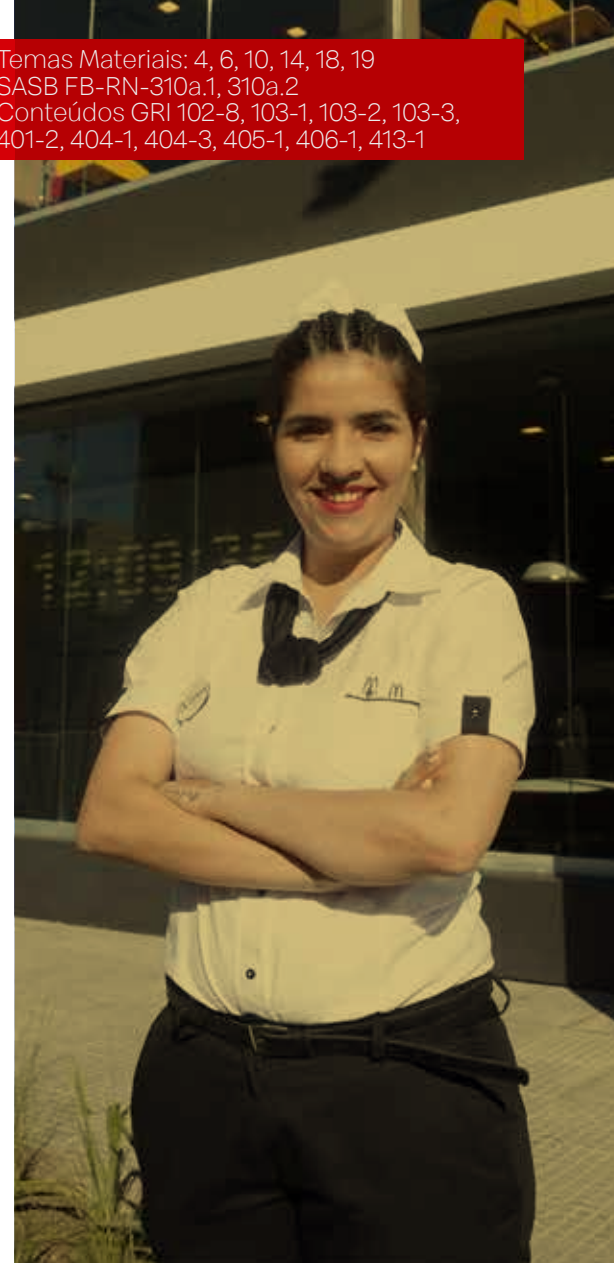
2.1 NOSSA GENTE

Temas Materiais: 4, 6, 10, 14, 18, 19
SASB FB-RN-310a.1, 310a.2
Conteúdos GRI 102-8, 103-1, 103-2, 103-3,
401-2, 404-1, 404-3, 405-1, 406-1, 413-1

Na **Arcos Dorados**, nós acreditamos nos jovens e no seu potencial. É por isso que somos reconhecidos como o **maior empregador formal de jovens da América Latina**, abrindo para milhares de jovens a oportunidade de uma primeira experiência de trabalho que lhes permita serem treinados e crescer no âmbito profissional e pessoal.



Continuamente e em todas as áreas da companhia, é promovida a cultura do trabalho em equipe, o respeito, a inclusão e a igualdade de oportunidades. Isso faz com que a grande maioria de quem trabalha na Arcos Dorados se orgulhe de pertencer a esta companhia. **Tornar as coisas mais fáceis para as pessoas** é um dos nossos lemas.



2.1 NOSSA GENTE

#Treinamento e Desenvolvimento

Na **Arcos Dorados**, nós promovemos e encorajamos o treinamento contínuo de todos nossos funcionários, não só em temas relacionados com o trabalho, mas também com ferramentas que acompanhem seu desenvolvimento pessoal. Para isso, contamos com uma ampla variedade de opções em nossa plataforma **MCampus** que se complementa com a diversidade de opções de treinamento presencial que oferecemos aos nossos colaboradores tanto do staff quanto dos restaurantes.

Nos cursos das **Escolas de Liderança e Negócios**, treinamos **400 líderes** da Arcos Dorados. Junto com a área de Compromisso Social e Desenvolvimento Sustentável, levamos educação financeira a mais de **470 colaboradores** e já se formaram outras **530 pessoas** (internas e externas) no curso de desenvolvimento sustentável em foco.

Em 2019 proporcionamos 479 mil horas de formação (online e presencial).

Foram realizadas mais de 4.000.000 de horas de treinamento on the job.

11 novos cursos ONLINE.



#Hamburger University

Localizada junto aos nossos escritórios corporativos na cidade de São Paulo, no Brasil, a **Hamburger University (HU)** é uma das universidades corporativas líderes da região, oferecendo educação e desenvolvimento de talentos para a Arcos Dorados.

Em 2019, a Hamburger University da América Latina foi reconhecida com o prêmio “Melhor Universidade Corporativa” na categoria “Impacto no negócio”, com distinção GOLD, pela Global Council of Corporate Universities, máxima referência do âmbito educacional empresarial.

Como produto da transformação digital iniciada em 2016, **estamos cada vez mais conectados e digitais**. Aprender fica ainda mais rápido, fácil e ao alcance de todos através do Agile Learning, cursos interativos de até 30 minutos distribuídos em temas de Autodesenvolvimento, Experiência do Cliente, Transformação Digital e Liderança.

Mais de **31.500 usuários** tiveram acesso aos **11 novos cursos disponíveis** durante o ano em nossa plataforma de formação MCampus.

Lançamos o Programa Influencers Vendedores para os restaurantes, chegando a mais de 16.000 colaboradores

Ciclos de Palestras da Hamburger University (HU): Em 2019, foram realizadas 2 edições de palestras que reuniram mais de 800 participantes com temas como Cliente 4.0 e Revolução Digital

2.1 NOSSA GENTE

#Programa de Gestão do Desempenho

Na **Arcos Dorados**, cada um é protagonista do seu próprio desenvolvimento. Não só vemos como foi o desempenho no passado, mas também **projetamos oportunidades de melhoria para o futuro**. A avaliação é realizada a partir do próprio olhar do colaborador, seus clientes internos e seu chefe direto, revisando tanto o cumprimento quantitativo dos objetivos quanto o desenvolvimento de habilidades comportamentais (soft skills).

Neste processo, existem **diversas instâncias de conversação** para receber comentários e garantir a vigência dos objetivos e o compromisso do funcionário para atingi-los.

#Diversidade & Inclusão

Em 2018, através de entrevistas individuais e mais de 7 mil enquetes online com colaboradores de diferentes posições hierárquicas nos 20 países, **realizamos um diagnóstico** sobre a situação da companhia em relação ao **tema diversidade**.

Como resultado, não só incorporamos ao nosso objetivo estratégico as perspectivas de gênero, gerações e diversidade sexual, mas também foi constituído um **Comitê Regional de Diversidade e Inclusão** representado por mais de 20 membros de diferentes mercados, idades e hierarquias.

#Emprego Inclusivo

Nós queremos que a **Arcos Dorados** seja uma companhia aberta, com perspectiva de gênero, inclusiva e diversa, a fim de continuar nos posicionando como o melhor lugar para trabalhar, para todos, na América Latina. Estamos comprometidos com a **promoção das individualidades** como um valor fundamental para a vida e o trabalho.

52% de mulheres como Gerentes de restaurantes

Mais de 1.900 funcionários com deficiência física

Trabalhamos em parceria com diferentes organizações não governamentais para **promover a inclusão de pessoas com deficiência física** no mundo do trabalho e impulsionar assim sua integração social.



#Comitê de Diversidade e Inclusão

No final de 2019, apresentamos o **novo guia LGBTIQ** da companhia, que tem como objetivo dar o primeiro passo para construir a cultura que queremos.

Com o objetivo de gerar mais espaços dentro da companhia para conseguir mais inclusão e igualdade de oportunidades, foi criado o **Comitê de Diversidade e Inclusão da Arcos Dorados para a América Latina**, o qual se encontra constituído por um grupo de pessoas que trabalha em **4 eixos** para implementar estes temas tão importantes em toda a companhia:

Gênero

Consciência, empoderamento, reconhecimento e networking.

Gerações

Trabalhar na relação entre as 4 gerações que integram a companhia. Potencializar a cultura organizacional em um ambiente diverso, inovador e de confiança.

Diversidade sexual

Guia LGBTIQ para apoiar todas as comunidades do coletivo.

Saúde e Bem-estar

Eixo transversal que atravessa todos os outros. Estar são é essencial para poder dar o melhor de cada um dentro e fora da companhia.

“Ter uma **companhia inclusiva** é uma vantagem competitiva para o negócio. Isso nos permite inovar, nos adiantar à mudança, ser mais produtivos e criar um melhor clima de trabalho”, diz a **embaixadora Marlene Fernández**, VP de Relações Governamentais, Líder do Comitê de Diversidade e Inclusão e patrocinadora da Rede de Mulheres.

+70

Focus Groups

54

Entrevistas em grupos

19

Entrevistas Individuais

6

Correspondentes em toda a América Latina

+900

Pessoas em 20 mercados

#Rede de Mulheres Arcos Dorados

A rede de mulheres tem alcance em toda a América Latina e é constituída por 16 mulheres em todos os mercados, trabalhando para conscientizar, dar visibilidade e abrir espaços para impulsionar o crescimento das mulheres em posições de liderança.

2019

Treinamento em equidade de gênero

+1300

Pessoas

+15

Eventos de conscientização

Participações em eventos públicos e eventos internos



Porto Rico



Equador
1º lugar



Uruguai
2º lugar

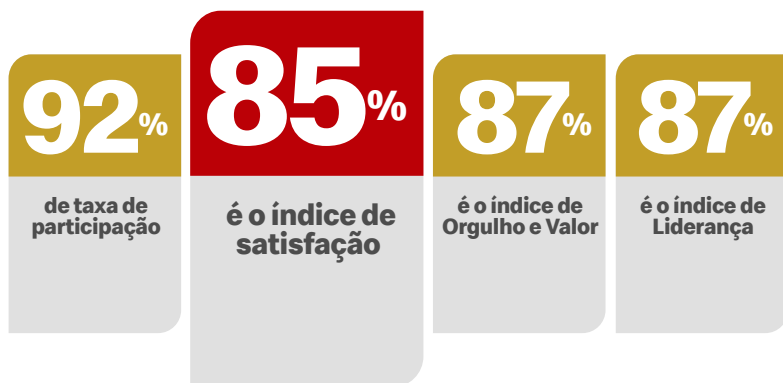


2.1 NOSSA GENTE

#Clima no trabalho

Oferecer espaços onde os funcionários se sintam à vontade e consigam desenvolver e explorar todo seu potencial é um dos maiores desafios para as organizações do século XXI, pois na maioria dos casos o trabalho é um espaço no qual **as pessoas passam a maior parte de seu dia**. Por isso, queremos garantir a todos os que trabalham na Arcos Dorados que suas vozes são ouvidas e levadas em conta, permitindo-lhes **expressar sua identidade e se desenvolver pessoal e profissionalmente**.

Queremos fazer da Arcos Dorados **o melhor lugar para trabalhar**. Estes são os dados que nossa última pesquisa de clima nos mostra:



#Ideatón

A Arcos Dorados e a Tech Trek convidaram mais de 50 pessoas das melhores companhias da Argentina para que, no âmbito da agilidade, pudessem refletir sobre nosso processo de pesquisa de clima. Entre os convidados se encontravam jovens estudantes e **referências de Recursos Humanos, Marketing, Pesquisa e Desenvolvimento** de negócios inovadores das principais companhias do mercado.

#Creatones

Como resultado do evento Creatón realizado na Argentina em 2018, onde mais de **300 jovens se reuniram para pensar** e cocriar junto a outros atores o mundo futuro do trabalho, em 2019 lançamos o livro Creatones, protagonistas da experiência que virá.

O **livro** não foi comercializado, mas **foi entregue gratuitamente** a livrarias com o objetivo de difundir boas práticas e o protagonismo das jovens referências de diferentes setores.

+1.000
cópia
entregues

2.1 NOSSA GENTE

#Nossos Reconhecimentos

Nós nos orgulhamos de poder sermos **reconhecidos por entidades externas**, pelo grande esforço e pelo trabalho que desenvolvem todas as equipes da companhia nos diferentes mercados para fazer da Arcos Dorados não só **um dos melhores lugares para trabalhar**, mas também por seu compromisso com as comunidades e o desenvolvimento de **iniciativas de Sustentabilidade e Governança Corporativa**.



Panamá: Reconhecidos pela GPTW com o terceiro lugar no ranking dos melhores lugares para trabalhar na América Central (2019)



Brasil: Reconhecidos pela GPTW dentro das melhores 40 empresas para trabalhar do país (2019)



Lugar nº 23 junto com o McDonald's como as melhores empresas para trabalhar no mundo no ranking geral da GPTW.



Entrega Top Companies ao McDonald's México pela "Cooltura de Serviço"



Reconhecimento da Merco (ranking que mede a reputação corporativa) ao McDonald's Colômbia, Chile e Uruguai como Top 10 dentro das "100 empresas com melhor Responsabilidade e Governança Corporativa".



Hamburger University América Latina reconhecida com distinção GOLD como "Melhor Universidade Corporativa" na categoria "impacto no negócio"



Reconhecidos pela Great Place to Work como um dos "Melhores lugares para trabalhar na América Latina" ficando no oitavo lugar.



O **desemprego juvenil**, junto com a falta de oportunidades para os jovens, **é uma das problemáticas mais profundas na América Latina**. Em 2019, cerca de 20% dos jovens foram afetados pela falta de oportunidades de trabalho, isto é, **uma de cada cinco pessoas** entre 19 e 25 anos que procurou emprego **não achou**. Entre aqueles que conseguiram, **60% acharam trabalho sem carteira assinada**.

Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (CEPAL).

#Acreditamos nos Jovens

Nós confiamos nos jovens, no seu espírito empreendedor e em sua capacidade para gerar bons momentos quando recebem os milhões de clientes que nos visitam todos os dias.

Nosso negócio está operado em sua grande maioria por **jovens entre 16 e 24 anos** (79% do total dos funcionários), que realizam tarefas financeiras, operacionais e de atendimento ao cliente em um ambiente de alta exigência, cumprindo metodologias e procedimentos que lhes permitem atingir **altos padrões operacionais**.

Somos a porta de entrada para que milhares de jovens tenham um **primeiro emprego formal** que lhes permita adquirir experiência e as habilidades necessárias para continuar seu **desenvolvimento** profissional e pessoal. Assim, trabalhamos em **construir parcerias estratégicas** com ONGs reconhecidas a nível mundial para colaborar na educação para o emprego, aquisição de habilidades, transmissão de valores e desenvolvimento de **bons cidadãos**.

#Formação e inclusão

Na Arcos Dorados, nós promovemos a **inclusão e a mobilidade social**. Por isso, um dos eixos principais de nossa receita do futuro é oferecer aos jovens a oportunidade de **terem seu primeiro emprego formal** e ao mesmo tempo serem treinados em aspectos técnicos e socioemocionais. Para conseguir isso, **formamos parcerias com organizações** do terceiro setor através das quais podemos alcançar milhares de jovens entre 16 e 24 anos. Desenvolver habilidades socioemocionais é crítico para navegar neste mundo globalizado e impactado pela tecnologia.

Acreditamos no potencial sem limite dos jovens e queremos promover sua capacidade para identificar e aproveitar oportunidades de crescimento tanto na companhia quanto fora dela.

Educação

Formação
de habilidades

Emprego

24 organizações e instituições

Mais de **390.000** jovens alcançados

Instituto
Ayrton
Senna



ALDEAS
INFANTILES SOS



Junior
Achievement



WORLDWIDE
neo
A MILLION OPPORTUNITIES



Si



El Triángulo
artes
escénicas
de discapacidad



2.3 COMUNIDADE



Nós nos sentimos parte das comunidades onde estamos presentes. Por isso, nos países onde operamos, apoiamos diferentes causas relacionadas com a saúde, o bem-estar das crianças, e **promovemos o espírito empreendedor, a criatividade e a inovação nos jovens.**

Impulsionamos e habilitamos ações que melhorem a qualidade de vida dos membros das comunidades, de nossos clientes, colaboradores e fornecedores, **atingindo equidade, diversidade e inclusão.**

#McDia Feliz

Como um dos principais geradores de emprego formal para jovens, além de apoiar o bem-estar das crianças e suas famílias, apoiamos a **formação de trabalho dos jovens da América Latina.**

O **McDia Feliz** é nossa grande jornada solidária, na qual destinamos toda a arrecadação nesse dia pela venda do hambúrguer BigMac ao **apoio de instituições locais cujo foco seja a formação, o desenvolvimento de habilidades e oportunidades de emprego para jovens**, além de continuar apoiando os projetos de assistência social proporcionados pela **Casa Ronald McDonald.**

Em 2019, nós doamos aproximadamente 7 milhões de dólares para apoiar organizações do terceiro setor que desenvolvem atividades de formação e inclusão para jovens e à Fundação Casa Ronald.

#Fundação Casa Ronald McDonald

Nosso **compromisso com a infância e com as famílias** que têm crianças que precisam de tratamento médico prolongado continua firme através do apoio aos programas da **Fundação Casa Ronald McDonald (RMHC)**.

Com presença na maioria dos países nos quais operamos, a RMHC age sob três programas emblemáticos: Casas Ronald McDonald, Salas Familiares e Unidade Pediátrica Móvel.

Os programas da RMHC tiveram um impacto positivo em mais de 263.000 famílias e crianças em 2019.



#Leitura e Aprendizagem

Com nosso **McLanche Feliz**, nós queremos oferecer às crianças não só uma comida gostosa, mas também **promover a criatividade, a imaginação e a leitura em família**.

Com o **Programa Livro ou Brinquedo**, visamos promover hábitos de leitura nas crianças de forma divertida e desde muito novos.

Em 2019, nós entregamos mais de 3,4 milhões de livros através do nosso McLanche Feliz.

Mais de 18 milhões de livros entregues em toda a região desde 2013 nos tornaram o maior distribuidor de livros para crianças da América Latina e o Caribe.

#Segurança Alimentar

Na Arcos Dorados, nossa missão é servir comida de qualidade gerando momentos deliciosos e acessíveis para todos. Para cumprir com isso, devemos nos certificar de que **utilizamos produtos da melhor qualidade** na origem, preparação e entrega final ao cliente.

Para isso, contamos com um programa de **treinamento em Segurança Alimentar** que consiste em cursos online e aprendizagem contínua no local de trabalho. Em cada etapa, são tratados aspectos relacionados com os alimentos que compõem nossos cardápios, sua origem, sua correta preparação e manipulação.

O curso de segurança alimentar e nutrição é obrigatório para 100% de nossos funcionários.

Para o ano de 2019, o curso de segurança alimentar foi realizado por aproximadamente 8.400 pessoas.

Adicionalmente, existem parâmetros que nossos fornecedores precisam garantir no momento da produção da matéria prima e outros que nós devemos garantir no cozimento. Todos os dias antes de começar o expediente, realizamos **testes de produtos** para verificar que eles cumprem com os padrões definidos e que nossos equipamentos se encontram bem calibrados para preparar a melhor comida.

Com o objetivo de proporcionar sempre a melhor qualidade, nós contamos com os **Gold Standards** que nossos produtos precisam atingir, o que nos torna referências na região na aplicação deste tipo de práticas.



2.4 QUALIDADE & SEGURANÇA ALIMENTAR

#Iniciativas Nutricionais

Na Arcos Dorados, nós acompanhamos constantemente a **evolução dos hábitos da sociedade** e particularmente os de nossos consumidores.

Colocamos à disposição de todos nossos grupos de interesse **uma ferramenta interativa**, na qual, ingressando os dados necessários, eles podem obter os valores nutricionais diários sugeridos pela **Organização Mundial da Saúde**. Com essas recomendações, terão a possibilidade de percorrer todos os cardápios oferecidos pelo McDonald's para conhecer quantas calorias e nutrientes proporciona cada opção e em que medida elas atendem suas **necessidades nutricionais diárias**.



* Calculadora nutricional do Brasil.
Para visualizar a calculadora local, acesse o site do McDonald's apropriado.

#Be Safe

Em 2019, nós lançamos uma segunda etapa do programa interno denominado “Be Safe” através do qual gerenciamos de maneira integral os aspectos relacionados com a **segurança alimentar** e os cuidados essenciais que cada um de nossos funcionários precisa garantir.

No âmbito deste programa, criamos o **conceito de riscos invisíveis**, a fim de conscientizar sobre a importância dos potenciais perigos no âmbito da segurança alimentar.



#Portas Abertas

Diariamente, abrimos as portas de nossos restaurantes e convidamos os clientes a conhecer a operação por dentro. Essa é uma oportunidade de interação na qual podemos compartilhar com quem nos visita, tudo sobre o compromisso que a equipe da Arcos Dorados assume dia após dia para lhes oferecer a **máxima qualidade e o máximo cuidado no serviço, a alimentação e as práticas sustentáveis**.

Em 27 de setembro celebramos “O Dia Internacional de Portas Abertas”.

+ 3.500.000 de visitas em 2019

Desde a primeira edição, mais de 8 milhões de pessoas participaram da iniciativa de Portas Abertas em toda a região.

2.4 QUALIDADE & SEGURANÇA ALIMENTAR



#McLanche Feliz

Durante mais de oito anos, o McDonald's **aperfeiçoou seu cardápio infantil**, oferecendo opções mais nutritivas e balanceadas, incluindo mais fruta e vegetais e reduzindo o conteúdo de gorduras, sódio e açúcar.

Desta forma, nos esforçamos para que as opções do McLanche Feliz que sejam oferecidas em todos os restaurantes McDonald's da região tenham uma melhor **oferta nutricional com menos de 600 calorias**, pensando sempre no **equilíbrio nutricional** recomendado para as crianças.

Em 2019, o cardápio evoluiu em direção a uma comida ainda mais nutritiva, oferecendo combinações que incluem: - Uma nova opção de hambúrguer com alface e tomate. – Purê 100% de maçã, sem açúcar adicionado nem aditivos artificiais. – Sucos de fruta sem açúcar adicionado nem aditivos artificiais e com alto conteúdo de fruta (entre 52% e 75%), **desenvolvidos exclusivamente para o McDonald's**.

Estas mudanças foram endossadas pelas instituições a seguir:



2.4 QUALIDADE & SEGURANÇA ALIMENTAR

#Marketing Responsável

Na Arcos Dorados, nós aderimos ao **Guia Global de Marketing** para crianças (Global Marketing to Children Guideline) do McDonald's, o qual estabelece nossos compromissos e nossas expectativas globais. Entre outras coisas, nós nos comprometemos a:

- **Oferecer unicamente leite, água ou suco como bebida para crianças.**
- **Ser transparentes com a informação nutricional do McLanche Feliz.**
- **As comunicações dirigidas às crianças devem incluir mensagens relacionadas à boa nutrição e ao bem-estar.**

Adicionalmente, nós somos auditados por uma empresa externa em países como a Argentina e o Brasil que certifica que cumprimos com as normas de ética de Marketing.

Em 2013, o McDonald's formou uma parceria com a Clinton Foundation e Alliance for a Healthier Generation, em um esforço global com o objetivo de **umentar o acesso dos clientes à frutas e vegetais**, laticínios baixos em gordura e opções de água, bem como ajudar as famílias a tomar decisões informadas.

#Uma jornada que começou há 5 anos

SETEMBRO DE 2013
O McDonald's forma uma parceria com a Alliance for a Healthier Generation

JULHO DE 2015
Primeiro relatório público sobre os avanços da Itália e dos EUA em 2014.

DEZEMBRO DE 2018
Segunda meta interna: compromissos em 50-100% dos mercados.

DEZEMBRO DE 2014
Primeira meta interna: cumprir compromissos em 30-50% dos mercados.

AGOSTO DE 2017
Relatório sobre o progresso de 2016 com resultados de 13 países.

DEZEMBRO DE 2020
Objetivo final: todos os 5 compromissos em 20 mercados.



3. | DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

**Mañana
6 de diciembre
abrimos
y te invitamos
el desayuno.**

Veni a conocernos y
disfrutá de un café entre
las 5.30 y las 8.30 am.

El Se entregará 1 café + 1 mediatuna por
persona de manera presencial,
sin excepción.



3.1 CADEIA DE FORNECIMENTO

Temas Materiais: 8, 15, 17, 21
SASB FB-RN-430a.1, 430a.2, 430a.3

Conteúdo GRI: 102-9, 102-10, 102-11,
102-12, 102-13, 103-1, 103-2, 103-3, 204-1,
308-1, 412-13, 414-1



Na **Arcos Dorados**, existe uma forte preocupação por identificar, controlar e minimizar os **impactos ambientais** gerados em nossa operação. A gestão ambiental precisa ser transversal em toda a cadeia de fornecimento e por isso trabalhamos com **fornecedores que tenham um enfoque semelhante ao nosso**, que cumpram com boas práticas que possam ser confirmadas ou reconhecidas com a obtenção de carimbos internacionais.

Na Arcos Dorados, nós somos conscientes do impacto que nossa cadeia de fornecimento tem na sustentabilidade do negócio. Por isso, trabalhamos ativamente para identificar junto com nossos fornecedores os impactos sociais e ambientais associados à atividade conjunta, a fim de reduzi-los e garantir as melhores práticas em cada uma das etapas do processo.

Nossos fornecedores precisam desenvolver atividades com altos padrões de qualidade e segurança da comida, cumprir com boas práticas no trabalho, direitos humanos, bem-estar animal, gestão ambiental e integridade nos negócios. Através de auditorias realizadas por uma empresa externa, garantimos seu cumprimento.

Na América Latina, somos membros da Iniciativa Global de Segurança Alimentar (GFSI, na sigla em inglês), em cujas diretrizes se baseiam nossos **padrões de qualidade**.

Nossos mais de 1.000 fornecedores⁽⁴⁾ têm a obrigação de assinar e validar o Código de Conduta de Fornecedores.

⁽⁴⁾ Abrange aproximadamente 733 fornecedores de insumos e 380 fornecedores de serviços.

90% de nossos fornecedores de insumos são de origem **local⁽⁵⁾**, o que nos permite impactar de maneira positiva em cada um dos países onde operamos, gerando emprego e desenvolvimento nessas comunidades.

⁽⁵⁾ Origem local significa dentro da região na qual a Arcos Dorados opera

3.1 CADEIA DE FORNECIMENTO

Para o ano de 2019, realizamos uma aproximação com os fornecedores que representam 50% das despesas (spend) da companhia, para conhecer o tipo de **práticas ambientais, sociais e de Governança Corporativa** que desenvolvem suas organizações, a fim de identificar programas que estejam alinhados com nossos objetivos e que no médio e longo prazo nos permitam desenvolver projetos em conjunto com um impacto e uma abrangência maior.

67% dos fornecedores contam com certificações externas (ISO 14001, ISO 50001, Sedex Smeta, Produtos orgânicos, práticas de produção mais limpa) que atestam sua gestão socioambiental.

#Qualidade Nos Restaurantes

A fim de garantir a qualidade dos alimentos que recebemos em nossos restaurantes, são realizadas auditorias por uma empresa externa especializada.

Realizamos constantemente processos de validação em restaurantes e centros de distribuição. Em 2019 conseguimos recuperar a tempo produtos não conformes com o padrão de qualidade em 33 ocasiões.

100% dos restaurantes foram auditados por uma empresa de verificação externa, para garantir o cumprimento dos padrões de qualidade e segurança dos alimentos.



3.1 CADEIA DE FORNECIMENTO

#Avaliação de Fornecedores

Em 2019, 100% de nossos fornecedores foram avaliados e cumpriram com as diretrizes estabelecidas sob os padrões a seguir:

- **Responsabilidade no lugar de trabalho** (Social Workplace Accountability -SWA): Fornecedores de alimentos, embalagens, distribuição e frigoríficos.
- **Sistema de gestão de qualidade de fornecedores** (Supplier Quality Management System - SQMS): Fornecedores de alimentos.
- **Sistema de gestão de qualidade de fornecedores de embalagens de papel** (Packaging Supplier Quality Management System Paper - PQMS): Fornecedores de embalagens.

O desempenho de nossos fornecedores nestas auditorias permite consolidar e reforçar não só seu desempenho ambiental, social e de trabalho, mas a continuidade da relação comercial, pela qual trabalhamos ano após ano para que, com o acompanhamento da Arcos Dorados, nossos fornecedores cresçam e se fortaleçam.



#Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (HACCP)

O sistema de análise HACCP é um requisito essencial para ser fornecedor da Arcos Dorados. Este plano permite identificar perigos específicos e tomar medidas para seu controle a fim de garantir a inocuidade dos alimentos. É um instrumento centrado na prevenção e pode ser aplicado ao longo de toda a cadeia alimentar, o que nos permite ter a segurança dos alimentos e oferecer ao nosso cliente produtos de excelente qualidade.

Em 2019, 100% de nossos fornecedores de insumos foram auditados para verificar que possuem um programa HACCP implementado e validado.

3.1 CADEIA DE FORNECIMENTO

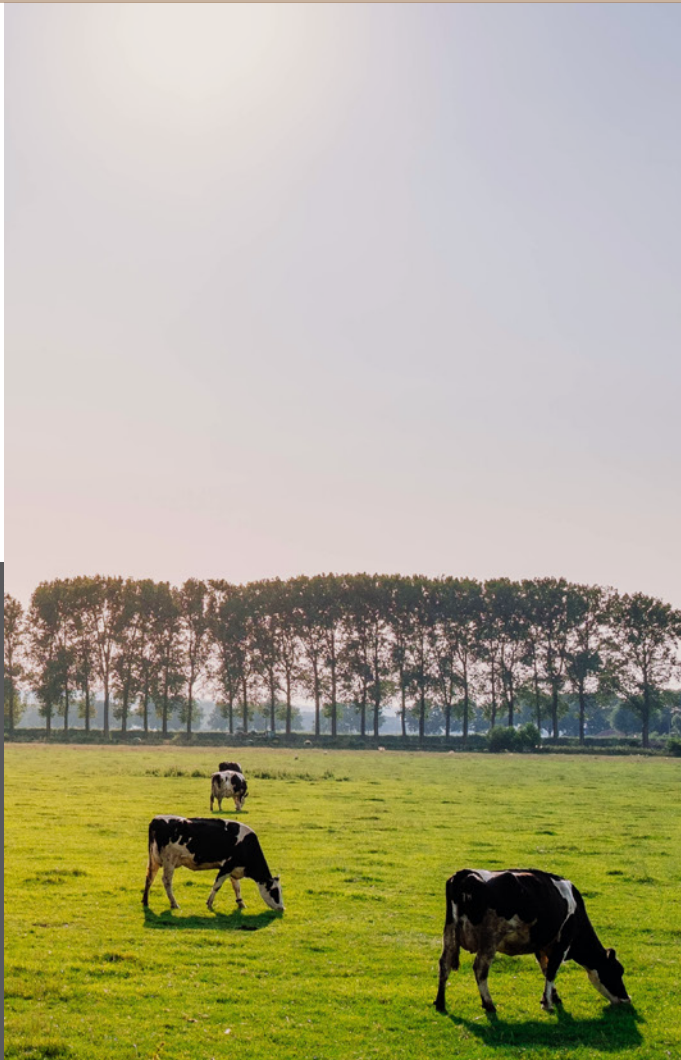
#Bem-estar Animal

Contamos com um programa de auditoria que nos permite verificar 100% dos fornecedores de proteína animal, a fim de garantir não só corretas práticas de produção, mas também a manipulação de cada um dos animais, o fornecimento de antibióticos e outros aspectos conforme as diretrizes de Organização Profissional de Certificação de Auditor Animal (PAACO).



Em 2019, auditamos as práticas de bem-estar animal de mais de 100 fornecedores das categorias de carne, aves de criação, porco e galinhas poedeiras.

Em 2019, compramos mais de 90.000 unidades de ovos provenientes de galinhas criadas livres de gaiolas para o mercado do Brasil.



#Pecuária Sustentável

Apoiamos e promovemos a produção de carne para que seja ambientalmente segura, proteja a saúde e o bem-estar dos animais, bem como dos agricultores e da comunidade.

Como um dos maiores compradores de carne da região, assumimos a responsabilidade de colaborar com a indústria a fim de levá-la em direção a práticas de produção mais sustentáveis.

Para isso, em nossa operação do Brasil e da Argentina, lideramos a consolidação dos fóruns de carne sustentável, cujo objetivo é encontrar soluções para produzir carne com um menor impacto, que seja **ambientalmente sadia, socialmente responsável e economicamente viável.**

Ambas as iniciativas fazem parte da **Mesa Global da Pecuária Sustentável (GRSB).**



3.1 CADEIA DE FORNECIMENTO

#Latin American Sustainable Beef Vision Summit

A Hamburger University foi sede do evento **Latin American Sustainable Beef Vision Summit**, com o objetivo de criar uma visão regional com relação à pecuária sustentável.

Foram tratados temas como boas práticas ambientais para a redução das emissões de gases efeito estufa, o bem-estar animal, o uso de antibióticos e o desmatamento, entre outros.

Em 2019, quadruplicamos o volume de compra de carne livre de desmatamento.



#Programa Flagship Farmer

Desde 2008, o programa identificou 34 fazendas, safras e campos de cultura e produção a nível mundial, que desenvolvem práticas agrícolas de excelência e que são apaixonados pelo desenvolvimento sustentável.

Na América Latina, a primeira Fazenda modelo (Flagship Farmer) se encontra localizada no Brasil, no Estado de Mato Grosso.

Ainda que o processo se encontre em curso, esperamos que o fornecedor consiga a certificação da propriedade Água Viva em 2020. Este projeto se destaca por combinar a produção com a preservação da fauna e da biodiversidade local. Será um grande exemplo para toda a América Latina de como conciliar produção com preservação.

3.1 CADEIA DE FORNECIMENTO

#Desmatamento

O desmatamento é uma das maiores ameaças que enfrenta nosso meio ambiente na atualidade, uma vez que as florestas são vitais para a produção de oxigênio, a conservação da biodiversidade e a absorção das emissões de gases de efeito estufa (GEE).

Para tratar esse tema, estabelecemos um grupo de trabalho com a **Proforest e a AgroTools** para aumentar nossa capacidade de monitorar nossa cadeia de fornecimento de carne e ajudar nossos fornecedores a tomar medidas específicas.

Desde 2016 até hoje, trabalhamos no Brasil para monitorar o risco de desmatamento para os biomas do Amazonas e do Cerrado.

Em 2019, nós ampliamos o projeto de monitoramento para incluir o bioma Grande Chaco, para a carne vinda da Argentina.

1989

McDonald's Política de carne Amazonas

2006

Moratória Soja

2014

McDonald's assina a NY Declaration on Forests
AgroTools coleta de dados

2015

McDonald's compromisso com florestas

2016

Equipe Beef + Forests Proforest
AgroTools Arcos Dorados

2018

Política de fornecimento de carne livre de desmatamento (DFBPP)

2019

DFBPP Implementação Argentina
2019 Beef Summit

2020



3.1 CADEIA DE FORNECIMENTO

Beef+Forests grupo de trabalho



3.1 CADEIA DE FORNECIMENTO

#Produção Responsável

Alinhados com os compromissos externos assumidos, trabalhamos para eliminar o desmatamento de nossa cadeia de fornecimento para 2030. O esforço está focado nas matérias primas que têm o maior impacto ambiental como a carne, o frango (incluindo a soja em sua alimentação), o azeite de dendê, o café e a fibra utilizada na embalagem do cliente.

Estamos implementando a "Política do McDonald's de aquisição de carne bovina livre de desmatamento" desde 2018 como o padrão para comprar carne bovina no Brasil e na Argentina.

#PackagingFSC



90% de nossas embalagens de papel (fibra) vêm de fontes sustentáveis certificadas pelo FSC® (Forest Stewardship Council®). Os 10% restantes se encontram certificados por outras entidades.

#Café Sustentável

Em 2019, 93% de nosso café veio de fontes certificadas. Para Argentina, Brasil, Chile, Uruguai, Costa Rica, México e as Ilhas Francesas, 100% do café conta com a certificação Rainforest Alliance.



#Azeite de Dendê

Em nossos processos de cozimento não utilizamos azeite de dendê. Trabalhamos com nossos fornecedores para garantir que usam azeite certificado sob os padrões do RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil).



#Pesca Sustentável

100% do peixe que vendemos no Brasil, Costa Rica, Panamá, Porto Rico e as Ilhas Virgens (USV Islands), conta com a certificação MSC (Marine Stewardship Council, na sigla em inglês).



3.2 GESTÃO DE RECURSOS NATURAIS

SASB FB-RN-130a.1, 140a.1, 150a.1
Conteúdos GRI: 103-1, 103-2, 103-3, 301-1,
302-1, 302-4, 305-3, 306-2



A cada ano, o uso responsável dos recursos naturais ganha mais importância e na Arcos Dorados estamos constantemente trabalhando para que sua utilização seja a mais consciente possível.

Nossos programas de educação e conscientização cumprem uma função muito importante para conseguir consistentemente melhores índices de utilização da água em relação com nossas vendas.

O uso da energia elétrica representa o item de maior peso em nossas emissões de gases de efeito estufa nos restaurantes e, em consequência, continua sendo um aspecto prioritário no qual trabalhamos constantemente.

Visamos trabalhar sistematicamente em:

- Garantir os melhores procedimentos de uso de energia elétrica.
- Conseguir o melhor custo/benefício nas tarifas elétricas.
- Avanços tecnológicos que nos possibilitem melhores equipamentos com menor uso energético.

e-qui-pa-men-tos

3.2 GESTÃO DE RECURSOS NATURAIS

#Eficiência Energética

Trabalhar com a eficiência energética não é mais um objetivo, mas um tema obrigatório para qualquer empresa que opere com responsabilidade.

Isso significa que precisamos utilizar cada vez menos energia por item de venda e que nossa matriz energética deve mudar para renovável.

Graças às iniciativas implementadas, mesmo com 3% a mais de lojas, no último ano aumentamos somente 2% o consumo de energia.

CONCEITO	2019	2018
CONSUMO DE ENERGIA (MW/H)	578.710	565.151

Contamos com **4% de fornecimento de energia renovável**, principalmente de fontes fotovoltaicas, as quais abrangem parte de nossa matriz energética na região.

#A Hora do Planeta



HORA DO PLANETA



Em 2019, completamos outro ano de nossa participação na Hora do Planeta, uma iniciativa mundial da World Wildlife Fund®- WWF®, que tem como objetivo a conscientização e participação da população na conservação do meio ambiente e a mudança climática.

11 anos apoiando A Hora do Planeta. Todos nossos restaurantes e nossos escritórios apagam as luzes exteriores por 60 minutos.



3.2 GESTÃO DE RECURSOS NATURAIS

#Pegada
de Carbono



Pelo quarto ano consecutivo, nós fizemos parte do programa **CDP Supply Chain** (Carbon Disclosure Project), bem como do relatório corporativo CDP como Arcos Dorados na América Latina e no Caribe.

A Arcos Dorados tem o protagonismo entre os membros do CDP América Latina, conseguindo os melhores índices de compromisso de seus fornecedores para dar resposta aos questionários do Programa.

Em 2019, conseguimos a participação de 245 fornecedores no relatório através do programa.

Em 2019, a Arcos Dorados foi novamente reconhecida pela maior taxa de resposta atingida por um membro da América Latina no Programa CDP Supply Chain, nos temas de Clima, Água e Florestas.

Nossos fornecedores têm um total de redução de emissões no último ano próximo a 3 milhões de Ton CO₂ e, o que equivale a retirar de circulação 640.000 carros durante um ano.

#Restaurantes Sustentáveis

Continuamos avançando no processo de melhoria contínua na construção de nossos restaurantes, visando ao uso responsável e à reciclagem dos recursos naturais, promovendo a classificação e separação dos resíduos e a utilização de métodos de climatização eficientes.

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL | Plano Desenvolvimento 2020

APLICAÇÃO DE INICIATIVAS EM NOVOS LOCAIS

FREESTANDINGS

- Iluminação Led. Sistema de ar condicionado de alta eficiência e gases ecológicos.
- Recuperação de água de chuva. Recuperação de água de condensação.
- Trash bins no salão com separação. Trash Corral adequado para armazenamento separado de materiais.
- Porta bicicletas. Carregadores elétricos para carros.

INSTORES

- Iluminação led. Sistema de ar condicionado de alta eficiência e gases ecológicos.
- Torneiras com redução de vazão.
- Trash Bins no salão com separação. Trash Corral adequado para armazenamento separado de materiais.

MALLSTORES FOODCOURT

- Iluminação led. Sistema de ar condicionado de alta eficiência e gases ecológicos.
- Trash Bins no salão com separação. Trash Corral adequado para armazenamento separado de materiais.

NOVOS LOCAIS

3.2 GESTÃO DE RECURSOS NATURAIS

#Programa de Desenvolvimento Sustentável

O programa de Desenvolvimento Sustentável da Arcos Dorados continua adicionando restaurantes no seu segundo ano de implementação. **Encerramos o ano de 2019 com mais de 330 restaurantes participantes em toda a América Latina e o Caribe.**

A implementação incorpora conceitos de consumo consciente de água e energia, separação de resíduos e educação para o desenvolvimento sustentável tanto para nossos colaboradores quanto para os clientes.

Queremos transformar nossos restaurantes em centros de educação para o desenvolvimento sustentável para a comunidade.

Para o ano de 2025, visamos atingir 100% de nossos restaurantes com este programa.



#Redução de Plástico

Em linha com o objetivo global de ter embalagens 100% de fontes renováveis, recicladas ou certificadas até 2025, trabalhamos para minimizar o uso de plásticos em nossas embalagens.

O programa “Canudinhos Sob Pedido” teve início em 2018 e segue em ação com importantes reduções do uso de canudos plásticos por parte de nossos clientes. Também adicionamos outras iniciativas: modificação da embalagem dos cafés da manhã, novo design das colheres da sobremesa McFlurry e troca de saladeiras plásticas por opções de papelão 100% biodegradável.

Na Argentina, no México e na Colômbia, a companhia deixou de entregar tampas plásticas nas bebidas frias e quentes servidas nos restaurantes e apenas as entrega sob pedido em alguns mercados.

Nos últimos 2 anos, conseguimos reduzir a produção e o consumo de mais de 1.300 toneladas de plástico de um só uso.

3.2 GESTÃO DE RECURSOS NATURAIS

#Reciclagem de Óleo Vegetal Usado

A disposição correta dos resíduos em nossos restaurantes é uma de nossas prioridades. O óleo vegetal usado é corretamente descartado e transformado em biodiesel em muitos dos mercados.

Em 2019, recuperamos mais **6.880.000 litros** de óleo usado, garantindo a correta disposição ou aproveitamento.

#Compostagem

Em nossos escritórios corporativos transformamos os resíduos orgânicos em composto, o qual é usado em nossos jardins e entregue aos funcionários para que o usem em casa.

+ 48 toneladas de composto geradas em 1 ano.



#Resíduos

Nós somos conscientes de que a separação certa dos resíduos proporcionará possibilidades de reciclagem do material e reduzirá o volume de resíduos nos aterros sanitários.

Em 2019, iniciamos um projeto piloto de Economia Circular no Brasil onde os resíduos plásticos são separados em uma cooperativa de reciclagem e depois de seu processamento, voltam aos restaurantes como bandejas feitas com plástico reciclado.

Através do PDS, nossos funcionários de restaurantes recebem treinamento sobre os procedimentos existentes sobre separação de resíduos na origem para melhorar sua manipulação e gestão.

Como parte do compromisso, em todos nossos escritórios substituímos os copos descartáveis por xícaras de porcelana reutilizáveis, o que nos permite reduzir de maneira considerável a geração deste tipo de resíduos.

Da mesma forma, substituímos o papel tradicional por outro ecológico, elaborado 100% com fibra de cana de açúcar e sem branqueadores químicos.

4. | SOBRE ESTE RELATÓRIO



4. SOBRE ESTE RELATÓRIO

Conteúdos GRI: 102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

O “**Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável**” da Arcos Dorados 2019 foi elaborado de acordo com os Padrões GRI (Global Reporting Initiative), opção “Essencial” e considerando os padrões SASB (Sustainability Accounting Standards Board) para o setor de restaurantes. Ele tem uma periodicidade anual, abrange o período compreendido entre **1 de janeiro e 31 de dezembro de 2019**. A informação contida neste documento não inclui os dados das operações de nossas franquias e não foi verificado externamente. Não ocorreram modificações nem mudanças significativas durante o período abrangido, quanto ao tamanho, à estrutura e à propriedade da organização, nem efeitos significativos na reformulação da informação a respeito de anos anteriores. O último relatório emitido foi o documento de “Resultados de Impacto Social e Ambiental 2018”.

De igual maneira, foram considerados os aspectos resultantes de avaliações externas realizadas por organizações independentes como Sustainalytics e MSCI (Morgan Stanley Capital Investment), nos quais foi realizada uma **avaliação integral da companhia** para aspectos relacionados com a gestão social e ambiental, bem como de Governança Corporativa.



4.1 GRUPOS DE INTERESSE E MATERIALIDADE

Conteúdos GRI: 102-21, 102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-44

Uma parte fundamental para uma **gestão sustentável** e para o processo de prestação de contas é a **definição dos grupos de interesse e a identificação dos temas materiais**.

Com base nas diretrizes do guia AA1000SES de Accountability, e através de uma análise que abrange determinadas dimensões (por responsabilidade, influência, proximidade, dependência e representação), definimos o **“mapa” de grupos de interesse da Arcos Dorados**.

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



4.1 GRUPOS DE INTERESSE E MATERIALIDADE

GRUPO DE INTERESSE	COMPROMISSO ASSUMIDO	MEIO DE COMUNICAÇÃO/DIÁLOGO
Acionistas, parceiros comerciais, franqueados, entidades financeiras	Agir com total transparência a respeito dos melhores interesses de nossos acionistas e parceiros comerciais.	Assembleia de acionistas Demonstrações Financeiras Form 20-F Relatórios trimestrais Palestra com investidores Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável
Governos e órgãos de regulação	Cumprimento de todas as leis e regulamentos aplicáveis, incluída a legislação sobre os Direitos Humanos, segurança no local de trabalho, compensação e tratamento ao trabalhador.	Demonstrações Financeiras Form 20-F. Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável
Pessoal (staff e restaurante)	Apoiar e impulsionar o trabalho com paixão e inovação no dia a dia e na busca da melhoria contínua.	Pesquisas de clima no trabalho Arcos Dorados Digital AD Weekly Rede social corporativa Yammer AD Talks Encontros AD Portas abertas Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável
Fornecedores e distribuidores	Desenvolver relações sólidas com nossos fornecedores e distribuidores, que compartilham nossos valores.	Reunião com fornecedores Portal de fornecedores Portas abertas Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável
Clientes	Oferecer uma experiência extraordinária, com o compromisso de servir comida de qualidade e oferecendo, também, serviço e limpeza.	Conte para nós como foi hoje Portas abertas Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável
Comunidades locais	Desenvolver uma função ativa no bem-estar de nossos vizinhos e de nossa comunidade.	Conte para nós como foi hoje Portas abertas Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável

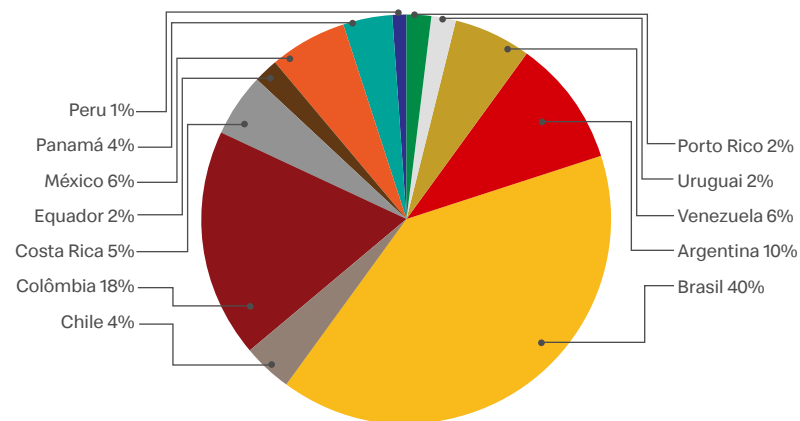
4.1 GRUPOS DE INTERESSE E MATERIALIDADE

Definição de conteúdos

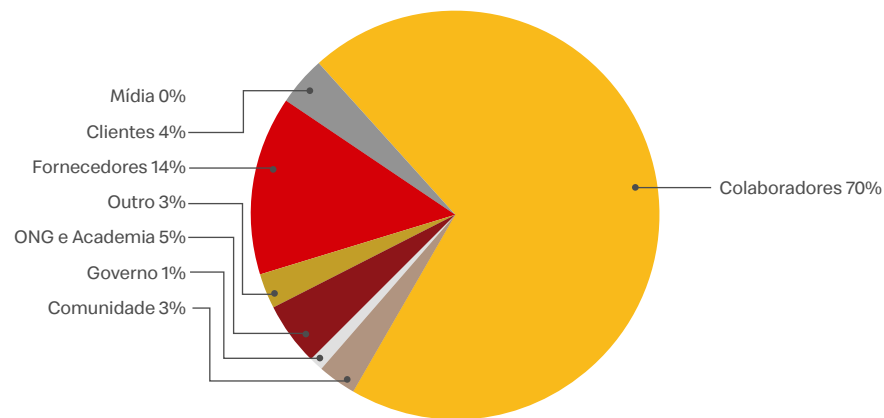
A **Global Reporting Initiative (GRI)** coloca à disposição das organizações uma série de princípios elaborados para serem usados de forma combinada, a fim de definir o **conteúdo do relatório**. Para identificar os potenciais temas que serão incluídos no relatório, consideramos os impactos, os **riscos e as oportunidades** observadas por diferentes especialistas e empresas do setor.

Em 2018, a partir do processo de identificação de temas materiais, foi realizado um processo de priorização, com **mais de 400 grupos** de interesse, com o propósito de identificar quais são os mais relevantes para serem incluídos no relatório de sustentabilidade. Em 2019, não foi realizado estudo de materialidade, com o qual fica vigente o do ano anterior.

Resultados enquete de materialidade por País.



Resultados enquete de materialidade por Grupo de Interesse.



4.1 GRUPOS DE INTERESSE E MATERIALIDADE

#	Tema	Limite ⁷	Capítulo/Seção
1	Ética e integridade	Externo	Somos Arcos Dorados
2	Água	Interno	Desenvolvimento Sustentável
3	Resíduos	Interno	Desenvolvimento Sustentável
4	Não discriminação	Interno	Impacto Social
5	Materiais e insumos utilizados	Interno	Desenvolvimento Sustentável
6	Saúde e segurança no trabalho	Interno	Impacto Social
7	Qualidade nutricional dos produtos	Interno	Impacto Social
8	Fornecimento responsável	Externo	Desenvolvimento Sustentável
9	Energia	Interno	Desenvolvimento Sustentável
10	Diversidade e igualdade de oportunidades	Interno	Impacto Social
11	Educação	Externo	Impacto Social
12	Emprego jovem	Externo	Impacto Social
13	Emprego inclusivo	Externo	Impacto Social
14	Formação e educação	Interno	Impacto Social
15	Avaliação ambiental de fornecedores	Externo	Desenvolvimento Sustentável
16	Promoção de hábitos de vida saudáveis	Externo	Impacto Social
17	Bem-estar e saúde animal	Interno	Desenvolvimento Sustentável
18	Emprego	Interno	Impacto Social
19	Avaliação dos Direitos Humanos	Interno	Impacto Social
20	Comunidades locais	Externo	Impacto Social

⁷ Onde são produzidos os principais impactos dos temas materiais, dentro da organização (interno) ou fora dela (externo).

Muito obrigado



Arcos Dorados

