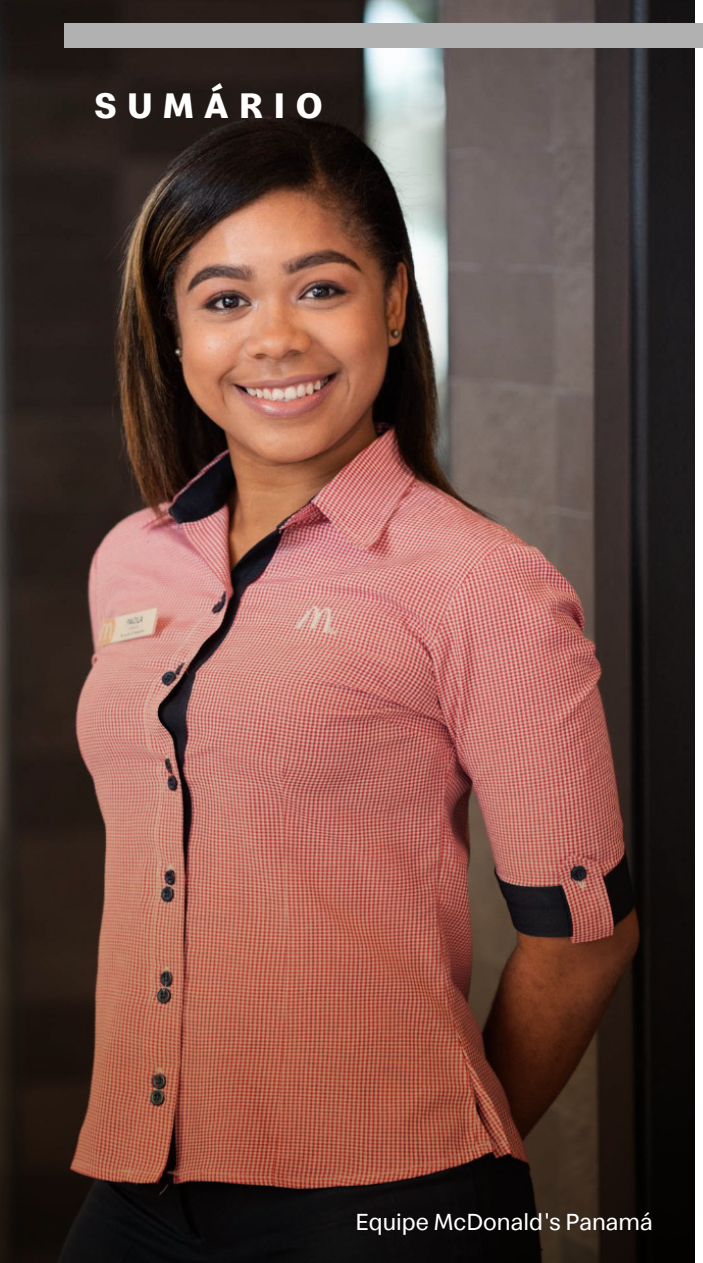


Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável

AMÉRICA LATINA E CARIBE 2020

SUMÁRIO



Equipe McDonald's Panamá

MENSAGEM DE NOSSO EXECUTIVE CHAIRMAN 3

MENSAGEM DE NOSSO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO) 4

1 SOMOS A ARCOS DORADOS 6

1.1 NOSSA COMPANHIA 6
1.2 PLANO ESTRATÉGICO 12
1.3 AGENDA 2030 17

2 ARCOS DORADOS DIANTE DA COVID-19 19

2.1 INICIATIVAS E AÇÕES 20
2.2 ACORDOS DE COLABORAÇÃO TRANSFERÊNCIA DE FUNCIONÁRIOS 21
2.3 APOIO AOS PROFISSIONAIS DA SAÚDE 23

3 GOVERNANÇA CORPORATIVA 26

3.1 ESTRUTURA DA GOVERNANÇA CORPORATIVA 26
3.2 ÉTICA E INTEGRIDADE 29

4 IMPACTO SOCIAL 33

4.1 NOSSA GENTE 33
4.2 DIVERSIDADE E INCLUSÃO 42
4.3 EMPREGO JOVEM 46
4.4 COMUNIDADE 49
4.5 NUTRIÇÃO & PUBLICIDADE RESPONSÁVEL 53

5 IMPACTO AMBIENTAL 59

5.1 NOSSA CADEIA DE FORNECIMENTO 59
5.2 BEM-ESTAR ANIMAL 63
5.3 ABASTECIMENTO SUSTENTÁVEL 64
5.4 GESTÃO SUSTENTÁVEL DE RECURSOS 69

6 SOBRE ESTE RELATÓRIO 78

6.1 GRUPOS DE INTERESSE E MATERIALIDADE 79

7 VERIFICAÇÃO EXTERNA 84

8 ÍNDICES DE CONTEÚDOS GRI E SASB 87

MENSAGEM DE NOSSO EXECUTIVE CHAIRMAN

Conteúdos GRI 102-14; 102-15



Na Arcos Dorados, somos conscientes de nossa responsabilidade no desenvolvimento da sociedade latino-americana. Como Chairman Executivo da empresa, me sinto muito orgulhoso de ver que estamos cumprindo este papel através dos aspectos ESG (Environmental, Social e Governance). Tudo isto se traduz em um comportamento que, além de estar alinhado aos nossos valores corporativos, estou absolutamente convencido de que é o correto a se fazer, inclusive no contexto instável que estamos vivendo.

Os últimos meses nos deram a oportunidade de evoluir como empresa cidadã, priorizando a saúde dos nossos funcionários e clientes, além de levar bem-estar às comunidades de nossa região. A pandemia também nos possibilitou demonstrar que a Arcos Dorados é de fato um "bom vizinho". Nossa geografia regional se compõe de fortes raízes locais em cada um dos 20 países onde estamos presentes, contribuindo diretamente para o desenvolvimento e atividade de fornecedores nacionais, que nos abastecem com os ingredientes utilizados em nossos produtos. Ademais, pessoalmente me sinto muito contente em poder oferecer oportunidades de emprego e capacitação formais a milhares de jovens que, em geral, moram próximo aos restaurantes e que buscam uma primeira experiência para iniciar sua formação profissional.

Enquanto o planeta reduzia sua velocidade, incentivei nossa equipe a continuar acelerando os esforços em distintas frentes ambientais. Aproveitamos a grande escala de nossa operação e a oportunidade de servir a milhões de clientes todos os dias, para fortalecer nosso efeito positivo. Junto com os fornecedores e franqueados, educamos a sociedade sobre a importância dos hábitos mais sustentáveis, cumprimos várias metas de nossa Receita do Futuro e estabelecemos outras, além de avançar em políticas que garantiram um impacto positivo na cadeia de abastecimento.

Finalmente, destaco que um dos valores essenciais da empresa, o qual sigo muito de perto, é ter um ambiente de trabalho saudável, democrático e livre de preconceitos. Nesse sentido, nosso Comitê de Diversidade & Inclusão tem meu total apoio para continuar trabalhando em programas e iniciativas nas frentes de Gênero, Gerações, Diversidade Sexual e Saúde e Bem-Estar, gerando resultados expressivos e animadores.

É um orgulho apresentar a vocês o 7º Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável para a América Latina e Caribe da Arcos Dorados. Convido vocês a conhecer com mais detalhes nossas iniciativas que contribuem para construir um mundo melhor para as gerações atuais e futuras.

Woods Staton
Executive Chairman
Arcos Dorados

MENSAGEM DE NOSSO CHIEF EXECUTIVE OFFICER (CEO)



A constante evolução da Arcos Dorados nos últimos anos para se tornar uma empresa cada vez mais comprometida com os temas sociais, ambientais e de governança, nos permitiu evoluir na maneira como compartilhamos nossos compromissos, iniciativas e resultados. Mais uma vez, nosso Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável foi elaborado sob os padrões da GRI (Global Reporting Initiative) e com base nos indicadores do SASB (Sustainability Accounting Standards Board), ambos referência na área. Além disso e pela primeira vez, o documento foi auditado pela empresa Ernest & Young, garantindo formalmente a legitimidade e precisão de seu conteúdo.

Neste relatório, divulgamos como a Arcos Dorados lidou com o cenário pandêmico no qual tivemos que viver desde o ano passado e que rapidamente nos fez adaptar toda a empresa ao novo panorama. Além de consolidar a transformação digital que iniciamos há alguns anos nos segmentos de Delivery, Drive-Thru e canais digitais, em 2020 nos apoiamos em nossa plataforma ESG (Environment, Social & Governance), Receita do Futuro, para proteger a saúde e bem-estar de nossa gente, dos clientes, das comunidades onde operamos e do meio ambiente.

Como parte do McProtegidos, programa reconhecido internacionalmente por adotar medidas altamente eficazes de segurança em toda a nossa operação a fim de cuidar da saúde dos funcionários e clientes, realizamos distintas ações solidárias para levar esperança e tranquilidade às pessoas em situação de vulnerabilidade e aos profissionais da saúde. Assim, e por meio de iniciativas como “Big Gracias/McObrigado”, pudemos entregar mais de 1.000 toneladas de alimentos .

Como um dos maiores empregadores formais de jovens na América Latina e no Caribe, consideramos como prioridade a preservação das fontes de trabalho, apesar do difícil contexto que atravessamos. Alinhados a o pilar de desenvolvimento profissional de jovens da nossa Receita do Futuro e, graças a iniciativas de intercâmbio de funcionários com outras empresas líderes, asseguramos o trabalho de centenas de pessoas.

Quanto aos nossos compromissos e metas para a gestão de recursos naturais e abastecimento sustentável, nos entusiasma compartilhar com vocês os avanços registrados em 2020. Realizamos um grande trabalho com relação a projetos de economia circular e, no final do ano, já havíamos reduzido em 40% a quantidade de plástico de um só uso de nossa operação em toda a região.

Além disso, em termos ambientais, nosso compromisso de abastecimento de carne livre de desmatamento continua sendo um pilar fundamental em nossa plataforma ESG. Ocupamos posições estratégicas em organizações que buscam garantir uma pecuária sustentável e seguimos trabalhando fortemente com a nossa cadeia de valor.

Por último, quero agradecer e reconhecer cada pessoa que integra a Arcos Dorados pelo esforço, responsabilidade e compromisso adicional que foram necessários para atravessar o desafiador contexto de pandemia vivido em 2020. Boa leitura.

Marcelo Rabach
Chief Executive Officer
Arcos Dorados



Equipe McDonald's Martinica

SOMOS A

1. Arcos Dorados



1.1 | NOSSA EMPRESA

Conteúdos GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 102-16, 102-17
SASB: FB-RN-000.A, FB-RN-000.B

Arcos Dorados Holdings Inc[1], é a maior franqueada independente do McDonald's no mundo, operando a maior cadeia de restaurantes de fast-food na América Latina e no Caribe. Tem o direito exclusivo de possuir, operar e outorgar franquias de restaurantes McDonald's em 20 países e territórios da América Latina e do Caribe, com mais de 2.200 unidades que em conjunto empregam mais de 70 mil pessoas.

Como Companhia, estamos comprometidos com o desenvolvimento das comunidades onde operamos, proporcionando aos jovens sua primeira oportunidade de trabalho formal e utilizando nossa escala para gerar impacto positivo no meio ambiente. Todos estes pilares se enquadram dentro de nossa estratégia **Receita do Futuro.**

PRESENTES EM 20 PAÍSES DA AMÉRICA LATINA E DO CARIBE

- Brasil
- Argentina
- Chile
- Peru
- Equador
- Uruguai
- México
- Panamá
- Costa Rica
- Colômbia
- Venezuela
- Porto Rico
- St. Croix
- São Thomás
- Aruba
- Curaçao
- Trinidad e Tobago
- Martinica
- Guadalupe
- Guiana Francesa

[1]Mais informações sobre nossa empresa podem ser consultadas no Annual Report 20-F - ITEM 4. Information on the Company https://www.arcosdorados.com/ir/financials-news-presentations-events/#sec-filings



EM 2011, A ARCOS DORADOS SE TORNOU UMA EMPRESA DE CAPITAL ABERTO LISTADA NA NYSE (BOLSA DE VALORES DE NOVA YORK), SOB O IDENTIFICADOR ARCO.

ARCO LISTED NYSE

MISSÃO

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

VISÃO

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

NOSSOS VALORES

- Oferecemos qualidade, serviço e limpeza aos nossos clientes
- Estamos voltados aos resultados com espírito empreendedor
- Promovemos a meritocracia e o trabalho em equipe
- Valorizamos as diferenças e fomentamos a inclusão
- Operamos com responsabilidade e ética
- Contribuímos para o desenvolvimento das comunidades onde operamos

SOMOS ARCOS DORADOS

+ de **2.200** restaurantes[2]



+ de **1,9** bilhão de US$ em vendas em 2020



59% mulheres



EOTF EXPERIENCIA DEL FUTURO

+ de **760** restaurantes com a plataforma Experiência do Futuro (EOTF)



+ de **73.000** funcionários



Um dos maiores geradores de primeiro emprego formal da região

+ de **1.500** restaurantes com McDelivery

+ de **240** McCafé

McCafé

+ de **68%** de nossos colaboradores são jovens de até **24** anos



+ de **3.300** quiosques de sobremesas

[2]1.576 restaurantes próprios e 660 franqueados

O objetivo-chave é o desenvolvimento e a oferta de opções de comida de qualidade que atraiam os clientes aos nossos restaurantes de forma regular. Os elementos que utilizamos para alcançar este objetivo são a oferta do cardápio principal, as iniciativas de inovação de produtos e a atenção à segurança do alimento e ao equilíbrio nutricional.

Nosso cardápio inclui opções de alimentos bem reconhecidos e pedidos pelos clientes na América Latina.

NOSSAS PROPOSTAS DE CARDÁPIO:



BEBIDAS



McFRITAS E ACOMPANHAMENTOS



SANDUÍCHES



LINHA DE FRANGO



LINHA SIGNATURE



MCLANCHE FELIZ



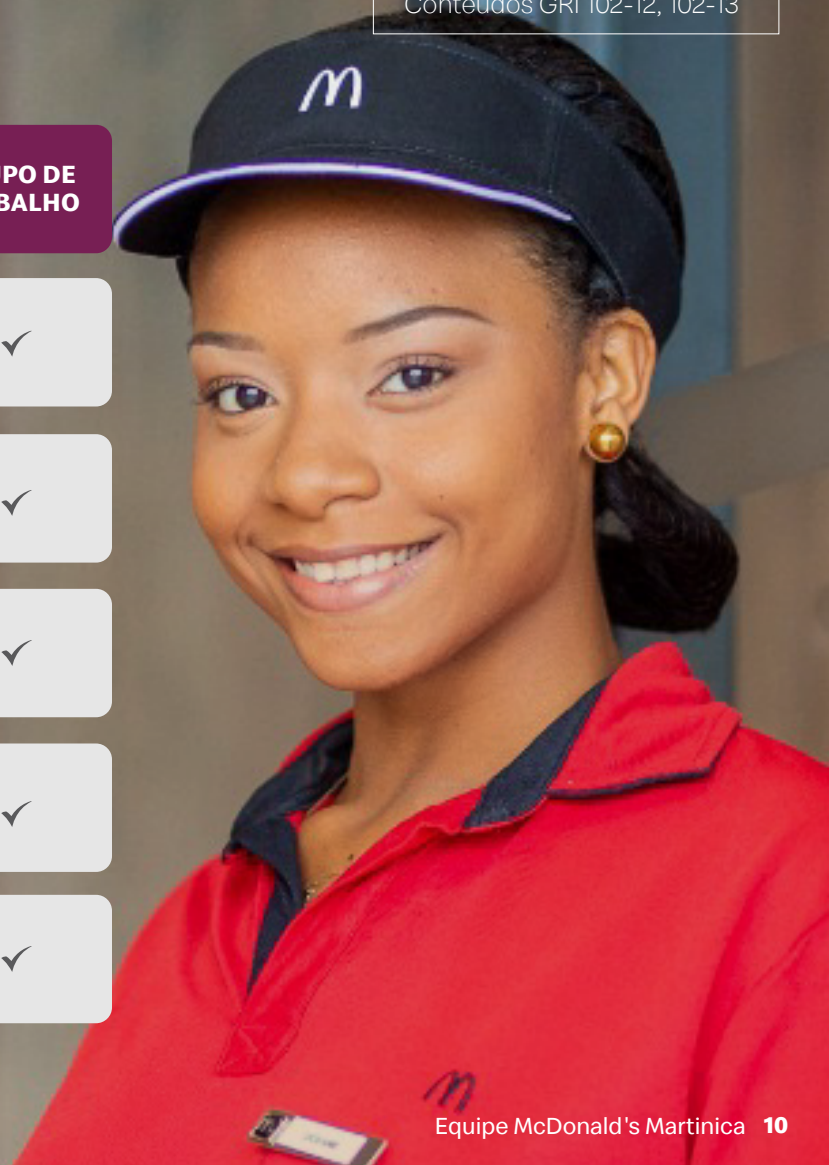
SOBREMESAS



McCAFÉ

INSTITUIÇÃO[3]	CARGO DIRETIVO	APORTE DE FUNDOS	GRUPO DE TRABALHO
Carbon Disclosure Project (CDP)	–	MEMBRO	✓
Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS)	–	✓	✓
Compromisso Empresarial para Reciclagem (CEMPRE Chile)	✓	✓	✓
Grupo de Trabalho da Pecuária Sustentável (GTPS Brasil)	✓	MEMBRO	✓
Mesa Argentina de Carne Sustentable (MACS Argentina)	✓	MEMBRO	✓

[3]Firmamos acordos com o Programa das Nações Unidas "ONU Mulheres" no Brasil, Uruguai, Argentina, Colômbia e estamos iniciando um trabalho para ingressar nos outros 20 mercados onde operamos.



Equipe McDonald's Martinica

Nos orgulhamos de sermos reconhecidos por entidades externas, pelo grande esforço e pelo trabalho desenvolvido por todas as equipes da empresa, nos diferentes mercados, visando fazer da Arcos Dorados não apenas um dos melhores lugares para trabalhar, como também reconhecida por seu compromisso com as comunidades e com o desenvolvimento de iniciativas de Sustentabilidade e Governança Corporativa. Eis alguns exemplos:

Interbrand Best Global Brands 2020

Reconhecimento regional Marca mais valiosa do mundo (9º lugar).

1º lugar na categoria Restaurantes no Uruguai, Brasil e Equador e 5º lugar no Setor de Alimentação e Bebidas no México.

merco
MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA

PREMIOS EIKΩN

No Chile, Eikon de Plata nas categorias Sustentabilidade Ambiental, Relações com a Imprensa e Patrocínio Esportivo. Na Argentina, 3º lugar na categoria Relações com os Consumidores.

Mais informações sobre reconhecimentos em: https://www.arcosdorados.com/que-hacemos/

1.2 PLANO ESTRATÉGICO

O plano estratégico da Arcos Dorados se baseia em três pilares principais projetados para construir nossa posição de liderança a longo prazo na categoria de Restaurantes Informais, na América Latina e no Caribe:

NOSSOS RESTAURANTES	NOSSA COMIDA	NOSSA GENTE
✓ Operamos modernos restaurantes, criando ambientes memoráveis com as equipes mais acolhedoras e melhor formadas.	✓ Ampliando o núcleo de nossa Marca, nossas atrativas plataformas de acessibilidade e as inovações nos cardápios que oferecem atraentes sabores locais e o equilíbrio nutricional aos nossos clientes.	✓ Melhorando a satisfação de clientes e funcionários por meio da nossa Cooltura de Serviço, que está mudando a forma como interagimos entre nós e com nossos consumidores e como eles interagem com a Marca McDonald's.

CRITÉRIOS ESG

Em 2020, fomos avaliados por duas das mais reconhecidas agências qualificadoras, a MSCI[4] e a Sustainalytics[5], que medem o impacto das ações implementadas pela empresa sobre os três pilares de ESG (por seu significado em inglês): ambientais, sociais e de governança corporativa.

Em ambos os casos, os níveis de risco aos quais estamos expostos e a capacidade de resposta evidenciada refletem nosso compromisso com os aspectos ESG e a transparência de nosso trabalho, nos permitindo manter a confiança de nossos investidores, clientes e demais grupos de interesse.



[4]https://www.msci.com/our-solutions/esg-investing/esg-ratings
[5]https://www.sustainalytics.com/

1.2

Receita do Futuro
Arcos Dorados

Na Arcos Dorados somos conscientes dos desafios atuais que a nossa sociedade enfrenta. Neste cenário, nos comprometemos a ser parte ativa de sua solução, oferecendo sempre respostas inovadoras.

Assim nasceu a **Receita do Futuro,** uma estratégia social e ambiental promovida com o objetivo de impactar positivamente os setores nos quais temos maiores oportunidades de alcançar uma mudança significativa. **"Receita do Futuro"** é o centro de nossos valores; é a oportunidade que temos, junto aos milhões de clientes, funcionários, fornecedores e empresas da indústria de todo o mundo, de marcar nossa presença muito além do alcance direto de nossa Empresa.

Trabalhar com temas que beneficiem a comunidade e o ambiente faz parte de nosso DNA

Como líderes na região, nos propomos a liderar mudanças que equilibrem a necessidade das pessoas, o cuidado com os animais e a preservação do planeta. Assumimos a responsabilidade de zelar pelo bem-estar de nossa comunidade; servindo comida de excelente qualidade nutricional às famílias, colaborando com o desenvolvimento profissional dos jovens, garantindo uma cadeia de abastecimento sustentável e minimizando nosso impacto ambiental.





1.2

Receita do Futuro
Arcos Dorados

Sempre é hora de tomar consciência sobre como nos cuidarmos e proteger o planeta.

Receita do Futuro É uma iniciativa global da Arcos Dorados. Como parte da estratégia de comunicação de nossas iniciativas de Compromisso Social e Desenvolvimento Sustentável, criamos um portal pelo qual comunicamos nossos eixos de trabalho, bem como o atualizamos constantemente com programas e ações que desenvolvemos relacionados a ESG. Incluímos uma seção que chamamos de "Saiba Mais", na qual criamos conteúdo para compartilhar de maneira pública informações sobre temas relevantes para a comunidade em geral, através de bate-papos e seminários totalmente gratuitos, relacionados com diferentes temas como economia circular, ODS, mudanças climáticas, entre outros.

Continuamente atuamos com os mesmos compromissos que conduzem nossa trajetória. Alguns deles são: qualidade e segurança do alimento; transparência; geração de emprego formal e formação para jovens; apoio às comunidades; cadeia de abastecimento sustentável, minimização do impacto ambiental; diversidade e inclusão e inovação de experiências para toda a família.

PILARES		COMPROMISSO	AVANÇOS E DESVIO
EMPREGO JOVEM	Proporcionamos a milhares de jovens a oportunidade de seu primeiro trabalho formal	✓ Reduzir as barreiras de ingresso no mercado de trabalho para mais de 2.000.000 de jovens até 2025.	EM PROCESSO
		✓ Para 2020, alcançar mais de 400.000 jovens na América Latina por meio dos programas de desenvolvimento de habilidades pré-emprego, emprego direto, formação no trabalho e parcerias com ONGs.	✓
MUDANÇAS CLIMÁTICAS	Implementamos ações para reduzir o impacto ambiental em toda nossa cadeia de operações	✓ Levar o Programa de Desenvolvimento Sustentável a mais de 1.000 restaurantes em 2020, para que 2 mil funcionários possam se capacitar através de cursos presenciais e palestras exclusivas.	✓
		✓ Reduzir em 36% [6] a emissão de gases de efeito estufa dos restaurantes e escritórios até 2030.	EM PROCESSO
		✓ Reduzir em 31%[6] as emissões de gases de efeito estufa da nossa cadeia de valor até 2030 em colaboração e parceria com nossos fornecedores.	EM PROCESSO
EMBALAGENS E RECICLAGEM	Trabalhamos na transição para materiais renováveis e mudanças de hábito nos restaurantes	✓ Em 2020, 100% das embalagens para produtos de consumo primário à base de fibra provêm de uma Cadeia de Custódia certificada ou de fontes recicladas verificadas de terceiros nas quais não existe desmatamento.	**92%**[7]
		✓ Até 2025, 100% das embalagens para produtos de consumo advindas de fontes **renováveis, recicladas ou certificadas.**	EM PROCESSO
		✓ Reciclar[8] as embalagens geradas pelos clientes em 100% dos restaurantes McDonald's até 2025.	EM PROCESSO

[6]Sobre os valores de 2015.
[7]Fibra: Todos os fornecedores declararam que alcançarão o objetivo de se certificar até o primeiro trimestre de 2021.
[8]Entendemos que a infraestrutura de reciclagem varia de uma região para outra, por isso planejamos ser parte da solução e ajudar a influenciar uma grande mudança

PILARES		COMPROMISSO	AVANÇOS E DESVIO
ABASTECIMENTO SUSTENTÁVEL	Promovemos o bem-estar dos animais e nos abastecemos de ingredientes produzidos respeitando o meio ambiente	✓ No Brasil, servir carne que provenha de fornecedores que cumpram com os princípios e critérios da Global Roundtable for Sustainable Beef, para 2020.	✓
		✓ Para 2020, garantir que 100% da carne provenha de áreas onde se previna e evite o desmatamento, no Brasil e na Argentina.	✓
		✓ Servir 100% de nosso café proveniente de fontes certificadas sustentáveis para 2020.	80%[9]
		✓ Servir peixe 100% proveniente de fontes sustentáveis certificadas pelo Marine Stewardship Council (MSC) para 2020.	✓
		✓ Para 2020, assegurarmos que 100% do óleo de palma usado como ingrediente em nossos produtos provenha de fontes certificadas com produção sustentável.	✓
		✓ Até 2025, alcançar 100% da compra de ovos de sistemas de produção livres de gaiolas.	EM PROCESSO
		✓ Até 2027 eliminar o uso de antibióticos definido pela Organização Mundial da Saúde como para a medicina humana de todo frango servido em nossos restaurantes.	EM PROCESSO
FAMÍLIA E BEM-ESTAR	Mantemos nosso compromisso com as famílias, evoluindo as opções do cardápio e melhorando sua qualidade de vida.	✓ Remover aromatizantes, corantes e conservantes artificiais do McLanche Feliz, onde for possível. ✓ Ser transparentes com as informações nutricionais, assegurando sua disponibilidade. ✓ Continuar com as práticas de publicidade responsável dirigida às crianças, que deverão manter critérios de nutrição e que contribuam para aumentar o consumo de frutas e legumes.	EM PROCESSO

[9] Café: No final de 2020, todos os fornecedores estavam com suas certificações aprovadas.

1.3 AGENDA 2030

Em 2015, a ONU estabeleceu a "Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável", na qual foram estabelecidos os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Desde então, são utilizados como um guia e plano de ação para que empresas, países, governos e ONGs trabalhem juntos, buscando erradicar a pobreza, combater as mudanças climáticas, fortalecer a educação e o cuidado do meio ambiente, entre outros temas centrais para o progresso humano.

Adotamos a "Agenda 2030" como parte dos compromissos corporativos.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Com a nossa estratégia **Receita do Futuro**, nos propusemos a contribuir positivamente para desenvolver ações e iniciativas que nos permitam contribuir com esta agenda, para os objetivos com os quais identificamos que podemos gerar mais impacto.

EMBALAGENS E RECICLAGEM



EMPREGO JOVEM



ABASTECIMENTO SUSTENTÁVEL



FAMÍLIA E BEM-ESTAR



MUDANÇAS CLIMÁTICAS





Equipe McDonald's Chile

ARCOS DORADOS

2. Diante da Covid-19

No fim de março de 2020, os governos de toda a região aplicaram medidas de isolamento em resposta à pandemia da COVID-19, o que afetou significativamente nossas operações, desde restrições parciais (somente serviços de entrega ou de autoatendimento) até fechamentos totais de restaurantes, seguindo as regulamentações estabelecidas em cada mercado. Em consequência deste "novo normal", houve grandes mudanças no comportamento dos consumidores.

As medidas governamentais também afetaram as operações da **cadeia de fornecimento**. As fronteiras estavam fechadas; alguns fornecedores tiveram a produção interrompida, e tínhamos produtos nos centros de distribuição a ponto de perder a validade. Nossa cadeia de fornecimento demonstrou ser eficiente para superar esta mudança na dinâmica habitual.

No início de abril, 55% de nossos restaurantes estavam fechados.
Devido às medidas implementadas, em julho de 2020 conseguimos abrir 88% dos restaurantes.

Com a pandemia, nos concentramos principalmente na **proteção das pessoas**, e rapidamente elevamos o rigor de nossos sistemas de protocolos de Segurança existentes, criando o programa McProtegidos.

À medida que alguns países flexibilizavam suas normas relacionadas ao Coronavírus, começamos a fase de recuperação. Principalmente através do Delivery, do Take Away e do Drive-Thru e pudemos retomar gradualmente as operações na maioria dos restaurantes.

Durante a pandemia, os pedidos à domicílio e no autoatendimento representaram 80% das vendas.

Para facilitar as operações e otimizar os processos, decidiu-se reduzir os cardápios dos restaurantes em torno de 30%. Nos asseguramos de ter um cardápio relevante que atenda e supere as expectativas de nossos clientes e que seja suficientemente simples para trabalhar.



McProtegidos

Reforçamos os protocolos de segurança e higiene com medidas rigorosas para evidenciar, tanto aos clientes quanto à nossa equipe, que somos o restaurante mais seguro para comer e trabalhar.

Funcionários / Clientes

McToGo

Novos canais de venda – stands McToGo (Take Away) posicionados na zona externa do restaurante para promover a venda com Take Away

Além disso, lançamos o **McDelivery Próprio** e o nosso **App** para pagar e retirar.

Do Mclanche Feliz ao McCasa Feliz

Com o objetivo de conscientizar sobre a importância de ficar em casa, lançamos novas atividades para se divertir e cuidar da saúde.

Portas Abertas, transparentes e virtuais

Adaptamos a celebração do Dia Internacional de Portas Abertas, gerando uma edição virtual: lançamos um website especial onde se podia realizar tours pelas cozinhas e aprender como se fazem nossos sanduíches.

Tivemos mais de 45 mil visitas na página web "Portas Transparentes"

Clientes

Capacitação e formação com formato virtual

Lançamos AD Chat, Core Curriculum Virtual e HU Sessions

BigGracias / McObrigado - Apoio aos profissionais da saúde

Entregamos doações aos profissionais da saúde e aos que ficaram na linha frente na pandemia
Entregamos + de 500 toneladas de alimentos
+ de 500 mil combos.

Doação de alimentos

Realizamos parcerias locais com organizações que trabalham para recuperar alimentos
Doamos 1.000 toneladas de alimentos
+ de 14 mil combos

Funcionários

Comunidade

2.1 INICIATIVAS E AÇÕES

Nossas iniciativas durante a pandemia foram reconhecidas por entidades externas, o que nos enche de orgulho e evidencia nosso compromisso com as comunidades onde operamos.

MÉXICO
Empresas com as melhores iniciativas durante a pandemia

EQUADOR
Espírito de solidariedade e responsabilidade social durante a pandemia

CHILE
Categoria Comunicação em Situações de Crise: McProtegido (Ouro)
Categoria Issues Management: Big Gracias (Ouro)

ARGENTINA
2º lugar na Categoria Relações com os Consumidores: Reabertura de locais

CHILE
Certificado de Confiança Turística outorgado pelas medidas de segurança e precaução adotadas nos restaurantes.

ARGENTINA
Categoria Ações Sociais: Doações de Alimentos durante a pandemia

2.2 | ACORDOS DE COLABORAÇÃO – TRANSFERÊNCIA DE FUNCIONÁRIOS

Como consequência do contexto da COVID-19, a partir do mês de março de 2020 conversamos com diferentes empresas para avaliar alternativas de ação e dar prioridade à preservação dos empregos de todas as pessoas que trabalham em nossa Empresa.

+ de 300 pessoas participaram de acordos de colaboração e foram transferidas temporariamente para outras empresas.

Uma ação realizada foi a celebração de acordos de colaboração cujo objetivo principal foi a implementação da "transferência de funcionários" por período determinado.

Realizamos acordos com empresas líderes tais como Mondelēz, Walmart, Mercado Livre, Amazon, entre outras.

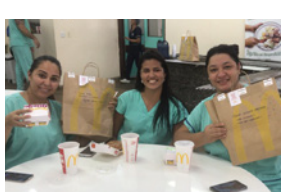


Equipe McDonald's Chile

2.3 APOIO À COMUNIDADE

Em 2020, apoiamos os profissionais da saúde na linha de frente da pandemia. Trabalhamos de mãos dadas com nossas equipes em cada país onde estamos presentes para encorajar aos que se encontram encarregados de cuidar das pessoas e do cumprimento das medidas de prevenção contra a propagação do vírus.

No **BRASIL**, com a campanha McObrigado superamos 100.000 combos doados a profissionais da saúde, caminhoneiros e recicladores.



No **CHILE**, doamos mais de 16.000 combos Big Mac para os profissionais da saúde.



No **URUGUAI**, mais de 65.000 pessoas receberam combos em agradecimento por todo o esforço nesta pandemia.



No **EQUADOR**, participamos da campanha e entregamos mais de 9.000 combos.



Na **COLÔMBIA**, foram entregues mais de 100.000 combos para homenagear nossos heróis. Entregamos mais de um milhão de ingredientes à Associação Colombiana de Bancos de Alimentos.



2.3 APOIO À COMUNIDADE

Na Arcos Dorados, mantemos um único propósito na região, o de utilizar nossa escala para unir forças e promover o trabalho em conjunto para superar este momento desafiador.

Na **ARGENTINA**, em Buenos Aires e Córdoba, fizemos doações aos voluntários da Cruz Vermelha que semanalmente trabalham pelos demais.



No **PERU**, junto com a retomada de nossas operações, doamos alimentos aos comitês fiscalizadores formados por cidadãos e à limpeza pública.



No **MÉXICO**, doamos mais de 27.000 combos aos profissionais da saúde dos hospitais na linha de frente da COVID-19. Além disso, doamos 570 refeições a médicos hospedados em hotéis da Cidade do México.



Na **VENEZUELA**, doamos mais de 2.900 produtos à guarda do Hospital Dr. Miguel Pérez Carreño e chegamos aos médicos, enfermeiros e pacientes de outros 19 centros de saúde, em 11 cidades.





Restaurant Henrique Schaumann, Sao Paulo, Brasil.

3. Governança Corporativa

Conteúdos GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 405-1

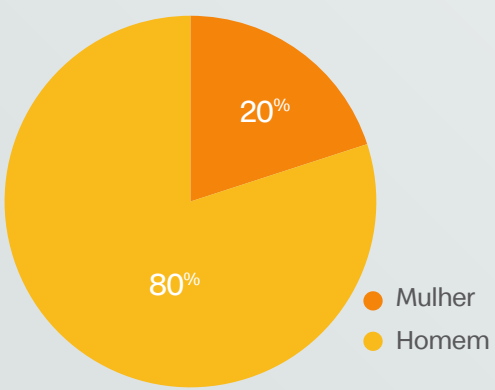
As práticas de governança corporativa da Arcos Dorados Holdings Inc., os direitos dos acionistas e as responsabilidades de nossos conselheiros são regidos pelas disposições do contrato social e do estatuto social da empresa. Da mesma forma, a companhia, por estar listada na Bolsa de Valores de Nova York, é regida pelas regras estabelecidas pela Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos (SEC).

A Diretoria e a Equipe Diretiva da Arcos Dorados possuem a autoridade delegada pela Assembleia de Acionistas para conduzir a administração e a direção da empresa.

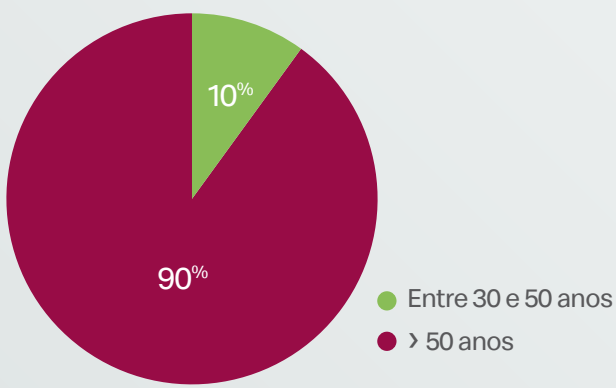
A Diretoria[10] tem a responsabilidade de supervisionar a direção estratégica e a gestão da empresa. É composta, atualmente, por dez membros, dos quais quatro são diretores independentes [11-12]. Produto da separação das funções de Presidente Executivo do Conselho e o CEO, em caso de empate na votação de qualquer assunto corporativo, o Presidente Executivo terá o voto decisório.

40% DIRETORES INDEPENDENTES

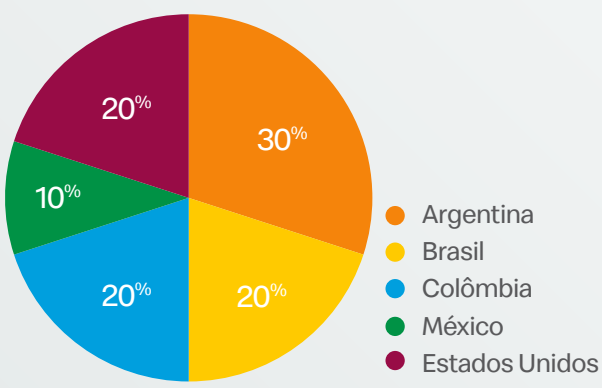
GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



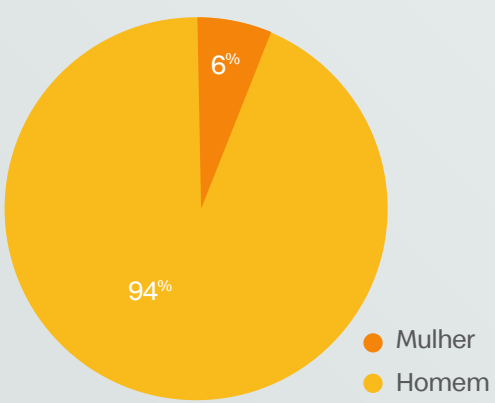
NACIONALIDADE



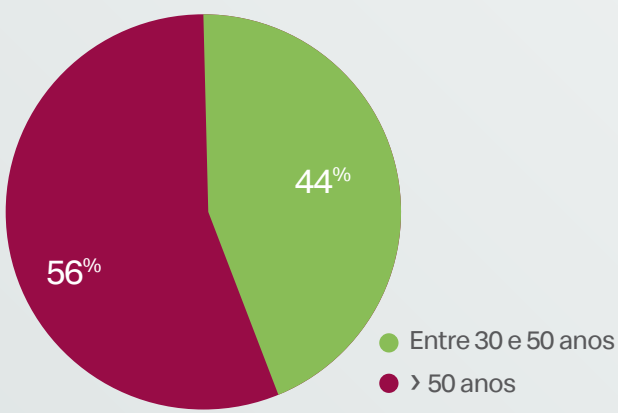
[10] Board of Directors: mais informações sobre nossa Diretoria quanto à sua composição, antiguidade, competência etc., podem ser consultadas no Annual Report 20-F - ITEM 6. Directors, Senior Management and employees
[11] Independentes de acordo com as normas de governança corporativa da SEC e da NYSE aplicáveis a emissores privados estrangeiros.
[12] Os dados de independência, gênero e faixa etária são do Annual Report 20-F

Nossa Equipe de Liderança[13] é responsável pela gestão e representação de nossa empresa. Contamos com uma sólida equipe de gestão com ampla experiência em desenvolvimento, receitas, gestão da cadeia de fornecimento, operações, finanças, marketing, questões jurídicas, recursos humanos, comunicações e capacitação.
A maioria trabalhou no setor da alimentação durante vários anos e muitos têm uma longa história com as operações do McDonald's na América Latina e no Caribe. Foram nomeados pela Diretoria por um prazo indeterminado[14] .

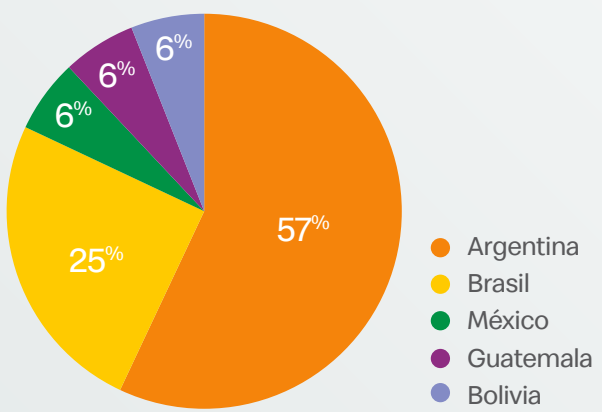
GÊNERO



FAIXA ETÁRIA



NACIONALIDADE



[13]Corresponde ao EO, CEO, COO, CFO, CLC, VPs e Presidentes Divisionais. Mais informações sobre nossa Equipe de Liderança podem ser consultadas em https://www.arcosdorados.com/quienes-somos/
[14]Os dados de gênero e faixa etária são do Annual Report 20-F.

COMITÊ DE AUDITORIA

Formado por dois diretores independentes, seu objetivo é auxiliar a Diretoria nos temas relacionados à auditoria externa, ao controle interno, às informações financeiras e às comunicações a terceiros.

COMITÊ DE REMUNERAÇÕES E INDICAÇÕES

Formado por três diretores, sendo um deles independente, tem a responsabilidade de avaliar as políticas de remunerações e benefícios, aprovar metas e objetivos corporativos para a remuneração, entre outros.

COMITÊ DE ÉTICA

Tem a responsabilidade de supervisionar a implementação e o cumprimento das Normas de Conduta nos Negócios.
É composto pelos líderes Corporativos das áreas de Recursos Humanos, Jurídico e Auditoria Interna.

COMITÊ DE COMPROMISSO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO

Responsável por validar e dar seguimento às ações de impacto social e ambiental conduzidas pela empresa. É constituído pelo Executive Chairman da empresa, pelo VP de Relações Governamentais, pelo VP de Comunicações Corporativas, pelo VP de Relações com os Investidores e pelo Diretor de Compromisso Social e Desenvolvimento Sustentável.

COMITÊ DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Foi criado em 2018 com a intenção de promover ações corporativas que permitam a todos os funcionários poderem alcançar o máximo de seu potencial, sem importar as diferenças de gênero, de raça, de orientação sexual ou de idade.

3.2 | ÉTICA E INTEGRIDADE

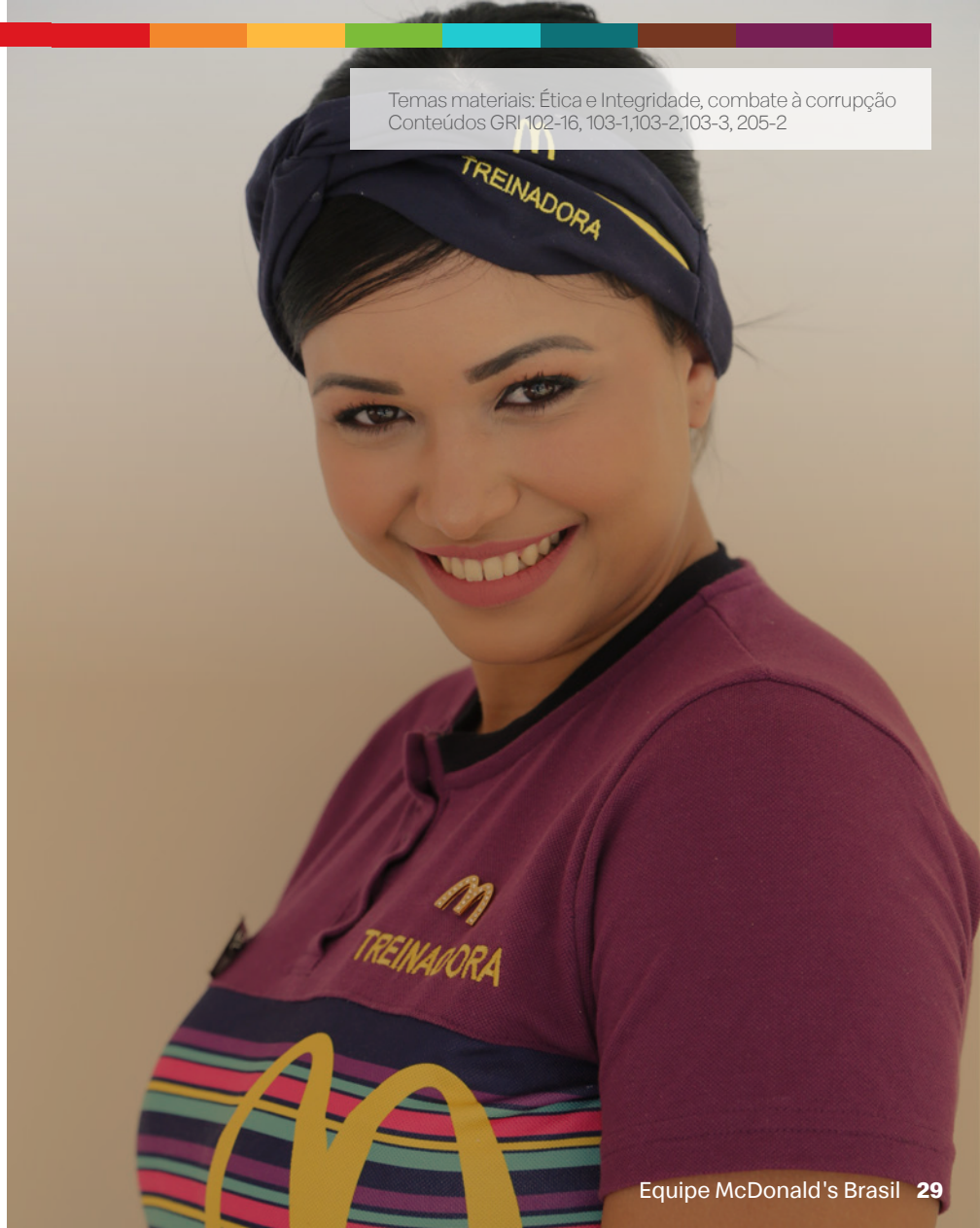
Temas materiais: Ética e Integridade, combate à corrupção
Conteúdos GRI 102-16, 103-1,103-2,103-3, 205-2

A ética é uma competência essencial para todos os Diretores e funcionários. É um dos principais fatores de crescimento e consolidação.

Os princípios corporativos de integridade, honestidade, diversidade e sustentabilidade são o reflexo dos valores que adotamos na Arcos Dorados. Todos que fazem parte da empresa têm o compromisso de cumprir as normas legais de cada país e/ou território onde operamos, regidos pelos princípios de comportamento ético.

É um compromisso compartilhado que nos exige prosseguir e manter a boa reputação da Arcos Dorados frente a nossos clientes, fornecedores, operadores e as comunidades onde atuamos. Para isso, seguimos as diretrizes estabelecidas pelas Normas de Conduta nos Negócios, supervisionadas pelo Comitê de Ética Corporativa.

https://www.arcosdorados.com/wp-content/uploads/2015/12/Poli%CC%81tica-de-lugar-de-trabajo-respetuoso.pdf



Temas materiais: Ética e Integridade, combate à corrupção
Conteúdos GRI 102-16, 102-17, 103-1,103-2,103-3, 205-2

As Normas de Conduta nos Negócios foram aprovadas e adotadas pela Diretoria da Arcos Dorados Holdings Inc. (em conjunto com suas subsidiárias e afiliadas) e resumem os padrões que devem guiar nossos atos. Se aplicam a todos os funcionários da Arcos Dorados (incluindo os temporários) e aos membros da Diretoria da empresa.

Estas normas são um guia das responsabilidades legais e compromisso ético, e estabelecem princípios-chave de conduta que representam as políticas da empresa, nos orientam e indicam os recursos que nos ajudarão a tomar as decisões corretas.

A área corporativa de Auditoria Interna está à disposição para responder qualquer consulta sobre as Normas de Conduta nos Negócios ou para analisar potenciais violações às mesmas.

As Normas de Conduta nos Negócios[15], junto a diversas políticas específicas (segurança da informação, contratações, redes sociais, compras, doações, gestão de riscos, entre outras) constituem um guia de referência para nosso comportamento junto a clientes, fornecedores, operadores e comunidades onde estamos presentes; bem como diminuem a probabilidade de ocorrência de casos de corrupção.


Equipe McDonald's México

Anualmente, todos os funcionários e da Arcos Dorados fazem o **"Curso e Certificação de Normas de Conduta nos Negócios".** O principal objetivo é reforçar nosso conhecimento sobre o conteúdo de nossas Normas de Conduta, contra corrupção e lavagem de dinheiro, especificamente quanto às leis (FCPA/OFAC) obrigatórias por ser uma empresa com ações na Bolsa de Nova York (NYSE).

[15]https://www.arcosdorados.com/wp-content/uploads/2015/12/tandardsofBusinessConduct_ENG2.pdf



Equipe McDonald's Brasil

A empresa conta com um serviço de linha ética à disposição do público em geral, administrada por um fornecedor independente, através da qual nossos colaboradores, associados do negócio e terceiros podem denunciar anonimamente casos relacionados com ética, cumprimento, corrupção, assédio, maus tratos, violação dos Direitos Humanos, entre outros.

As denúncias podem ser realizadas através de três canais: via telefone, a um número 0800 gratuito em cada país (atendido no idioma local), pela internet, em www.resguarda.com ou www.resguarda.com/arcosdorados, e através de um e-mail específico em cada país. Os canais são divulgados nos quadros de avisos de cada escritório e sala de descanso.



Equipe McDonald's Brasil

4. Impacto Social

Temas Materiais: Emprego, Não-Discriminação, Saúde e segurança no trabalho
Diversidade e inclusão, Formação e educação,
Conteúdos GRI 102-8, 102-41, 103-1, 103-2, 103-3, 401-2, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1

UM DE NOSSOS PRINCIPAIS VALORES É O SÓLIDO COMPROMISSO COM NOSSA GENTE.

Na Arcos Dorados, promovemos equipes diversas e o desenvolvimento de um ambiente de trabalho que promova o respeito e estimule a participação. Apoiamos e encorajamos o trabalho com paixão e inovação no dia a dia, em busca da melhoria contínua.

Somos o maior empregador formal de jovens da América Latina e do Caribe, além de sermos uma empresa reconhecida por oferecer oportunidades de primeiro emprego a milhares de pessoas na região.

73.000 funcionários
em toda a região.
68% têm até 24 anos.
59% são mulheres.

Estamos comprometidos com práticas de emprego digno. Nos esforçamos para proporcionar um ambiente de trabalho seguro, saudável e produtivo.

Temos um forte compromisso com nossa gente:

- **Valorizamos seu desenvolvimento e contribuições**
- **Proporcionamos oportunidades**
- **Promovemos o talento**
- **Desenvolvemos líderes**
- **Recompensamos suas conquistas**



Equipe McDonald's Brasil

4.1 NOSSA GENTE

Continuamente e em todas as áreas da empresa, promovemos a cultura do trabalho em equipe, o respeito, a responsabilidade, a ética, a inclusão e a igualdade de oportunidades.

A união destes valores, a cultura de trabalho e os distintos programas de formação e desenvolvimento de carreira fazem com que nossa gente sinta orgulho de pertencer à Arcos Dorados.

Por outro lado, oferecemos aos nossos funcionários diferentes benefícios que variam de acordo com as possibilidades e práticas de cada mercado , como:

- **Plano de Saúde**
- **Seguro de Vida**
- **Automóvel da Empresa (para certos cargos hierárquicos)**
- **Almoço (reembolso, tickets de alimentação, cartão de descontos)**
- **Sexta-feira curta no verão**
- **Atividades físicas (academia no local, desconto em academias, etc.)**
- **Formação (descontos, bolsas de estudos, convênios com instituições de ensino)**
- **Reconhecimentos (datas especiais, aniversários, nascimentos, casamentos, etc.)**

Em matéria de saúde e segurança no trabalho, estamos atuando para unificar os critérios de medição e registro dos dados nos distintos mercados onde operamos, a fim de podermos informar este tema material alinhado com os padrões da GRI de forma consolidada nos sucessivos relatórios, porém podemos garantir o cumprimento normativo associado com esta questão em todos os países onde operamos.

[16]Em todos os países onde operamos cumprimos as normas legais vigentes para negociações coletivas com organizações representantes de trabalhadores (sindicatos). Estes acordos de negociação coletiva, que determinam certas condições de trabalho, são realizados em âmbito nacional e diferem segundo a legislação aplicável a cada um.

Divisão	2020	2019
Brasil	30.568	33.407
Caribe	10.000	10.037
NOLAD	9.864	10.764
SLAD	22.644	26.347
Corporativo	362	300
Permanentes	73.438	80.885

Gênero	2020	2019
Homens	41,37%	47,75%
Mulheres	58,63%	52,25%

Faixa etária - Gênero[17]	2020	2019
<24 años	49.979	72.499
Homens	41,02%	57,33%
Mulheres	58,98%	42,67%
>24 años	23.459	8.386

DISTRIBUIÇÃO SEGUNDO A CATEGORIA HIERÁRQUICA

Categoria	2020					2019
	Total	Homens		Mulheres		Total
Equipe de Liderança (*)	16	15	93,7%	1	6,3%	16
Staff (restante do staff, exclui a Equipe Diretiva)	1.625	834	51,3%	791	48,7%	2.396
Operações – Gerente de Negócio/Restaurante e Equipe Gerencial	12.281	5.709	46,5%	6.572	53,5%	12.060
Operações – Funcionários	59.516	23.822	40,0%	35.694	60,0%	66.413
Totais	**73.438**	**30.380**	**41,4%**	**43.058**	**58,6%**	**80.885**

(*) Equipe de Liderança: EO, CEO, COO, CFO, CLC, DP Brasil, SLAD, NOLAD, Caribe, VP of Development, Chief Marketing and Digital Officer, VP HR, VP of Corporate Communications, VP of Investor Relations, VP of Supply Chain, VP of Government Relations.

[17]GRI 405-1 foi considerada a faixa etária de menores e maiores de 24 anos, já que o foco da Arcos Dorados são os jovens de 16 a 24 anos.

Na Arcos Dorados fomentamos e estimulamos a capacitação contínua de todos os nossos funcionários, promovendo formação em tópicos operacionais, acadêmicos e de desenvolvimento pessoal. Para isso, contamos com uma ampla variedade de opções em nossa plataforma MCampus, nossa ferramenta para o desenvolvimento de conhecimentos.

+ de 373 mil horas de formação em 2020

380 novos cursos online

+ de 2.000.000 de horas de treinamento "on the job"

+ de US$ 10 milhões investidos em treinamento

Em 2020 lançamos o AD Chat, um novo formato de entrevistas para continuar aprendendo e nos aprofundando sobre as questões-chave de nosso negócio, com as principais referências de cada tema.

HORAS DE FORMAÇÃO POR FUNCIONÁRIO[18]

Formação por categoria	On line	Presencial	Total	Média de horas
Equipe de Liderança (*)	14	-	14	1
Staff (restante do staff, exclui a Equipe Diretiva)	39.453	146	39.599	24
Operações - Gerente de Negócio/Restaurante eEquipe Gerencial	67.445	93	67.538	5
Operações - **Funcionários**	265.419	494	265.913	4
Totais	**372.331**	**733**	**373.064**	**5**

(*) Equipe de Liderança: EO, CEO,COO, CFO, CLC, DP Brazil, SLAD, NOLAD, Caribe, VP of Development, Chief Marketing and Digital Officer, VP HR, VP of Corporate Communications, VP of Investor Relations, VP of Supply Chain, VP of Government Relations.

[18] GRI 404-1: O sistema de registro de horas de capacitação não possui a variável de especificação por gênero.

A Hamburguer University (HU) é o centro de nossa cultura organizacional e treinamento, que oferece um programa de educação continuada a toda a cadeia de valor, convertendo o conhecimento em resultados de negócios. Localizada no Estado de São Paulo, no Brasil, a HU é uma das universidades corporativas líderes da região, proporcionando educação e desenvolvimento de talentos para a Arcos Dorados.

A cada ano, milhares de pessoas participam dos cursos especializados. A HU se destaca por promover seus três pilares: liderança, desempenho e cultura.

Diante da mudança do cenário mundial se fortaleceu o uso da tecnologia, e os desafios de fazer e entregar o melhor. Foram compartilhados mais de 50 conteúdos especialmente selecionados para continuar promovendo o desenvolvimento de todos. Oferecemos diversos conteúdos sobre saúde e bem-estar, recomendações de séries, livros, TED Talks e visitas virtuais.

Os cursos rápidos e online fizeram a diferença ao abordar temas como: finanças, home office, planejamento do tempo, tecnologia e desenvolvimento pessoal.

CORE CURRICULUM VIRTUAL

Adaptamos o Core Curriculum da HU para continuar oferecendo um processo contínuo de educação e apoio para o desenvolvimento de nossa gente. O plano de estudos adaptado demonstrou vários benefícios:

- **Retomar a oferta de formação de qualidade para todos os países da Arcos Dorados**
- **Economia com despesas de viagem e hospedagem para participantes e facilitadores;**
- **Otimização do tempo de viagem;**
- **Atualização de temas nos cursos;**
- **Inovação na forma de aprender através de ferramentas de comunicação e interação em uma sala virtual.**

Graças à adaptação de distintos cursos ao formato virtual, cerca de 8.000 líderes[19] de operações se graduaram em 2020.

[19] Gerentes, Consultores, Treinadores e Embaixadores da Experiência do Cliente




Equipe McDonald's Chile

HU SESSIONS

Através da HU – Hamburger University oferecemos diálogos com especialistas internos e externos sobre habilidades emocionais, diversidade e inclusão, o novo normal, finanças, sustentabilidade, novos hábitos de consumo e comunicação.

+ de 7.000 pessoas participaram das 18 sessões realizadas em 2020

Esta iniciativa, que foi parte do plano de contingência, se tornou uma ação permanente para toda a Arcos Dorados e para a comunidade. As sessões estão disponíveis para todos os funcionários no MCampus.

Por sua vez, continuamos com o "Agile Learning" - cursos interativos de até 30 minutos, gratuitos, modernos e com entrega de certificado. Liderança, Transformação Digital, Autodesenvolvimento e Experiência do Cliente fazem parte das temáticas abordadas. Ao longo do ano, alcançamos mais de 71.000 graduações nestes cursos self-learning.

+ de 71.000 graduações em cursos self-learning

Em parceria com ADvance e McKinsey, lançamos a Digital Academy, com o compromisso de proporcionar conhecimento sobre agilidade e tendências da era digital, apoiando a transformação digital e organizacional da Arcos Dorados.

Se realizaram webinars sobre como agilidade, tendências digitais no mercado global de alimentos, a era dos ecossistemas e digital em QSR.

+ de 700 pessoas tiveram de 2.800 horas de treinamento

PARCERIA HU + MICROSOFT + LINKEDIN

Através desta associação foram lançados cursos sobre:

- Como assentar as bases do êxito.
- Melhores formas de impulsionar a carreira e levá-la ao nível profissional seguinte, aumentando a capacidade de execução.
- Competência estratégica e talento.

Somamos + de 215 horas de formação multilingue disponíveis para os funcionários através do MCampus.

A seleção e promoção de nossa gente se realiza com base em procedimentos transparentes. Nossas avaliações se concentram nas competências profissionais, nas aptidões, na vocação, na avaliação de desempenho, no comportamento ético e no compromisso com os interesses da empresa.

Em 2020, 100% dos funcionários receberam uma avaliação de desempenho com o Programa de Gestão do Desempenho

Queremos capacitar nossa gente para que cada colaborador seja protagonista do seu próprio desenvolvimento. Para isso, renovamos o Programa de Gestão do Desempenho (PGD) com uma ferramenta rápida, simples, amigável e muito acessível que permite melhorar sua gestão:

- **No contexto real do trabalho, a partir da experiência;**
- **Através da interação com outras pessoas;**
- **Mediante a aprendizagem formal, com cursos de capacitação.**

NOVO MODELO DE COMPETÊNCIAS



Este modelo nos permite uma abordagem mais simples e ágil no processo de avaliação e feedforward de todas as pessoas. Se trata de uma evolução na maneira de pensar, avaliar e projetar objetivos de negócio e desenvolvimento de habilidades. A simplificação pretende obter uma visão mais integral do desempenho e mais empática com a realidade do rendimento dos funcionários.

4.1

NOSSA GENTE

AMBIENTE DE TRABALHO

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

Queremos fazer da Arcos Dorados o melhor lugar para trabalhar. Em nossa última enquete sobre ambiente de trabalho, feita em 2019 (em 2020, em consequência do contexto da COVID não foi possível conduzir esta pesquisa), tivemos uma participação de 95% e um índice de satisfação de 85%.

Em 2020, conduzimos distintos tipos de pesquisas para monitorar a percepção e o sentimento dos funcionários a respeito das mudanças ocorridas no ano devido à pandemia.



Equipe McDonald's Perú

Nos orgulha sermos reconhecidos por entidades externas pelo grande esforço e pelo trabalho que desenvolvem todas as equipes da empresa nos diferentes mercados para fazer da Arcos Dorados um dos melhores lugares para se trabalhar.

URUGUAI

3º lugar do ranking como melhor empresa para trabalhar
2º lugar dos melhores locais de trabalho para mulheres

MÉXICO

2º lugar na categoria de mais de 3.000 colaboradores

BRASIL

Top Employer Certification
Top Companies: Uma das melhores empresas empregadoras de 2020 no país



Equipe McDonald's Equador

4.2 DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Na Arcos Dorados estamos comprometidos com a diversidade e a igualdade de oportunidades para todas as pessoas. Respeitamos os atributos únicos e nos apoiamos nas distintas perspectivas para desenvolver e melhorar nossas relações com clientes e sócios do negócio.

Oferecemos oportunidades de emprego sem distinção de raça, etnia, cor, religião, gênero, idade, nacionalidade, orientação sexual ou outra situação. Esta política se aplica a nossos funcionários e baseia nossas decisões, incluindo recrutamento, contratação, transferência, desenvolvimento, promoção, capacitação, benefícios, remuneração e demissão.

55% **Mulheres como Gerentes de Unidade de Negócios e parte da Equipe Gerencial de Operações.**

Mais de 1.800 funcionários com deficiência.

Trabalhamos em parceria com diferentes ONGs para fomentar a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho e assim promover sua integração social.

arcangeles · Fundación DISCAR · Fundación El Triángulo artes escénicas y discapacidad · coanil fundación

Seguimos aumentando o número de funcionários com alguma deficiência, apoiando a inclusão, a formação e suas promoções, como nos casos de Gerentes que já estão liderando restaurantes no México e no Panamá.

4.2 DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Nossa presença em 20 mercados da América Latina e do Caribe representa uma grande diversidade geográfica, cultural e de gerações. Temos uma grande responsabilidade que implica oferecer as condições necessárias para que nossa gente se sinta à vontade, segura e preparada diante das questões de D&I.

Estamos comprometidos com a promoção e o respeito das individualidades como um valor humano fundamental para a vida e para o trabalho

COMITÊ DE DIVERSIDADE E INCLUSÃO - SOMOS

Em 2018, criamos o Comitê de Diversidade e Inclusão da Arcos Dorados com a intenção de promover ações corporativas que permitam que todos os funcionários possam alcançar o máximo de seu potencial, independentemente das diferenças de gênero, raça, orientação sexual ou idade. O Comitê inclui funcionários de todos os níveis hierárquicos corporativos e de dentro dos restaurantes nos 20 mercados onde operamos.

O Comitê trabalha em quatro eixos, implementando uma série de programas que são promovidos pela companhia.



Equipe McDonald's Panamá

EIXO	OBJETIVO/PROPÓSITO	AÇÕES 2020
Igualdade de Gênero	Promover a igualdade de oportunidades para as mulheres dentro da AD e dar visibilidade e empoderamento ao talento feminino.	Dia da Mulher: 400 mulheres indicadas e 59 selecionadas por sua liderança transformadora na AD. Mulheres talentosas: dar visibilidade e reconhecer mulheres que no dia a dia demonstram altos níveis de excelência e são reconhecidas por suas equipes.
Relações entre Gerações	Incentivar a cultura organizacional em um ambiente diverso, inovador e de confiança, valorizando as características de cada geração.	Iniciamos um processo de levantamento de necessidades para construir o mapa das gerações na Arcos Dorados e criar experiências significativas para todas as pessoas constituindo esta grande organização. + de 900 pessoas de 20 mercados participaram deste processo.
Diversidade Sexual	Criar empatia com a diversidade de identidades sexuais que constituem o talento da empresa e das comunidades onde operamos. Detectar oportunidades de melhoria na experiência de clientes e funcionários.	Iniciativas marcando o Dia Internacional do Orgulho LGBTIQ+ • Campanha de comunicação e de sensibilização: #OrgulhoArcos • Vídeo e-learning animado para conscientizar sobre o valor que a diversidade e a inclusão têm em nosso negócio.
Saúde e Bem-Estar	Promover maior bem-estar integral dentro e fora do local de trabalho todos os dias, o ano inteiro	Reformulamos as propostas do programa, porém sem perder os três eixos principais. • Exames médicos preventivos: • Atividade física • Hábitos saudáveis

REDE DE MULHERES AD

A Rede de Mulheres AD tem alcance em toda a América Latina e trabalha para conscientizar, visibilizar e abrir espaços para impulsionar o crescimento das mulheres a posições de liderança.

Buscamos consolidar uma rede de mulheres multidisciplinar, sem hierarquias e multinacional.

Como parte destas iniciativas, para marcar o Dia Internacional da Mulher, reconhecemos as 59 colaboradoras da América Latina. Elas foram escolhidas por exercer uma liderança transformadora, promover um mundo com mais inclusão, desenvolver e estimular o talento e contribuir para ações sustentáveis.

HU SESSIONS

DIVERSIDADE E INCLUSÃO ORGULHO LGBTIQ+

Participantes: 693
Avaliação de satisfação: 94,64%

VIESES - INCONSCIENTES

Participantes: 686
Avaliação de satisfação: 95,54%

TRAINING SOBRE DIVERSIDADE

O Comitê está realizando uma série de programas de educação sobre temas de diversidade e inclusão através de nossa Universidade Corporativa, HU - Hamburger University.

COMPROMISSO COM INICIATIVAS EXTERNAS

Além do trabalho interno que realizamos, contamos com parcerias com organizações não-governamentais, organismos internacionais e governos de cada país.

GOVERNO DA COLÔMBIA

Firmamos uma parceria para participar do Programa de Certificação de Sistemas de Gestão com Igualdade de Gênero - SGEG, do Governo da Colômbia. Estamos em pleno processo para adequar nossas práticas e sermos reconhecidos com o SELO DE IGUALDADE DE GÊNERO.

GOVERNO DO CHILE

Firmamos uma parceria para incluir a empresa no programa de Boas Práticas Trabalhistas, concluída com a obtenção do "Selo Iguala e Conciliação", promovido pelo Serviço Nacional de Normalização do Governo do Chile, SERNAM.

PRINCIPIOS DE EMPODERAMIENTO DAS MULHERES (WEPS)

Assumimos um compromisso explícito com a assinatura e o apoio aos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs por sua sigla em inglês), criados pela ONU Mulheres e o Pacto Global em 2010, que são a plataforma para que as empresas privadas e suas organizações representativas implementem medidas explícitas, adotem deliberadamente políticas e invistam na promoção da igualdade de gênero no ambiente de trabalho, no mercado e na comunidade.

ONU MULHERES
Entidade das Nações Unidas para a Igualdade de Gênero e o Empoderamento das Mulheres

Celebramos acordos com o Programa das Nações Unidas "ONU Mulheres" no Brasil, Colômbia, Uruguai e Argentina. Em 2021 acrescentaremos o México, Panamá e Costa Rica.

Por sua vez, aderimos ao programa coordenado pela ONU Mulheres denominado "GANHAR-GANHAR: A IGUALDADE DE GÊNERO É UM BOM NEGÓCIO", que busca promover a igualdade de gênero através do setor privado e aumentar o empoderamento econômico e a liderança das mulheres como base para um crescimento sustentável, inclusivo e equitativo.



Equipe McDonald's Brasil

Temas Materiais: Formação para o trabalho, Emprego inclusivo, Emprego jovem
Conteúdos GRI 102-8, 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

Os jovens são um pilar de nosso negócio desde sempre. Acreditamos nos jovens, em seu espírito empreendedor e em sua capacidade para gerar bons momentos ao receberem os clientes.

68% dos nossos funcionários são menores de 24 anos.
Somos uma empresa líder no setor e a maior empregadora de jovens da região.



"O desemprego juvenil é um problema crescente na América Latina e nós, como empresa líder na região, estamos comprometidos em agir utilizando nossa escala para gerar melhores oportunidades e apoiá-los na formação de habilidades que os preparem para o mundo do trabalho. Nos orgulha anunciar a implementação deste tipo de programa que, estruturado com parcerias globais, nos permite continuar fornecendo ferramentas necessárias para um desenvolvimento profissional que vá além do contexto que estamos vivenciando".

Gabriel Serber,
Diretor de Compromisso Social e Desenvolvimento Sustentável da Arcos Dorados

Item	2020	2019
Membros do Management Board que começaram trabalhando em restaurantes	28%	28%
Gerentes de negócio que começaram trabalhando em restaurantes	81,41%	80,41%

"Poucas pessoas imaginam que seu primeiro emprego formal será a oportunidade que mudará sua vida, mas foi o que aconteceu comigo. Em 1995, comecei na cozinha do McDonald's do centro comercial Andino e agora tenho o orgulho de liderar uma equipe talentosa, diversa e apaixonada. Esta pode ser a oportunidade para a próxima geração de líderes da Arcos Dorados".

Héctor Orozco, Diretor-Geral da Arcos Dorados para a Colômbia e para a Subdivisão Caribe.

Cumprimos nosso compromisso para 2020.
Alcançamos + de 400.000 jovens na América Latina .

Através dos programas de desenvolvimento de habilidades pré-emprego, emprego direto, formação no trabalho e parcerias com ONGs. Nossa próxima meta: reduzir as barreiras de entrada no mercado de trabalho para mais de 2.000.000 de jovens até 2025.

EFY. Employers For Youth

13º lugar dentre as Melhores Empresas para Jovens Profissionais no estudo da Employers for Youth

Impactamos positivamente
+425.000
jovens

Trabalhamos ativamente com
24
organizações e instituições

Na Arcos Dorados, estamos convencidos de que a capacitação, treinamento e o acesso ao trabalho são fatores fundamentais de inclusão e mobilidade social. É por isso que um dos pilares de nosso plano de Compromisso Social e Desenvolvimento Sustentável é a preparação e formação de jovens para o futuro no trabalho.

Educação | **Formação de habilidades** | **Emprego**

Esta visão é a longo prazo e vai além do contexto. Através de convênios com ONGs reconhecidas em âmbito mundial, buscamos impactar milhares de jovens entre 16 e 24 anos, com programas de educação para o emprego, aquisição de competências, transmissão de valores e desenvolvimento de bons cidadãos.

Nossa parceria com a Junior Achievement em diferentes países nos permite alcançar milhares de jovens entre 15 e 17 anos através de programas presenciais e virtuais, os quais ajudam a desenvolver as competências socioemocionais necessárias para o século XXI: pensamento crítico, criatividade, comunicação, colaboração, iniciativa e liderança.

Como mentores ativos em programas como "Aprender a empreender" e "Sócios por um dia", acompanhamos os estudantes em seus projetos e no desenvolvimento das habilidades diárias necessárias no mundo profissional.

Junior Achievement

Junto com a Junior Achievement, beneficiamos + de 17 mil estudantes na região.

A plataforma virtual de estudos Passport to Success (PTS), realizada através de uma associação entre a **International Youth Foundation (IYF)** e a McDonald's Corporation, e em parceria com a Arcos Dorados, busca gerar um espaço de conhecimento, prática e reflexão mediante um modelo dinâmico e acessível em diferentes dispositivos eletrônicos. Este programa foi implementado através de parcerias estratégicas no México, Panamá e Costa Rica.

IYF

Junior Achievement · Sí · Fundación El Triángulo artes escénicas y discapacidad · Fundación de Apoyo a la Juventud, IAP Desde 1985 · Instituto Ayrton Senna · ALDEAS INFANTILES SOS

4.3

EMPREGO JOVEM

RESTAURANTE EM BARRIO 31 NA ARGENTINA, UM RESTAURANTE DE OPORTUNIDADES.

Comprometidos com o desenvolvimento das comunidades onde operamos, nosso primeiro restaurante da marca na América Latina que se propõe a integrar a comunidade de um bairro em processo de urbanização com oportunidades de inserção profissional, completou um ano desde sua abertura em 2019.

- **O restaurante do Barrio 31 emprega cerca de 100 jovens residentes do bairro. 80 estão em sua primeira experiência profissional formal.**

Alinhado ao nosso desejo de promover o desenvolvimento social de nossos funcionários e das comunidades nas quais estamos presentes, este restaurante contou, pela primeira e única vez, com o financiamento corporativo para que pudesse ser operado como franquia por um membro da equipe da Arcos Dorados.

Yermina Benítez é residente do Barrio 31. Quando tinha 17 anos começou a trabalhar em uma unidade do McDonald's na Cidade de Buenos Aires. Iniciou como Atendente, foi promovida a Gerente de Plantão e depois foi nomeada Gerente de Unidade de Negócio.

Normalmente, o investimento para construir uma unidade ocorre por conta do franqueado, mas no caso do Barrio 31 foi distinto e inédito. Pela primeira vez na Arcos Dorados, consideramos que o restaurante deveria ficar nas mãos de um residente local, a quem pudéssemos dar a franquia. Desta forma, Yermina Benitez, residente do Barrio 31, se tornou a primeira franqueada com financiamento corporativo da Arcos Dorados.

PRÊMIO EIKON ARGENTINA

- **1º lugar na categoria Relações com a Imprensa: Barrio 31**
- **3º lugar na categoria Sustentabilidade Social: Barrio 31**

Outro detalhe é que facilitamos a implementação do programa “Criando Seu Futuro” para os jovens do Barrio 31. No âmbito deste programa e antes da abertura do novo restaurante, foram oferecidas capacitações online e ferramentas necessárias para o desempenho no mercado de trabalho àqueles que logo mais fariam parte dele.

Em março de 2020, entregamos os primeiros diplomas a 48 graduados do “Criando Seu Futuro”, no Barrio 31, na Argentina, reforçando nosso compromisso com os jovens e sua inserção.



Yermina Benítez, Franqueada Barrio 31



Equipe McDonald's Perú

Temas Materiais: Comunidades locais
Conteúdo GRI 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

4.4 COMUNIDADE

Ao longo dos anos, temos apoiado e impactado positivamente as famílias e comunidades da América Latina e do Caribe, através de programas cujos eixos articuladores são a educação, saúde, bem-estar infantil, inovação, bem como a proteção contra desastres naturais, entre outras temáticas.

Crescemos e continuamos a crescer junto às comunidades onde operamos. Ouvimos os jovens e somos uma empresa onde os valores de equidade, igualdade de oportunidades, diversidade e inclusão se materializam em cada ação que conduzimos.

A difícil situação reforçou nossa missão de usar nossas dimensões positivamente, unir forças e trabalhar em conjunto.

Com o objetivo de honrar nossa longa e orgulhosa tradição de retribuir às comunidades locais onde operamos, nos comprometemos a exercer com responsabilidade qualquer tipo de atividade de cunho social. Para isso, nossa Política de Doações abrange os parâmetros e os aspectos gerais para doações a nossas comunidades.

Com criatividade, esforço e implementando as modificações necessárias para atender ao "novo normal", a edição do McDia Feliz 2020 superou amplamente as metas estabelecidas.

Arrecadamos + de US$ 5 milhões, que foram destinados a organizações sociais.

Adaptamos esta tradicional campanha: disponibilizamos pré-vendas digitais, ampliamos o período no qual se poderia colaborar e reforçamos as vendas por Drive-Thru e McDelivery. Com o objetivo de manter o espírito festivo, realizamos eventos virtuais que permitiram que reconhecidos artistas participassem deste dia tão especial, sem desrespeitar os protocolos de segurança e saúde.

Com o arrecadado, apoiamos os programas da Fundação Casa Ronald McDonald da região, bem como a organizações parceiras que atuam na inclusão e formação profissional de jovens

Nos últimos três anos doamos o arrecadado com a venda de + de 6 milhões de Big Mac

Evolução doações McDia Feliz

	2020	2019	2018
Quantidade de Sanduíches Big Mac	2.005.843	2.085.591	2.140.628

Perto das famílias nas casas Ronald McDonald

Na Arcos Dorados, apoiamos o trabalho e os programas da Fundação Casa Ronald McDonald (RMHC).

Com presença na maioria dos países onde operamos, a RMHC tem como objetivo dar apoio às famílias com crianças necessitando de tratamentos médicos prolongados, mantendo-os unidos e próximos do atendimento médico que necessitam.

Programas

27 Casas Ronald McDonald
33 Salas Familiares
2 Unidades Pediátricas Móveis

[20]A jornada solidária abrangeu 100% de nossos mercados. A jornada McDia Feliz foi realizada em todos os países com exceção da Venezuela, onde se desenvolveu a campanha "Gracias de Corazon" (com a venda de "corações" se arrecadaram fundos destinados à Casa Ronald McDonald e à Fundación Amigos del Hospital San Juan de Dios). ✓



Equipe McDonald's Equador

Em 2020, foi nossa vez de repensar como acompanhamos nossos clientes mais novos e especiais, bem como suas famílias.

Nos tornamos aliados para enfrentar esta situação e colaborar com todas as famílias. Transformamos o McLanche Feliz no McCasa Feliz

O McLanche Feliz App, que oferece uma variedade de conteúdos para que as crianças brinquem com seus personagens favoritos, adicionou novas ideias para que o entretenimento não saia de casa.

Os pais puderam acessar diferentes atividades para realizar junto com seus filhos e testar sua criatividade; desde livros online, jogos e experiências, até recomendações para cuidar da saúde.

Habilitamos dois novos livros digitais da série As Aventuras dos Gêmeos Treetop e compartilhamos recomendações didáticas para manter a limpeza e evitar contágios.

Nosso McLanche Feliz App teve + de 444 mil downloads em 2020

Por sua vez, continuamos oferecendo novos livros físicos, alinhados ao compromisso que assumimos em 2013 de fomentar a leitura e inspirar a criatividade das crianças.

Distribuímos +20 milhões de textos em toda a América Latina desde 2013



4.4

COMUNIDADE

TRABALHAMOS JUNTO COM OS BANCOS DE ALIMENTOS

Para poder apoiar as populações mais vulneráveis e afetadas pela Covid-19, especialmente nos primeiros meses, formamos redes de contato nos diferentes países com as diferentes equipes dos bancos de alimentos, a fim de dar nossa contribuição aos setores mais necessitados.

Fizemos parcerias locais com a rede de organizações que trabalha para recuperar alimentos, especialmente os não-perecíveis, e os distribuem às instituições de caridade e de assistência social que mantêm um contato próximo com as pessoas mais necessitadas.

Doamos 1.000 toneladas de alimentos e + de 14 mil combos



Equipe McDonald's Perú



Equipe McDonald's Perú

Desde 2014, em nosso programa de transparência "Portas Abertas" realizamos visitas para mostrar a todos os interessados os processos por trás do balcão; desde quais são os ingredientes até o processo de segurança que implementamos para oferecer sempre comida da mais alta qualidade.

Em 2020, o contexto apresentado pela pandemia da COVID-19 nos colocou frente a um novo desafio para conseguir manter nossas Portas Abertas. Foi assim que adaptamos nossa celebração anual do Dia Internacional de Portas Abertas e geramos uma nova proposta: "Portas Transparentes", para que todos os nossos grupos de interesse pudessem conhecer como atuamos na Arcos Dorados para cumprir sempre nossa proposta de valor.

Em 27 de setembro de 2020 celebramos "O Dia Internacional da Transparência", com nossa iniciativa de Portas Transparentes e virtuais!

Lançamos um site especial onde se podia visitar as cozinhas e aprender como se fazem nossos sanduíches.

Tivemos + de 45.000 visitas na página de Internet Portas Transparentes em 2020

Igualmente, reforçamos a data com uma campanha digital que inclui tour ao vivo com influenciadores e sessões virtuais de perguntas e respostas com nossas equipes de operações. Com todas estas iniciativas, alcançamos mais de 1 milhão de pessoas.

Conteúdos GRI 103-1, 103-2, 103-3, 416-1, 416-2
SASB FB-RN-260a.1

Na Arcos Dorados, estamos constantemente buscando formas de adaptar e aprimorar nosso cardápio.

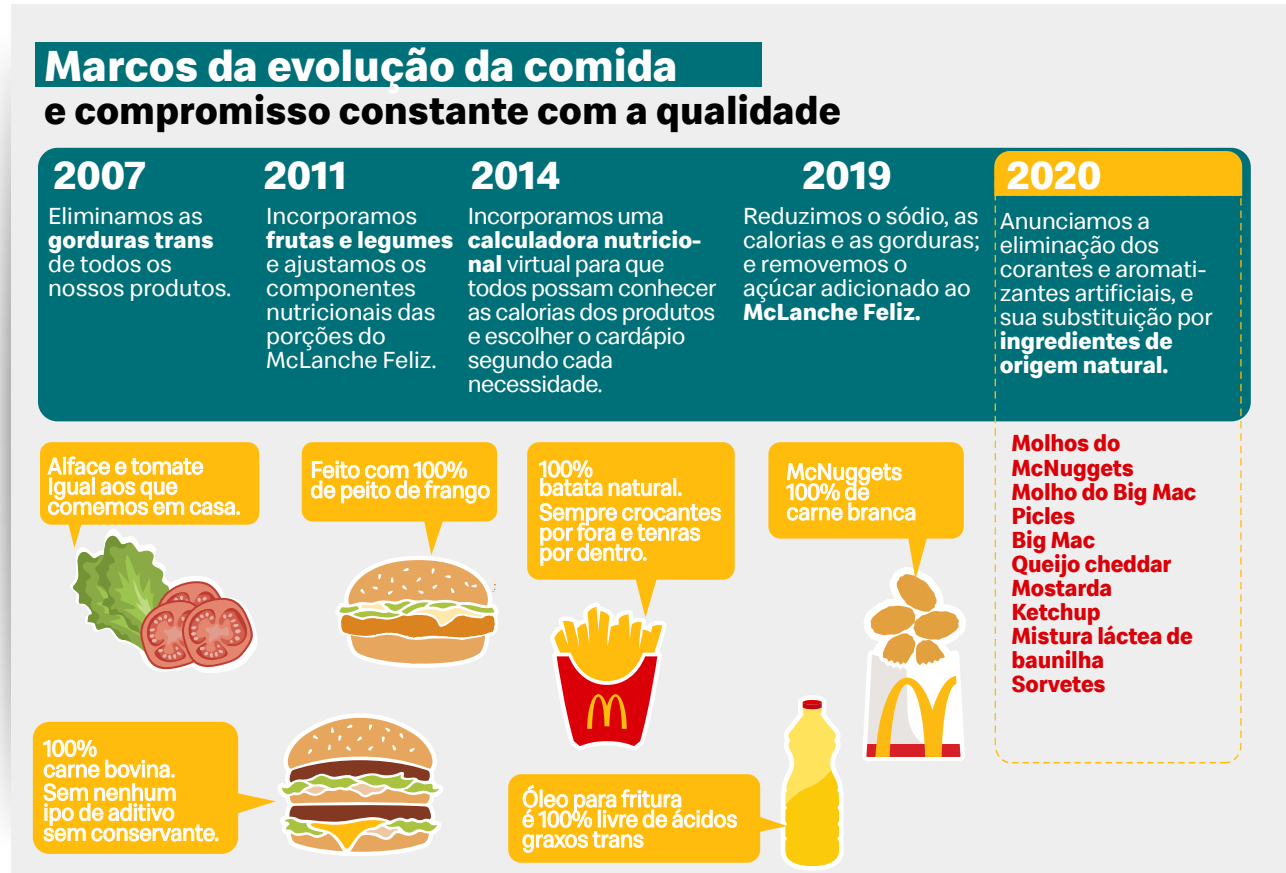
Com o "Projeto Clean Label", em 2020, demos um novo passo na evolução de nossos alimentos em resposta às mudanças de hábitos de nossos clientes e com foco na qualidade de nossos produtos[21].

Removemos alguns ingredientes artificiais que historicamente foram necessários na produção em grande escala, por opções de origem natural.

Eliminamos os corantes e aromatizantes artificiais em ingredientes como o queijo cheddar, o molho do Big Mac, o ketchup, a mostarda e o sorvete de baunilha, dentre outros. Estas mudanças impactam diretamente em nossos produtos mais emblemáticos como os sanduíches com ou sem queijo, o Big Mac e o Quarterão com Queijo, bem como os McNuggets e seus respectivos molhos.

Esta iniciativa se soma ao compromisso de continuar oferecendo um cardápio de acordo com os valores nutricionais sugeridos pela Organização Mundial da Saúde (OMS).

Nossa ferramenta interativa, disponível nos sites do McDonald´s de cada mercado, permite a nossos clientes consultarem todos os cardápios oferecidos localmente e calcular os valores nutricionais do que consomem e em que medida eles atendem suas necessidades nutricionais diárias, segundo o determinado pela OMS.



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

[21]Em 2020, não registramos casos de descumprimento das normas ou códigos voluntários ligados aos impactos na saúde e na segurança dos produtos e serviços.

Conteúdos GRI 103-1, 103-2, 103-3, 417-1
SASB FB-RN-260a.2, FB-RN-260a.3

Desde 2011, trabalhamos para oferecer opções de McLanche Feliz mais nutritivas e balanceadas. Começamos com a incorporação de frutas e legumes, e progressivamente adotamos modificações como reduções de sódio, gordura e calorias; bem como a eliminação de açúcar adicionado, que foram reconhecidas por entidades médicas.
Em 2018, o McDonald's estabeleceu cinco ambiciosos objetivos para serem cumpridos até o final de 2022 em todos os mercados, em um esforço global com o objetivo de aumentar o acesso dos clientes a frutas, legumes, água e lácteos com baixo índice de gordura e ajudar as famílias a tomar decisões com mais informações.

Metas Globais do McLanche Feliz

Objetivo 1

Objetivo 1: Oferecer alimentos equilibrados

Garantir que 50% ou mais das opções do McLanche Feliz apresentadas nos cardápios de cada mercado atendam aos Critérios Nutricionais Globais do McLanche Feliz do McDonald's.

Objetivo 2

Simplificar ingredientes

Eliminar aromatizantes e corantes artificiais de todas as opções do McLanche Feliz. Reduzir os conservantes artificiais nos combos McLanche Feliz onde for possível, sem comprometer a segurança, o sabor, a qualidade ou o valor de nossa comida.

Objetivo 3

Ser transparente com as Informações nutricionais do McLanche Feliz

Fazer com as informações nutricionais estejam disponíveis para todas as opções do McLanche Feliz nos sites do McDonald's e em aplicativos de dispositivos móveis utilizados para fazer pedidos.

Objetivo 4

Publicidade responsável dirigida às crianças

Todas as opções de McLanche Feliz anunciadas às crianças atenderão aos critérios nutricionais globais do McLanche Feliz do McDonald's e continuarão cumprindo compromissos publicitários locais e/ou regionais aplicáveis.

Objetivo 5

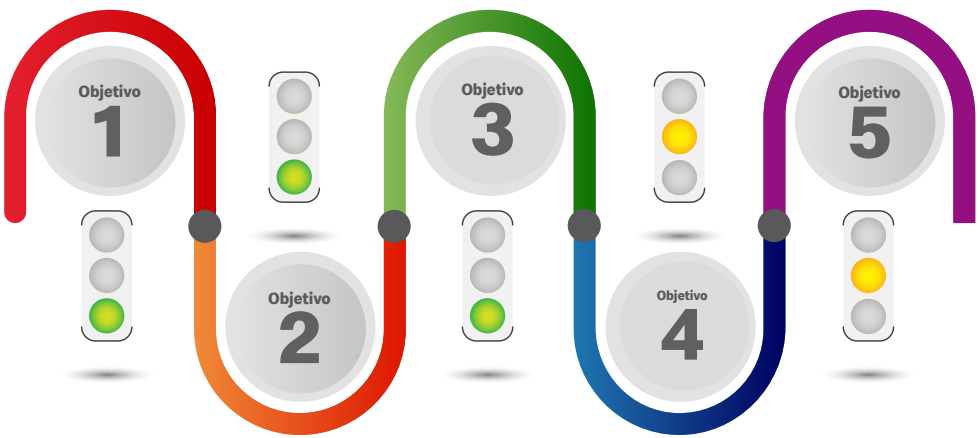
Aumentar a compra de produtos que contenham grupos de alimentos recomendados

Adotar práticas inovadoras de marketing que contribuam para aumentar a compra de alimentos e bebidas contendo grupos de alimentos recomendados no McLanche Feliz.

OPÇÕES MAIS NUTRITIVAS – McLANCHE FELIZ

Estes objetivos são abordados de uma maneira clara e transparente e trabalhamos com a Alliance for a Healthier Generation e uma terceira parte independente a fim de medir e informar o progresso a cada dois anos. Isto está de acordo com o processo de verificação estabelecido com a Alliance for a Healthier Generation em torno dos compromissos de 2013.

Começamos a auditar no Brasil e na Argentina o progresso rumo aos 5 grandes objetivos nutricionais: Metas Globais do McLanche Feliz, com meta 2022



Para saber mais de nosso relatório de progresso, acesse este código:





Conteúdos GRI 103-1, 103-2, 103-3, 416-1
SASB: FB-RN-250a.1, FB-RN-250a.2

QUALIDADE NOS RESTAURANTES

Como parte do processo de controle e garantia da qualidade dos alimentos, realizamos constantemente processos de verificação nos centros de distribuição.

Por sua vez, nossos testes de qualidade se estendem às operações dos restaurantes. Todos os dias, antes de começar o expediente, testamos os produtos para verificar que atendam aos padrões definidos e que nossas equipes estão capacitadas para preparar a melhor comida.

Com estes mecanismos, em 2020 detectamos vinte casos de não-conformidade com o padrão de qualidade e recuperamos a tempo os produtos (stock recovery). Estes processos de controle da qualidade se complementam com auditorias externas de empresas especializadas.

Trabalhamos para assegurar que nossos produtos sejam da melhor qualidade desde sua origem, preparo e entrega final ao cliente.

Temos Gold Standards que devem ser alcançados por nossos produtos.

Para isso, contamos com um programa de Treinamento em Segurança do Alimento, que consiste em cursos online e aprendizagem contínua no local de trabalho. Em cada etapa, são abordados aspectos relacionados aos alimentos que compõem nossos cardápios, sua origem, seu correto preparo e manipulação.

O curso de Segurança do Alimento e Nutrição é obrigatório para todos os novos funcionários



5. Impacto Ambiental

5.1 NOSSA CADEIA DE FORNECIMENTO

Tema material: Abastecimento Responsável
Conteúdo GRI 102-09, 102-10, 102-11, 103-1, 103-2, 103-3, 204-1

A gestão da cadeia de fornecimento é um elemento importante de nosso sucesso e um fator crucial para nossa **Receita do Futuro.**

QUALIDADE & SEGURANÇA DO ALIMENTO | **BEM-ESTAR ANIMAL** | **ABASTECIMENTO RESPONSÁVEL**

Ao operar em 20 mercados, nosso Sistema de Gestão Integrado viabiliza:

- A máxima qualidade e segurança do alimento possíveis;
- Preços de mercado competitivos que sejam sustentáveis com o tempo;
- O aproveitamento dos valores locais, regionais e as estratégias de abastecimento global para obter uma vantagem competitiva.

Para termos certeza de que os fornecedores que contratamos estejam alinhados aos nossos valores e forma de operar, exigimos que assinem e validem o **Código de Conduta de Fornecedores** que aborda temas como Direitos Humanos, Ética e Sustentabilidade, entre outros.
Nosso trabalho se concentra nas principais cadeias de abastecimento[22], distribuídas da seguinte forma:

78% de nosso gasto corresponde a fornecedores locais

Quantidade de fornecedores por divisão

CATEGORIA	Divisão				Total
	Caribe	SLAD	NOLAD	Brasil	
PAPEL E EMBALAGENS	6	25	10	16	57
ALIMENTOS	37	114	75	58	284
CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO	10	5	6	6	27
					368

Gasto com fornecedores

Divisão	Nacional* (%)	Importado (%)
SLAD	77,5%	22,5%
NOLAD	57,6%	42,4%
CARIBE[23]	74,1%	25,9%
BRASIL	85%	15%
Média Total	78%	22%

(*) Classifica-se como "nacional" o item produzido e consumido no mesmo país ou território.

[22] Não houve mudanças significativas em nossa cadeia de fornecimento no período informado.
[23] Exclui a Venezuela

Servimos comida de qualidade, gerando momentos deliciosos e acessíveis a todos.

Para levar adiante esta missão, cumprimos todas as políticas e os compromissos estabelecidos pela McDonald's Corporation. Além disso, selecionamos e desenvolvemos os fornecedores que atendem aos altos padrões de qualidade do setor. Nos referimos aos padrões da Organização Internacional de Normalização (ISO), aos padrões do British Retail Consortium (BRC) e outros, que incluem limpeza, consistência e pontualidade do produto, atendendo ou superando todas as regulamentações alimentares locais e o cumprimento[24].

Como membros da **Iniciativa Global de Segurança Alimentar (GFSI)**, recomendamos aos nossos fornecedores que adotem qualquer norma no âmbito da GFSI que seja reconhecida mundialmente. Avaliamos o cumprimento através de visitas a unidades de processamento, reuniões de fornecedores, auditorias programadas regularmente e testes de degustação.

Participamos da GFSI com o objetivo de melhorar as práticas de gestão da segurança dos alimentos não somente em nossos fornecedores, como também na indústria alimentícia, gerando mais confiança dos consumidores.

Por sua vez, exigimos de nossos fornecedores que suas atividades sigam boas práticas trabalhistas, de direitos humanos, de bem-estar animal e de gestão ambiental e integridade nos negócios. Verificamos seu cumprimento por meio de diferentes auditorias de terceiros.

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

NOSSOS FORNECEDORES ATENDEM ÀS DIRETRIZES ESTABELECIDAS PELOS SEGUINTES PADRÕES:

Responsabilidade no local 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.

[24]No decorrer de 2020, não tivemos casos confirmados de doenças transmitidas pelos alimentos na América Latina.

+ de 100 fornecedores foram auditados com os critérios de Responsabilidade no local de trabalho (SWA - Supplier Workplace Accountability) em 2020

AUDITORIAS	2020	2019
Número de fornecedores auditados sob o SWA - Supplier Workplace Accountability	101	109
Número de fornecedores auditados com os critérios de Supplier Quality Management System - SQMS	224	290
Fornecedores que foram selecionados de acordo com os critérios de Packaging Supplier Quality Management System Paper – PQMS.	53	71

Em todos os nossos programas, atendemos a exigência de realização de auditorias. Devido ao contexto vivido em 2020, alguns fornecedores solicitaram uma prorrogação do prazo e finalizaram sua auditoria no início de 2021.





Análise de perigos e pontos críticos de controle (HACCP)

O sistema de análise **HACCP** é um requisito para ser parte de nossa cadeia de fornecimento.

Na Arcos Dorados, solicitamos que nossos fornecedores implementem este programa que permite identificar os perigos específicos e tomar medidas para seu controle com a finalidade de garantir a segurança dos alimentos.

Este instrumento se concentra na prevenção e pode ser aplicado em toda a cadeia alimentar, nos permitindo ter a certeza de que oferecemos produtos de excelente qualidade aos nossos clientes.



5.2 | BEM-ESTAR ANIMAL

Tema material: Bem-estar e saúde animal
SASB FB-RN-430a.2 , FB-RN-430a.3

O bem-estar animal é parte fundamental na construção de uma cadeia de abastecimento responsável. Contamos com um programa de auditoria dirigido aos fornecedores de proteína animal cujo objetivo é garantir boas práticas de produção, o tratamento dado a cada um dos animais, o fornecimento de antibióticos e demais aspectos conforme as diretrizes da **Organização Profissional de Certificação de Auditores de Animais (PAACO).**

Em 2020, auditamos as práticas de bem-estar animal em 89 fornecedores das categorias de carne, aves de criação, suínos e galinhas poedeiras.

Alinhados ao nosso compromisso de até 2025 nos abastecermos com ovos de galinhas livres de gaiolas em toda a América Latina, em 2019 o Brasil anunciou o início de sua compra de ovos neste sistema produtivo (Cage Free Eggs). Desde então, a iniciativa tem sido tratada como uma prioridade dentro e fora da empresa, já que não apenas buscamos expandir e fortalecer nossas operações, como também influenciar constantemente a nossa cadeia na América Latina e Caribe.

Além disso, estamos trabalhando ativamente com nossos fornecedores de carne suína, produtores e outras partes interessadas para fortalecer o compromisso assumido quanto a limitar o uso de gaiolas de gestação.

5.3 | ABASTECIMENTO SUSTENTÁVEL



Alinhados aos compromissos externos assumidos, trabalhamos para **eliminar o desmatamento de nossa cadeia de fornecimento até 2030.** O esforço se concentra nas matérias-primas com o impacto ambiental mais relevante, como a carne, o frango (devido a inclusão da soja na sua alimentação), o óleo de palma, o café e a fibra utilizada na embalagem do cliente.

Promovemos o bem-estar dos animais e nos abastecemos de ingredientes produzidos respeitando o meio ambiente.

Cerrado Brasilero. Crédito da foto EMBRAPA

As florestas têm um papel vital na batalha contra as mudanças climáticas, como fontes de geração de oxigênio e de absorção de carbono. Por sua vez, são elementos fundamentais para a manutenção da biodiversidade e desenvolvimento humano.

Por isso, estamos comprometidos em incentivar a transformação da indústria e apoiar cadeias de fornecimento livres de desmatamento em escala.

Protegemos a biodiversidade e as comunidades locais. Respeitamos os Direitos Humanos. Contribuímos para a sustentabilidade de nosso negócio.

2.700 toneladas de carne que atenderam aos princípios definidos no Guia de Indicadores para a Pecuária Sustentável do GTPS compradas em 2020

No âmbito da Política de Aquisição de Carne Bovina Livre de Desmatamento do McDonald's[25], lançada em 2018 e no nosso compromisso assumido, implementamos novas ações para o desenvolvimento de nossa cadeia de fornecimento de carne bovina, em conformidade com nossa estratégia global de sustentabilidade.

Em nossas áreas de operação, os Biomas do Grande Chaco (Argentina, Paraguai), Amazonas e Cerrado (Brasil) foram identificados como áreas geográficas chave que representam riscos para o desmatamento em nível mundial até 2030.

No Brasil, desde 2016 trabalhamos para monitorar o risco de desmatamento nos biomas do Amazonas e do Cerrado.

Somos a única empresa do setor que conta com monitoramento via satélite das áreas fornecedoras de carne através da empresa Agrotools.

Em 2020 avançamos na implantação do projeto na Argentina. Acompanhados de nossos fornecedores, referências locais do setor pecuário, e em colaboração com a **Fundação Vida Silvestre Argentina**, pudemos preparar o mapa de priorização para incluir o bioma Grande Chaco no monitoramento.

Monitoramos + de 7,5 milhões de hectares = 6.741 fazendas em áreas de alto risco (biomas do Cerrado, Amazonas e Grande Chaco)
De acordo com a Política de Abastecimento de Carne Livre de Desmatamento, foi monitorado 100% das fazendas de fornecimento direto em 2020

[25]Escopo: inclui todos os fornecedores de carne bovina da Arcos Dorados e seus fornecedores de matérias-primas. O McDonald's exige que toda a matéria-prima de carne bovina proveniente de regiões de alta prioridade seja verificada para atender aos critérios descritos na Política de aquisição de carne bovina livre de desmatamento do McDonald's. Isto se aplica ao gado adquirido na última fazenda ou curral de engorda antes do abate e proveniente do Brasil, Paraguai, Argentina e Austrália. Exclusões: carne bovina utilizada como ingrediente secundário nos produtos McDonald's, como por exemplo aromatizante de molhos.

Para aumentar a capacidade de monitorar nossa cadeia de fornecimento de carne e ajudar nossos fornecedores e na implementação de suas ações, criamos um importante grupo de trabalho com a Proforest e com a empresa brasileira de tecnologia agrícola AgroTools (Empresa B certificada).



Colaboração para Florestas e Agricultura

Desde 2019, somos parceiros da iniciativa internacional Colaboração para Florestas e Agricultura (CFA[26]), que analisa a importância de desenvolver uma gestão da cadeia de fornecimento livre de desmatamento e conversão.
Com o apoio da consultoria REVER, realizamos em 2020 um diagnóstico exaustivo de nossas práticas na gestão de fornecedores relacionados com a carne e a soja, mapeando nossos pontos fortes e também nossas lacunas, o que serviu como base para avançar com nosso plano de implementação de melhorias para os próximos anos e alcançar nossa meta até 2025.

[26]Collaboration For Forests and Agriculture

Promovemos a produção de carne baseada em práticas sustentáveis ambientalmente seguras e que protejam a saúde e o bem-estar dos animais, dos agricultores e da comunidade.

Somos um dos maiores compradores de carne da região e assumimos o compromisso de trabalhar com a cadeia de valor para obter uma mudança transformadora. Para isso, ocupamos posições estratégicas em organizações que trabalham para garantir a pecuária sustentável.

Participamos tanto de órgãos de governo quanto de espaços de diálogo e debate sobre questões técnicas, como a revisão do Guia de Indicadores de Pecuária Sustentável (Grupo de Trabalho da Pecuária Sustentável - GTPS), que busca a melhora contínua do desempenho da sustentabilidade na cadeia de carne bovina. O objetivo deste trabalho foi a adaptação deste Guia, a fim de universalizar seu uso e ampliar seu alcance aos pequenos produtores.



Ambas as mesas fazem parte da Mesa Global de Pecuária Sustentável (GRSB[27]) por sua sigla em inglês e são formadas por representantes de diferentes segmentos que integram a cadeia de valor da pecuária.

"A Arcos Dorados tem sido um catalisador importante em nossa rede latinoamericana e, atualmente, faz parte da diretoria dos grupos de trabalho do Brasil e da Argentina. Com o lançamento de nossos objetivos globais para a sustentabilidade da carne bovina em 2021, esperamos uma participação ativa das empresas-membro que tenham estabelecido objetivos baseados na ciência para nos ajudar a avaliar o progresso na conquista desses objetivos".
Ruaraidh Petre - Global Roundtable for Sustainable Beef
Diretor Executivo

Saiba mais sobre nosso trabalho com carne sustentável: https://recetadelfuturo.com/blog/carne-sustentable/
[27]Global Roundtable for Sustainable Beef

• 92% das embalagens para produtos de consumo primários à base de fibra provêm de uma COC[28] certificada ou de fontes recicladas verificadas de terceiros.

• 93% de nossos fornecedores diretos são certificados pelo FSC e 5% pelo PEFC[29] .

https://recetadelfuturo.com/blog/protegiendo-los-bosques-certificaciones-fsc/



100% do peixe na Costa Rica, Porto Rico e nas Ilhas Virgens (Ihas Virgens Americanas) traz a certificação MSC (Marine Stewardship Council), em 2020.

Embora **não usemos óleo de palma em nossos processos de cozimento,** trabalhamos com nossos fornecedores para garantir que usem óleo certificado pelos padrões da Mesa Redonda sobre Óleo de Palma Sustentável (RSPO).

Em 2020, 80% do nosso café veio de fontes certificadas.
Na Argentina, Brasil, Chile, Uruguai, Costa Rica, México e Colômbia, 100% do café tem a certificação **Rainforest Alliance.**

https://recetadelfuturo.com/blog/-cafe-certificado/

Arcos Dorados apoia a produção responsável de soja através da compra de créditos RTRS para a ração de frango em nossos produtos de frango, cobrindo 100% da pegada de soja proveniente de áreas prioritárias.

[28] COC = Chain of Custody (Cadeia de Custódia)
[29] Forest Stewardship Council (FSC), Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC)

5.4 GESTÃO SUSTENTÁVEL DE RECURSOS

Temas materiais: Resíduos, Consumo de Água, Insumos, Consumo de Energia, Emissões GEE (Mudanças climáticas)
SASB FB-RN-130a.1



Estamos comprometidos em conduzir uma gestão sustentável do negócio.
Participamos de iniciativas internacionais orientadas ao cuidado do ambiente, uso responsável de recursos naturais e mitigação de impactos.

Na Arcos Dorados estamos comprometidos em levar adiante uma gestão sustentável do negócio. Por isso, participamos de iniciativas internacionais destinadas a cuidar do ambiente, usar os recursos naturais com responsabilidade e mitigar impactos. Por sua vez, a cada ano incorporamos novos indicadores de desempenho que nos ajudam a dimensionar nossas ações e focar nos aspectos com espaço para evoluirmos.

Como uma empresa de grande escala e um dos maiores empregadores de jovens da região, implementamos campanhas de conscientização e oficinas de formação para que nossos colaboradores concretizem no dia a dia nosso compromisso com o ambiente.

Nossa gestão está focada, ainda que não limitada, à gestão eficiente da água, na redução do consumo da energia e das emissões, gestão de resíduos e em nos concentrarmos em aumentar a reciclabilidade de nossas embalagens e em ampliar o uso de materiais reciclados.

Nossas operações são intensivas quanto ao uso de energia elétrica e por isso este item é o de maior impacto nas emissões de gases de efeito estufa. Nesse sentido, trabalhamos na sistematização e melhoria contínua dos procedimentos de registro de consumo e dos processos, e na incorporação, na medida do possível, de equipamentos eficientes em seu uso de energia.

Item	2020[30] ✓
CONSUMO DE COMBUSTÍVEIS[31]	
Diesel/Gasolina/Etanol (litros)	1.550.459
Gás Liquefeito de Petróleo (GLP) (t)	1.793
Gás Natural (m3)	2.430.421
CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (MWH)	395.396

Item	2020 ✓
INTENSIDADE DE CONSUMO DE ENERGIA (MWH/MIL US$)[32]	0,21

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

A Hora do Planeta

Mais uma vez, em 28 de março de 2020, nos unimos à Hora do Planeta, uma iniciativa mundial do World Wildlife Fund (WWF) e apagamos os luminosos de nossos restaurantes durante 60 minutos.

Neste ano, a campanha teve um objetivo duplo. Por um lado, conscientizar sobre o aquecimento global, e por outro, participação da população na conservação do meio ambiente.



[30]Mercados incluídos: Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Equador, Guadalupe, Martinica, México, Panamá, Peru, Porto Rico e Uruguai.

[31]O consumo de combustíveis é indicado segundo as unidades de medida adotadas para a consolidação dos dados.

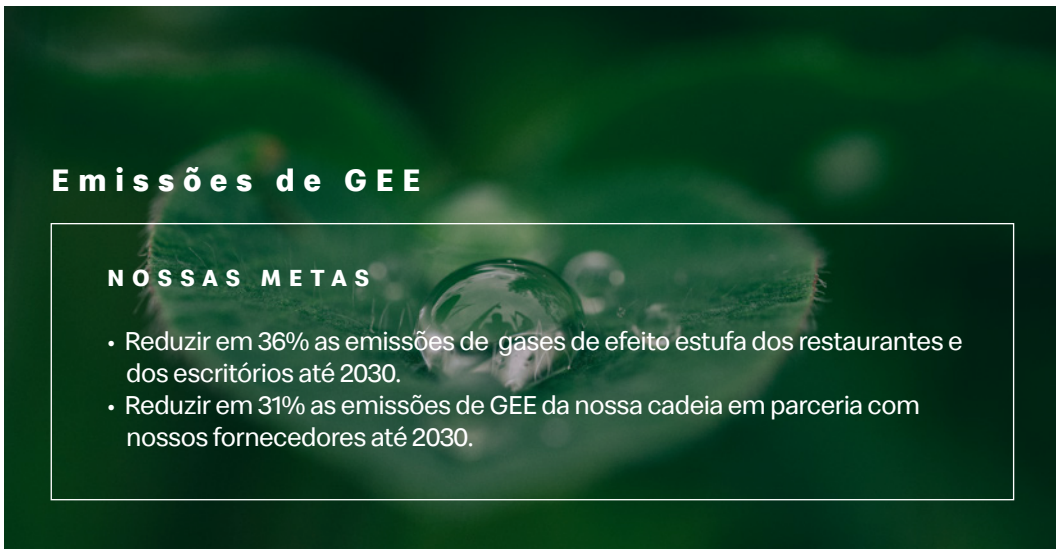
[32]O coeficiente de intensidade energética é calculado da seguinte forma = Consumo total de energia (MWh) 395.396 / Vendas em milhares de US$ 1.894.618.

5.4 | GESTÃO SUSTENTÁVEL DE RECURSOS | PEGADA DE CARBONO

Entendemos que priorizar e reportar as emissões de gases de efeito estufa (GEE) de nossas operações é o passo inicial, para em seguida continuar com o planejamento de ações de mitigação da nossa pegada de carbono.

Em 2020 realizamos nosso 2º inventário de emissões de GEE

Monitorar nossas emissões de GEE reitera o nosso compromisso assumido em 2019, quando estabelecemos metas corporativas de redução e complementa o trabalho com nossa cadeia de valor através do Programa Supply Chain Carbon Disclosure Project (CDP).



2015
Programa CDP- Supply Chain

2018
CDP Arcos Dorados (Clima, Água e Florestas)

2019
Metas corporativas de redução

2020
1° Inventário de Emissões de GEE (2019)

2021
2° Inventário de Emissões de GEE (2020)

MEDIÇÃO DAS EMISSÕES DE GEE

Em 2019, demos um grande passo e começamos a calcular as emissões de GEE geradas como resultado de nossas operações. Em 2020, voltamos a medir e divulgar nossas emissões e ampliamos a abrangência, adicionando mais países.

2020[33]



* tCO2e = Toneladas de CO2 equivalente

[33]Mercados incluídos: Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Equador, Guadalupe, Martinica, México, Panamá, Peru, Porto Rico, Uruguai.

[34]O coeficiente de Intensidade de Emissões é calculado da seguinte forma = Total de Emissões (tCOe) 246.190 / Vendas em Milhares de US$ 1.894.618

CDP – Carbon Disclosure Project

Pelo quinto ano consecutivo participamos do programa CDP Supply Chain, bem como respondemos os questionários de Clima, Água e Florestas como Arcos Dorados.

O **CDP** é uma organização sem fins lucrativos que gerencia o sistema de divulgação global para que os investidores, empresas, cidades, estados e regiões administrem seus impactos ambientais.

Em 2020, convidamos mais de 200 fornecedores para participar do programa

	Fornecedores convidados em 2020
CDP Clima	211
CDP Água	208
CDP Florestas	116

A Arcos Dorados tem o protagonismo entre os membros do CDP América Latina, obtendo os melhores índices de engajamento e taxa de resposta de seus fornecedores aos questionários do Programa.

Em 2020, alcançamos uma taxa de 99% de engajamento de nossos fornecedores

	2018	2019	2020	Média entre os membros mundiais
CDP Clima	95%	95%	99%	70%
CDP Água	87%	94%	99%	69%
CDP Florestas	83%	95%	99%	58%

5.4 GESTÃO SUSTENTÁVEL DE RECURSOS
PROGRAMA NATAL

Em nossos restaurantes continuamos a implementar o Programa Natal, cujo objetivo é minimizar o desperdício e recuperar a água condensada pelo sistema de ar condicionado. A água capturada é reutilizada para lavar as vias do Drive-Thru, regar as plantas etc.

Por sua relevância e resultados obtidos, o Programa Natal é um item obrigatório para abrir novos restaurantes, sendo incorporado ao projeto desde sua concepção.

+500
restaurantes com o Programa Natal

+90
milhões de litros economizados

Em matéria de consumo de água estamos trabalhando na unificação dos critérios de medição e registro dos dados nos distintos mercados onde operamos, a fim de poder informar este tema material alinhado com os padrões da GRI de forma consolidada, nos sucessivos relatórios.

5.4 GESTÃO SUSTENTÁVEL DE RECURSOS
RESTAURANTES SUSTENTÁVEIS

Cada tipo de restaurante atende a um determinado número de iniciativas sustentáveis definidas na política de concepção de restaurantes sustentáveis da Arcos Dorados. Os novos restaurantes tipo freestanding podem ter 25 iniciativas sustentáveis, os restaurantes instore podem ter 17, e os food-court podem ter 9 iniciativas deste tipo. A Arcos Dorados implementou uma política de construção de restaurantes sustentáveis, isto significa que todos os novos projetos incorporam as melhores tecnologias e inovações que permitem eficiência no uso de energia, água, uso de materiais reciclados e estrutura para segregação dos resíduos recicláveis gerados.

Nos projetos de 2020 conseguimos incluir 79% das iniciativas possíveis, e em 2021 nosso objetivo é aumentar o valor e superar 90%.



Restaurante Plaza Guaynabo, Puerto Rico

O Programa de Desenvolvimento Sustentável da Arcos Dorados (PDS) é uma iniciativa da área de Compromisso Social e Desenvolvimento Sustentável orientada pelos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

Alinhado com a estratégia global da empresa de utilizar o tamanho e a escala para gerar impactos positivos na sociedade e no meio ambiente, este programa utiliza iniciativas já existentes e consagradas como o Portas Abertas, o Bom Vizinho e a Cooltura de Serviço e inclui itens relacionados ao Desenvolvimento Sustentável.

Os conteúdos abordados pelo programa são: o consumo consciente de água, energia, contabilização de emissões de GEE, separação de resíduos e educação para o desenvolvimento sustentável tanto para os nossos colaboradores, quanto para os clientes.

Em seu segundo ano de implementação, o Programa de Desenvolvimento Sustentável segue somando restaurantes. Com este incremento de participantes, começa a se concretizar nossa vontade de transformar os restaurantes da Arcos Dorados em centros de educação para o desenvolvimento sustentável da comunidade.

+ de 1000 restaurantes participaram do Programa de Desenvolvimento Sustentável em 2020.

RESTAURANTES PARTICIPANTES DO PDS

Brasil	**826**
Caribe	75
NOLAD	52
SLAD	122

Até 2025 esperamos cobrir 100% de nossos restaurantes com este programa.

Conteúdos do PDS

A1 Adesão e diagnóstico das instalações do restaurante

A2 Portas Abertas *(apresentação dos elementos identificados no Passo 1 aos clientes)*

A3 Educação para o Desenvolvimento Sustentável *(vídeo no MCampus)*

A7 Certificação do restaurante

- Diamante
- Ouro
- Prata
- Bronze

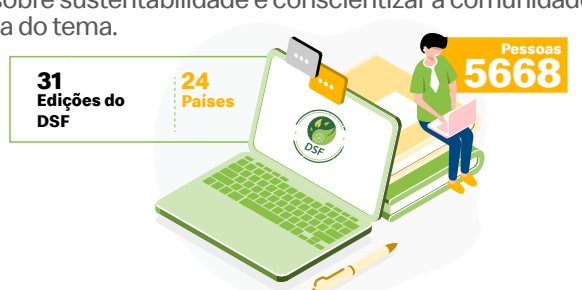
A4 Implementação do NABIT de Separação de Resíduos

A5 Comunicação visual do Restaurante *(instalação dos kits)*

A6 Implementação de indicadores

Desenvolvimento Sustentável em Foco

O curso online "Desenvolvimento Sustentável em Foco", gratuito e aberto ao público em geral, tem como objetivo disseminar conhecimentos básicos sobre sustentabilidade e conscientizar a comunidade sobre a relevância do tema.



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

Na Arcos Dorados trabalhamos para diminuir o impacto da geração de resíduos, agregar valor aos resíduos gerados que seriam descartados e promover soluções circulares em nossas operações.

Redução do plástico

Na Arcos Dorados nos propusemos a trabalhar intensamente na redução do plástico. Nosso objetivo é garantir que 100% de nossas embalagens provenham de fontes renováveis, recicladas ou certificadas até 2025.

Em 2020, retiramos 1468 toneladas de plástico de um só uso de nossos restaurantes.
Nos últimos 3 anos, conseguimos eliminar 40% do total de plástico de um só uso utilizado em restaurantes.

Entendemos que a infraestrutura de reciclagem, as regulamentações e os comportamentos dos consumidores variam de uma região para outra, porém planejamos ser parte da solução e influenciar uma grande mudança.

Nossa estratégia se concentra em áreas prioritárias como: eliminar oū minimizar o uso de materiais em embalagens mediante a inovação no design; mudar insumos para o cumprimento dos objetivos, e promover a circularidade por meio do aumento do uso de materiais reciclados.

Iniciativas de redução do plástico

Canudos sob pedido: em 2018 começamos com esta iniciativa e atualmente eliminamos os canudos de plástico em quase todos os mercados.

Reformulação dos talheres (a colher entregue com as sobremesas foi redesenhada para reduzir em 40% o plástico por unidade) ou substituição por material à base de fibra.

Saladeiras de plástico e recipientes de café da manhã foram substituídos por uma caixa de papelão 100% biodegradável.

Bandejas com impacto positivo: nos associamos à UBQ Materials e implementamos um teste-piloto de substituição das bandejas de plástico por outras fabricadas de termoplástico a partir de resíduos domésticos. Com o uso das bandejas da UBQ, evitamos que 1.221 kg de resíduos fossem para os aterros.



Embalagens e Reciclagem

Entendemos que eliminar ou minimizar o uso de embalagens mediante à inovação no design é uma estratégia eficaz para contribuir com a redução da geração de resíduos. Alinhados à isto, trabalhamos na substituição de embalagens de envoltórios de produtos não essenciais, o que permitiu uma considerável redução de resíduos deste tipo.

Reduzimos 1.000 toneladas de resíduos de fibra entre 2019 e 2020

82% do volume de nossas embalagens se baseia em materiais de fibra. Destacamos que 98% de nossos fornecedores estão certificados na cadeia de custódia (93% têm a certificação FSC (Forest Stewardship Council), e 5% contam com o PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification).

Dentre as iniciativas implementadas em 2020, implementamos o projeto de logística reversa com a Axionlog, na Colômbia. Por meio dele, conseguimos recuperar 54,3% do papelão que enviamos às unidades (45,5 toneladas) por ano e o incorporamos novamente à cadeia produtiva. Com esses resultados animadores, planejamos ampliar o alcance deste projeto a outros mercados onde a mesma empresa logística opera.

Em 2020 seguimos com as boas práticas de descarte de resíduos. É o caso do óleo vegetal usado que, em seguida, é corretamente descartado e transformado em biodiesel e em sabão em muitos dos mercados.

Para os próximos anos, contamos com um projeto de logística reversa a ser implementado com a empresa Axionlog, que coletará o óleo usado dos restaurantes.

Em 2020 recuperamos mais de 2.000 toneladas de óleo usado, garantindo seu correto descarte ou aproveitamento





6. Sobre Este Relatório

Conteúdos GRI: 102-10, 102-40, 102-45, 102-46, 102-47, 102- 48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

O presente "Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável" da Arcos Dorados 2020 abrange o período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020 (periodicidade anual), e foi elaborado em conformidade com os Padrões da GRI (Global Reporting Initiative), opção "Essencial", e considerando os padrões do SASB (Sustainability Accounting Standards Board) para o setor de Restaurantes.

Para reafirmar o compromisso de transparência e prestação de contas dos relatórios que publicamos, neste material a Ernst and Young (EY) verificou os indicadores assinalados com o símbolo ✓, listados em seu relatório de Garantia Limitada independente. Para saber detalhes do trabalho da verificação externa, favor consultar o Capítulo 7 - Verificação Externa.

As informações contidas neste documento incluem as atividades da empresa e de suas subsidiárias, mas não os dados das operações de nossas franquias. Não houve mudanças significativas durante o período abrangido quanto ao tamanho, estrutura e propriedade da organização ✓, tampouco efeitos significativos na reformulação de informações a respeito de anos anteriores. Não se fizeram novas apresentações de informações de relatórios anteriores. São incluídos dados quantitativos do exercício anterior para fins comparativos. O último relatório publicado foi o "Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável 2019".

Igualmente, se consideraram os aspectos resultantes de avaliações externas realizadas por organizações independentes como Sustainalytics e MSCI (Morgan Stanley Capital Investment), as quais fazem uma avaliação integral da empresa para aspectos relacionados à gestão social e ambiental, bem como de governança corporativa.

Para comentários, sugestões ou consultas relacionadas ao Relatório ou ao seu conteúdo, este é o contato de nossa área de Compromisso Social e Desenvolvimento Sustentável: sustentabilidade@br.mcd.com



Equipe McDonald's México

Conteúdos GRI: 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-47

Uma parte fundamental para uma gestão sustentável e para o processo de prestação de contas é definir os grupos de interesse e identificar os temas materiais. Com base nas diretrizes do guia AA1000SES de Accountability, e por meio de uma análise abrangendo determinadas dimensões (responsabilidade, influência, proximidade, dependência e representação), definimos o "mapa" de grupos de interesse da Arcos Dorados.

GRUPO DE INTERESSE	COMPROMISSO ASSUMIDO	MEIO DE COMUNICAÇÃO/DIÁLOGO
Acionistas, parceiros comerciais, franqueados, entidades financeiras	Atuar com total transparência em relação aos melhores interesses de nossos acionistas e parceiros comerciais.	Assembleia de Acionistas Demonstrações Financeiras, Formulário 20-F, Relatórios trimestrais Palestra com investidores Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável Site Arcos Dorados Site Receita do Futuro
Governos e órgãos de regulação	Cumprimento de todas as leis e regulamentos aplicáveis, incluindo a legislação sobre Direitos Humanos, segurança no local de trabalho, remuneração e tratamento do funcionário.	Demonstrações Financeiras, Formulário 20-F Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável Site Arcos Dorados
Pessoal (staff e restaurante)	Apoiar e promover o trabalho com paixão e inovação no dia a dia e na busca da melhoria contínua.	Pesquisas sobre o ambiente de trabalho Arcos Dorados Digital AD Weekly Rede Social corporativa Yammer AD Talks AD Podcast Encontros AD E-mails Portas Abertas – Portas Transparentes Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável Sites Arcos Dorados e Receita do Futuro McProtegidos (Protocolos, Materiais de PDV, Capacitações)
Fornecedores e distribuidores	Desenvolver relações sólidas com nossos fornecedores e distribuidores que compartilham dos nossos valores.	Reunião com fornecedores Portal de fornecedores Portas Abertas Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável Sites Arcos Dorados e Receita do Futuro
Clientes	Oferecer uma experiência excepcional, com o compromisso de servir comida de qualidade além de serviço e limpeza.	Conte-nos como foi hoje Portas Abertas Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) Site Arcos Dorados Site Receita do Futuro McProtegidos (Materiais de PDV)
Comunidades locais	Desenvolver um papel ativo no bem-estar de nossos vizinhos e de nossa comunidade.	Conte-nos como foi hoje Portas Abertas Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável Site Arcos Dorados Site Receita do Futuro

A Global Reporting Initiative (GRI) coloca à disposição das organizações uma série de princípios estabelecidos para serem usados de forma combinada, a fim de definir o conteúdo e a qualidade do relatório.

PRINCÍPIOS PARA DETERMINAR O CONTEÚDO DO RELATÓRIO

- INCLUSÃO DOS GRUPOS DE INTERESSE
- CONTEXTO DA SUSTENTABILIDADE
- MATERIALIDADE
- COMPLETUDE

PRINCÍPIOS PARA DETERMINAR A QUALIDADE DO RELATÓRIO

- EXATIDÃO
- EQUILÍBRIO
- CLAREZA
- COMPARABILIDADE
- CONFIABILIDADE
- TEMPESTIVIDADE

Para identificar os potenciais temas a serem incluídos no relatório, consideramos, entre outros, os impactos, os riscos e as oportunidades observadas por diferentes especialistas e empresas do setor, para o qual se abordou o seguinte processo:

i) Identificação de impactos, riscos e oportunidades, entre eles:

- Temas materiais identificados por empresas líderes do setor no mundo (S&P Global Yearbook);
- Aspectos que surgem dos Padrões da Global Reporting Initiative;
- Os padrões da SASB (Sustainability Accounting Standards Board) e o Materiality MAP para o setor de restaurantes;
- Temas materiais identificados por outras empresas do setor;
- Tópicos sugeridos no processo de diálogo com os principais grupos de interesse.

ii) A partir da identificação de "potenciais" temas materiais, mediante enquetes online aos nossos principais grupos de interesse, se priorizaram os tópicos mais relevantes para serem incluídos no relatório de sustentabilidade.

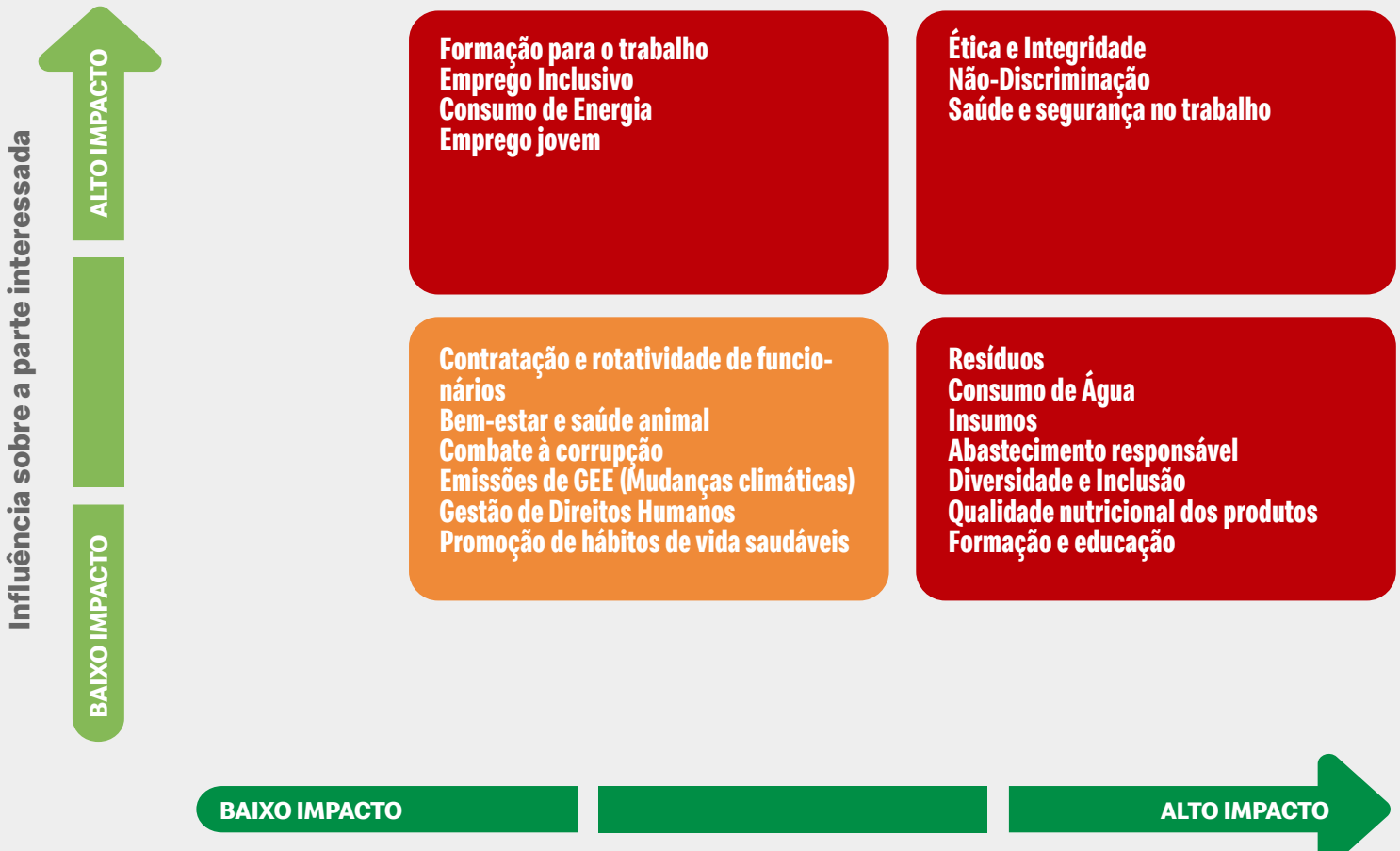
Principais resultados das enquetes conduzidas para analisar a materialidade do "Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável 2020".

+ de 1.900 respostas
+ de 800 comentários e opiniões

Mercados	Respostas
SLAD	35%
NOLAD	34%
Caribe	16%
Brasil	15%

Grupo de Interesse	Respostas
Colaboradores	53%
Clientes	27%
Fornecedores	7%
Diretoria	3%
Comunidade	3%
Outros	7%

Todos os temas materiais, bem como os principais comentários e opiniões, foram encaminhados pelo Comitê de Compromisso Social e Desenvolvimento à Diretoria da Empresa.


Influência sobre a parte interessada
ALTO IMPACTO
BAIXO IMPACTO
Formação para o trabalho
Emprego Inclusivo
Consumo de Energia
Emprego jovem
Ética e Integridade
Não-Discriminação
Saúde e segurança no trabalho
Contratação e rotatividade de funcio-nários
Bem-estar e saúde animal
Combate à corrupção
Emissões de GEE (Mudanças climáticas)
Gestão de Direitos Humanos
Promoção de hábitos de vida saudáveis
Resíduos
Consumo de Água
Insumos
Abastecimento responsável
Diversidade e Inclusão
Qualidade nutricional dos produtos
Formação e educação
BAIXO IMPACTO
ALTO IMPACTO
Significância do impacto econômico, ambiental e social

#	TEMA MATERIAL	CAPÍTULO	IMPACTO NO NEGÓCIO			Limite *	
			Receitas	Custos	Risco	Dentro	Fora
1	Ética e Integridade	3	✔		✔	✔	✔
2	Não-Discriminação	4			✔	✔	
3	Saúde e segurança no trabalho	4		✔	✔	✔	
4	Resíduos	5		✔		✔	
5	Consumo de Água	5		✔		✔	
6	Insumos	5		✔	✔	✔	
7	Abastecimento responsável	5		✔	✔		✔
8	Diversidade e inclusão	4			✔		
9	Qualidade nutricional dos produtos	4			✔		
10	Formação e educação	4		✔			
11	Formação para o trabalho	4		✔			
12	Emprego inclusivo	4		✔			
13	Consumo de Energia	5		✔			✔
14	Emprego jovem	4			✔	✔	
15	Emprego (Contratação e rotatividade de funcionários, benefícios etc.)	4		✔		✔	
16	Bem-estar e saúde animal	5			✔		✔
17	Combate à corrupção	3	✔	✔	✔	✔	✔
18	Emissões de GEE (Mudanças Climáticas)	5	✔	✔	✔	✔	✔
19	Gestão de Direitos Humanos	4			✔		✔
20	Promoção de hábitos de vida saudáveis	4	✔		✔		✔
21	Comunidades locais	4			✔		✔

* Limite do tema: onde ocorrem os principais impactos do tema material, dentro ou fora da empresa.



Equipe McDonald's Argentina

7. Verificação Externa

Pistrelli, Henry Martin y Asociados S.R.L.
25 de mayo 487 - C1002ABI
Buenos Aires, Argentina

Tel: (54-11) 4318-1600/4311-6644
Fax: (54-11) 4510-2220
ey.com

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇAO LIMITADA INDEPENDENTE

(Tradução para o português do relatório originalmente emitido no espanhol.)

Aos Administradores e Associados do
ARCOS DOURADOS HOLDINGS INC.

1- Introdução

Fomos contratados pela administração do Arcos Dourados Holdings Inc. ("a Companhia") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre os indicadores contidos no Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável 2020 ("o Relatório"), marcados com a referência "✓" e relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, que a Administração considerou de maior relevância, atendendo às preocupações de seus stakeholders e com base nas diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI) versão Standards.

2- Responsabilidades da administração do Companhia

A Administração da Companhia é responsável pela elaboração e apresentação do Relatório de acordo com os requisitos da metodologia GRI Standards. Esta responsabilidade inclui o estabelecimento das bases e critérios para a elaboração do Relatório, bem como a definição, adaptação e manutenção dos sistemas de gestão e de controlo interno dos quais é obtida a informação.

3- Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é a de expressar conclusão de asseguração limitada sobre os indicadores das diretrizes GRI Standards mencionados no item 1 e contidos no Relatório, com base em nosso trabalho de asseguração independente.

4- Tarefa profissional

Nossa tarefa profissional foi conduzida de acordo com a Resolução Técnica Nº 37 (secção V.A.) emitida pela Federação Argentina de Conselhos Profissionais de Ciências Econômicas ("RT 37"), que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 emitida pela Federação Internacional de Contadores. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, e que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que os indicadores constantes no Relatório identificado no item 1 e marcados com a referência "✓" foram elaborados, em todos os seus aspectos significativos, de acordo com as diretrizes GRI versão Standards. Além disso, um trabalho de asseguração limitada oferece menos segurança do que um trabalho de

Building a better working world

Pistrelli, Henry Martin y Asociados S.R.L.
25 de mayo 487 - C1002ABI
Buenos Aires, Argentina

Tel: (54-11) 4318-1600/4311-6644
Fax: (54-11) 4510-2220
ey.com

asseguração razoável, devido à natureza, extensão e oportunidade diferentes dos procedimentos aplicados pelo auditor para reunir elementos de julgamento que lhe permitam emitir sua conclusão.

Consequentemente, nosso trabalho consistiu em o exame, de forma seletiva, das evidências obtidas sobre a conformidade da Companhia com as diretrizes GRI versão Standards e a aplicação de outros procedimentos que consideramos necessário nas circunstâncias. Entendemos que as evidências obtidas em nosso trabalho foram suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão.

Os procedimentos selecionados foram aplicados aos registros e à documentação que nos foi fornecida pela Companhia. Nossa tarefa baseou-se no fato de que as informações fornecidas são precisas, completas, legítimas e isentas de fraudes e outros atos ilícitos, para os quais levamos em consideração sua aparência e estrutura formal.

5- Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos no item 4, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que:

a) Os indicadores GRI constantes do Relatório e assinalados com a referência "✓" não sejam elaborados, em todos os seus aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes do GRI versão Standards.

b) A declaração feita pela Companhia quanto à conformidade do Relatório com a opção de reporte "essencial" do GRI Standards, não atende, em todos os seus aspectos significativos, aos critérios estabelecidos pela Global Reporting Initiative.

Cidade de Buenos Aires,

7 de junho de 2021

PISTRELLI, HENRY MARTIN Y ASOCIADOS S.R.L.
C.P.C.E.C.A.B.A. T°1 F°13



DARÍO G. LEISNER
Sócio
Contador Público - U.N.L.Z.
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 215 F° 138



Equipe McDonald's Martinica

8. Índice de Conteúdo GRI e SASB

8.1 | ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

Norma GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	ODS	Metas
GRI 101- FUNDAMENTOS (2016)					
GRI 102- CONTEÚDOS GERAIS (2016)					
1. Perfil da Organização					
102-1	Nome da organização	Pág. 6			
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Pág. 6			
102-3	Localização da sede	Nossos escritórios centrais se encontram localizados na cidade de Montevidéu, Uruguai.			
102-4	Localização das operações	Pág. 6			
102-5	Propriedade e forma jurídica	Pág. 6			
102-6	Mercados atendidos	Pág. 6			
102-7	Porte da organização	Pág. 6			
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	Pág. 6		8 - 10	8.5 - 10.3
102-9	Cadeia de fornecedores	Pág. 59			
102-10	Alterações significativas na organização e em sua cadeia de fornecedores	Pág. 59			
102-11	Princípio ou forma de precaução	Pág. 59			
102-12	Iniciativas externas	Pág. 10			
102-13	Afiliação a associações	Pág. 10			

8.1 | ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

Norma GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	ODS	Metas
2. Estratégia					
102-14	Declaração de altos executivos responsáveis pela tomada de decisões	Pág. 3			
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	Pág. 3			
3. Ética e Integridade					
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta	Pág. 6		16	16.3
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	Pág. 6		16	16.3
4. Governança					
102-18	Estrutura de governança	Pág. 26			
102-19	Delegação de autoridade	Pág. 26			
102-20	Responsabilidade em nível executivo por tópicos econômicos, ambientais e sociais	Pág. 26			
102-21	Consulta a stakeholders sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais	Pág. 79		16	16.7
102-22	Composição do órgão máximo de governança e seus comitês	Pág. 26		5 - 16	5.5 - 16.7
102-23	Presidente do órgão máximo de governança	Pág. 26		16	16.6
5. Engajamento de Stakeholders					
102-40	Lista de grupos de stakeholders	Pág. 79			
102-41	Acordos de negociação coletiva	Pág. 33		8	8.8
102-42	Identificação e seleção de stakeholders	Pág. 79			
102-43	Enfoque para o engajamento de stakeholders	Pág. 79			
102-44	Principais tópicos e preocupações mencionados	Pág. 79			

8.1 | ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

Norma GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	ODS	Metas
6. Práticas para a Elaboração de Relatórios					
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Pág. 78			
102-46	Definição dos conteúdos dos relatórios e os Limites do tópico	Pág. 78			
102-47	Lista de tópicos materiais	Pág. 78			
102-48	Reformulação de informações	Pág. 78			
102-49	Alterações na elaboração de relatórios	Pág. 78			
102-50	Período objeto do relatório	Pág. 78			
102-51	Data do relatório anterior	Pág. 78			
102-52	Ciclo de elaboração de relatórios	Pág. 78			
102-53	Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	Pág. 78			
102-54	Declaração de elaboração do relatório em conformidade com as normas GRI	Pág. 78			
102-55	Sumário de conteúdos GRI	Pág. 87			
102-56	Verificação externa	Pág. 78			
GRI 200- NORMAS ECONÔMICAS					
PRÁTICAS DE COMPRA					
GRI 103- FORMA DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	Pág. 59			
103-2	A forma de gestão e seus componentes	Pág. 59			
103-3	Avaliação da forma de gestão	Pág. 59			

8.1 | ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

Norma GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	ODS	Metas
GRI 204- PRÁTICAS DE COMPRA CONTEÚDOS TEMÁTICOS (2016)					
204-1	Proporção de gasto com fornecedores locais	Pág. 59		8	8.3
COMBATE À CORRUPÇÃO					
GRI 103- FORMA DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	Pág. 30			
103-2	A forma de gestão e seus componentes	Pág. 30			
103-3	Avaliação da forma de gestão	Pág. 30			
GRI 205- COMBATE À CORRUPÇÃO CONTEÚDOS TEMÁTICOS (2016)					
205-2	Comunicação e capacitação sobre políticas e procedimentos de combate à corrupção	Pág. 30		16	16.5
GRI 300- NORMAS AMBIENTAIS					
MATERIAIS					
GRI 103- FORMA DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	Pág. 75			
103-2	A forma de gestão e seus componentes	Pág. 75			
103-3	Avaliação da forma de gestão	Pág. 75			
GRI 301- MATERIAIS CONTEÚDOS TEMÁTICOS (2016)					
301-2	Insumos reciclados	Pág. 75		8 - 12	8.4 - 12.2 - 12.5

8.1 | ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

Norma GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	ODS	Metas
ENERGIA					
GRI 103- FORMA DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	Pág. 70			
103-2	A forma de gestão e seus componentes	Pág. 70			
103-3	Avaliação da forma de gestão	Pág. 70			
GRI 302- ENERGIA CONTEÚDOS TEMÁTICOS (2016)					
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Pág. 70		7 - 8 - 12 - 13	7.2-7.3-8.4-12.2-13.1
302-3	Intensidade energética	Pág. 70		7 - 8 - 12 - 13	7.3-8.4-12.2-13.1
ÁGUA E EFLUENTES					
GRI 103- FORMA DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	Pág. 73			
103-2	A forma de gestão e seus componentes	Pág. 73			
103-3	Avaliação da forma de gestão	Pág. 73			
GRI 303- ÁGUA E EFLUENTES FORMA DE GESTÃO (2018)					
303-1	Interação com a água como recurso compartilhado	Pág. 73		6 - 12	6.3-6.4-6.A-6.B-12.4
GRI 303- ÁGUA E EFLUENTES CONTEÚDOS TEMÁTICOS (2018)					
303-3	Extração de água		(*)	6	6.4
EMISSÕES					
GRI 103- FORMA DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	Pág. 71			
103-2	A forma de gestão e seus componentes	Pág. 71			
103-3	Avaliação da forma de gestão	Pág. 71			

8.1 | ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

Norma GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	ODS	Metas
GRI 305- EMISSÕES CONTEÚDOS TEMÁTICOS (2016)					
305-1	Emissões diretas de GEE (escopo 1)	Pág. 71		3 - 12 - 13 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2
305-2	Emissões indiretas de GEE ao gerar energia (escopo 2)	Pág. 71		3 - 12 - 13 - 14 - 15	3.9 - 12.4 - 13.1 - 14.3 - 15.2
305-4	Intensidade das emissões de GEE	Pág. 71		13 - 14 - 15	13.1 - 14.3 - 15.2
RESÍDUOS					
GRI 103- FORMA DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	Pág. 75			
103-2	A forma de gestão e seus componentes	Pág. 75			
103-3	Avaliação da forma de gestão	Pág. 75			
GRI 306- RESÍDUOS FORMA DE GESTÃO (2020)					
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados com os resíduos	Pág. 75			
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados com os resíduos	Pág. 75			
GRI 306- RESÍDUOS CONTEÚDOS TEMÁTICOS (2020)					
306-4	Resíduos não destinados à eliminação	Pág. 75			
GRI 400- NORMAS SOCIAIS					
GRIGRI 103- FORMA DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	Pág. 33			
103-2	A forma de gestão e seus componentes	Pág. 33			
103-3	Avaliação da forma de gestão	Pág. 33			
GRI 401- EMPREGO CONTEÚDOS TEMÁTICOS (2016)					
401-2	Benefícios para os empregados em período integral que não são fornecidos a empregados em meio período ou temporários	Pág. 33		3 - 5 - 8	3.2 - 5.4 - 8.5

Norma GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	ODS	Metas
SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO					
GRI 103- FORMA DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	Pág. 33			
103-2	A forma de gestão e seus componentes	Pág. 33			
103-3	Avaliação da forma de gestão	Pág. 33			
GRI 403- SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO FORMA DE GESTÃO (2018)					
403-1	Sistema de gestão da saúde e segurança do trabalho		(*)	8	8.8
FORMACIOCAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO					
GRI 103- FORMA DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	Pág. 33		8	8.8
103-2	A forma de gestão e seus componentes	Pág. 33		3 - 8 - 16	3.6-3.9-8.8-16.1
103-3	Avaliação da forma de gestão	Pág. 33		3 - 8 - 16	3.3-3.4-3.9-8.8-16.1

8.1 | ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

Norma GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	ODS	Metas
GRI 404- CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO CONTEÚDOS TEMÁTICOS (2016)					
404-1	Média de horas de capacitação ao ano por empregado	Pág. 33		4 - 5 - 8 - 10	4.3-4.4-4.5-5.1-8.2-10.3
404-2	Programas para melhorar as qualificações dos empregados e programas de ajuda à transição	Pág. 33		8	8.2-8.5
404-3	Porcentagem de empregados que recebem avaliações periódicas do desempenho e desenvolvimento profissional	Pág. 33		5 - 8 - 10	5.1-8.5-10.3
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES					
GRI 103- FORMA DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	Pág. 33			
103-2	A forma de gestão e seus componentes	Pág. 33			
103-3	Avaliação da forma de gestão	Pág. 33			
GRI 405- DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES CONTEÚDOS TEMÁTICOS (2016)					
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	Pág. 26 e 33		5 - 8	5.1-5.5-8.5
NÃO DISCRIMINAÇÃO					
GRI 103- FORMA DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	Pág. 33			
103-2	A forma de gestão e seus componentes	Pág. 33			
103-3	Avaliação da forma de gestão	Pág. 33			
GRI 406- NÃO DISCRIMINAÇÃO CONTEÚDOS TEMÁTICOS (2016)					
406-1	Casos de discriminação e ações corretivas realizadas		(*)	5 - 8	5.1-8.8

(*) Estamos trabalhando na unificação dos critérios de medição e registro dos dados nos distintos mercados onde operamos, a fim de poder informar este tópico material de acordo com as normas GRI de modo consolidado, nos sucessivos relatórios, porém podemos garantir o cumprimento normativo associado com este tópico na totalidade dos países onde temos operações.

8.1 | ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

Norma GRI	Conteúdo	Página ou referência	Omissão	ODS	Metas
COMUNIDADES LOCAIS					
GRI 103- FORMA DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	Pág. 49			
103-2	A forma de gestão e seus componentes	Pág. 49			
103-3	Avaliação da forma de gestão	Pág. 49			
GRI 413- COMUNIDADES LOCAIS CONTEÚDOS TEMÁTICOS (2016)					
413-1	Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	Pág. 46 e 49			
SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR					
GRI 103- FORMA DE GESTÃO (2016)					
103-1	Explicação do tópico material e seu Limite	Pág. 54 e 57			
103-2	A forma de gestão e seus componentes	Pág. 54 e 57			
103-3	Avaliação da forma de gestão	Pág. 54 e 57			
GRI 416- SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR CONTEÚDOS TEMÁTICOS (2016)					
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos ou serviços	Pág. 54 ye 57			
416-2	Casos de não-conformidade relativos aos impactos na saúde segurança das categorias de produtos ou serviços	Pág. 54 e 57		16	16.3

8.2 | INDICE DE CONTEÚDOS SASB (*)

CÓDIGO	PARÂMETRO DE CONTABILIDADE	Página ou Referência
Gestão de energia		
FB-RN-130a.1	(1) Total de energia consumida, (2) porcentagem de eletricidade da rede, (3) porcentagem de renováveis	Pág. 69
Gestão de resíduos de alimentos e embalagens		
FB-RN-150a.2	(1) Peso total das embalagens, (2) porcentagem fabricada com materiais reciclados ou renováveis, (3) porcentagem reciclável, reutilizável ou compostável	Pág. 75
Segurança do Alimento		
FB-RN-250a.1	(1) Porcentagem de restaurantes inspecionados por um órgão de supervisão a segurança do alimento, 2) porcentagem que recebe notificações críticas	Pág. 57
FB-RN-250a.2	(1) Número de recalls emitidos, (2) quantidade total de produtos alimentícios recolhidos	Pág. 57
FB-RN-250a.3	Número de ocorrências confirmadas de doenças transmitidas por alimentos, porcentagem que resulta na investigação dos Centros para Controle e Prevenção de Doenças dos Estados Unidos (CDC).	Pág. 60

(*) Setor: Alimentos e Bebidas, Industria: Restaurante, versão 2018. Neste tema em todos os países onde temos operações.

8.2 | INDICE DE CONTEÚDOS SASB

CÓDIGO	PARÂMETRO DE CONTABILIDADE	Página ou Referência
Conteúdo Nutricional		
FB-RN-260a.1	(1) Porcentagem de opções no cardápio compatíveis com as diretrizes dietéticas nacionais, (2) receitas provenientes destas opções	Pág. 54
FB-RN-260a.2	1) Porcentagem de opções no cardápio para crianças de acordo com as diretrizes dietéticas nacionais para crianças, 2) receitas provenientes destas opções	Pág. 55
FB-RN-260a.3	Número de campanhas publicitárias realizadas para crianças e porcentagem de promoção de produtos de acordo com as diretrizes dietéticas nacionais para crianças	Pág. 55
Gestão da cadeia de fornecimento e abastecimento de alimentos		
FB-RN-430a.1	(1) Porcentagem de alimentos comprados que cumprem as normas ambientais e sociais de abastecimento, (2) Porcentagem de alimentos comprados que estão certificados segundo as normas ambientais ou sociais de terceiros	Pág. 68
FB-RN-430a.2	(1) Porcentagem de ovos originados de ambiente livre de gaiolas, (2) Porcentagem de carne suína produzida sem o uso de gaiolas de gestação	Pág. 63
FB-RN-430a.3	Análise da estratégia para administrar os riscos ambientais e sociais na cadeia de fornecimento, incluindo o bem-estar animal	Pág. 63
PARÂMETROS DA ATIVIDADE		
CÓDIGO	**PARÂMETRO DA ATIVIDADE**	**Página ou Referência**
FB-RN-000.A	1) Número de restaurantes próprios da empresa, (2) Número de franquias	Pág. 6
FB-RN-000.B	(1) Número de empregados em estabelecimentos próprios da empresa, (2) Número de empregados em franquias	Pág. 6



Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável*

BRASIL 2020

*Anexo do Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável para a América Latina e Caribe da Arcos Dorados, que inclui as principais ações e iniciativas desenvolvidas durante o ano de 2020 em benefício das comunidades onde operamos e do meio ambiente.

Equipe McDonald's Brasil

SUMÁRIO



Equipe McDonald's Brasil

MENSAGEM DE NOSSO PRESIDENTE 3

1 SOMOS A ARCOS DORADOS 4

1.1 NOSSA COMPANHIA NO BRASIL 5
1.2 NOSSA GENTE 6

2 ARCOS DORADOS DIANTE DA COVID-19 7

2.1 INICIATIVAS E AÇÕES 10

3 IMPACTO SOCIAL 11

3.1 CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO 12
3.2 DIVERSIDADE E INCLUSÃO 15
3.3 COMUNIDADE 17

4 IMPACTO AMBIENTAL 19

4.1 ECONOMIA CIRCULAR 20
4.2 GESTÃO SUSTENTÁVEL DE RECURSOS 21
4.3 ABASTECIMENTO SUSTENTÁVEL 24

O **Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável** da Arcos Dorados Brasil 2020 é um documento anexo ao Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável América Latina e Caribe 2020. Traz dados e iniciativas específicos do Brasil, levantados no período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020.

MENSAGEM DE NOSSO PRESIDENTE



É com muito orgulho que convido a todos à leitura deste relatório dedicado exclusivamente às ações e iniciativas no âmbito social e ambiental desenvolvidas durante o ano de 2020 pela Arcos Dorados no Brasil.

Por meio deste conteúdo, mostramos como lidamos com o cenário desafiador imposto a toda a sociedade brasileira pela pandemia de Covid-19. Entre os destaques desta publicação, vocês poderão conferir detalhes das iniciativas colocadas em prática para proteger nossas pessoas durante a manutenção de nossas atividades, além das ações de contribuição com a sociedade, com a doação de alimentos in natura, propagação de conhecimento e apoio a pequenos empresários por meio de cursos e nossa grande campanha de agradecimento à atuação de trabalhadores essenciais. Paralelamente, continuamos atuando fortemente na capacitação e desenvolvimento de nossos funcionários, valorizando as diferenças na construção de um ambiente cada vez mais inclusivo e diverso. No mesmo período, não tiramos o pé do acelerador e avançamos nossa atuação em prol do meio ambiente com o trabalho voltado à economia circular, gestão de recursos e abastecimento sustentável.

Paulo Camargo
Presidente
Divisão Brasil
Arcos Dorados



Equipe McDonald's Brasil

1. SOMOS A Arcos Dorados

1.1 | NOSSA COMPANHIA NO BRASIL

A **Arcos Dorados Holdings Inc** é a maior franqueada independente do McDonald's no mundo, operando a maior cadeia de restaurantes de alimentação rápida no Brasil com 1.020 restaurantes e cerca de 50 mil funcionários, entre Arcos Dorados e franqueados no país*. Como companhia, seguimos comprometidos com o desenvolvimento das comunidades onde operamos, proporcionando aos jovens sua primeira oportunidade de trabalho formal e utilizando nossa escala para gerar um impacto positivo no meio ambiente. Todos estes temas se enquadram dentro de nossa estratégia **Receita do Futuro**, que engloba os pilares: Emprego Jovem, Mudanças Climáticas, Embalagem & Reciclagem, Abastecimento Sustentável e Família & Bem-Estar.

1.020 restaurantes

610 restaurantes próprios e **410** sub-franqueados

606 restaurantes com a plataforma Experiência do Futuro (EOTF)

790 restaurantes com McDelivery

77 McCafé

2.012 quiosques de sobremesas

RECEITA DO FUTURO: PILARES

- Emprego Jovem
- Mudanças Climáticas
- Embalagem & Reciclagem
- Abastecimento Sustentável
- Família & Bem-Estar

*Com mais de 2.200 unidades de restaurantes na América Latina que, em conjunto, empregam mais de 70 mil pessoas.

Aproximadamente **50.000** funcionários

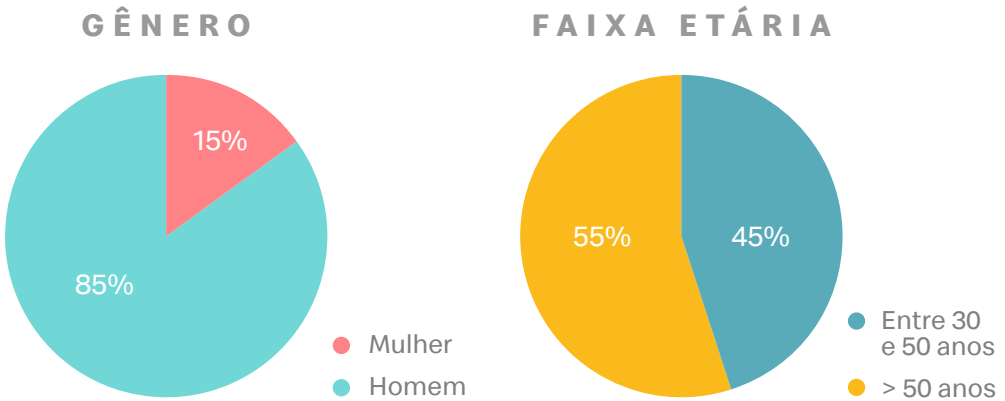
58% mulheres

Um dos maiores geradores de primeiro emprego formal do país

70% de nossos colaboradores são jovens de até **24** anos

Diretoria

A Diretoria e a Equipe Diretiva da Arcos Dorados no Brasil reúnem os cargos de Diretores, Vice-Presidente de Desenvolvimento, Vice-Presidente de Marketing, Vice-Presidente de Operações e Presidente, assim distribuídos:



Ética

Na Arcos Dorados, a ética é uma prioridade e é considerada essencial para todos os nossos colaboradores e parceiros. Os princípios corporativos de integridade, honestidade, diversidade e sustentabilidade são o reflexo dos valores que adotamos e, neste sentido, seguimos as diretrizes estabelecidas pelas Normas de Conduta nos Negócios, supervisionadas pelo Comitê de Ética Corporativa da companhia. Nosso compromisso ético também se estende à gestão de nossa cadeia de fornecimento, um elemento importante da estratégia Receita do Futuro. Para nos certificarmos que os fornecedores estejam alinhados à nossa forma de operar, contamos com um Código de Conduta de Fornecedores, que aborda temas como Direitos Humanos, Ética e Sustentabilidade.



Equipe McDonald's Brasil

2. A ARCOS DORADOS DIANTE DA Covid-19

2 | A ARCOS DORADOS DIANTE DA COVID-19

Desde 2020, com a chegada da pandemia da Covid-19 no Brasil, adotamos procedimentos adicionais de segurança e higiene em nossa operação no país, visando proteger a saúde de clientes, funcionários e parceiros. Desde então, a companhia vem investindo na comunicação dessas medidas, a fim de reforçar a importância dos protocolos adotados, com a campanha **McProtegidos**, presente em todos os nossos restaurantes. Mais do que informar as pessoas, prezamos pela segurança de todos. Por isso, reforçamos protocolos e procedimentos que já tínhamos antes e implementamos medidas ainda mais rígidas na higiene, saúde e segurança do alimento.



Equipe McDonald's Brasil



Equipe McDonald's Brasil



Equipe McDonald's Brasil

McProtegidos

As principais ações da marca incluem o atendimento de todos os funcionários usando luvas, máscaras brancas e viseiras acrílicas nas interações de entrega no balcão, Drive-Thru, Quiosques e McCafé. No interior dos restaurantes, o chão recebeu a aplicação de adesivos de segurança, formando linhas que delimitam o distanciamento social exigido na aproximação dos entregadores ou de clientes. Nos caixas do Balcão, Quiosque e McCafé, nas áreas de retirada e nas cabines do Drive-Thru, foram implantadas barreiras de acrílico para reduzir o contato. Aumentamos a frequência da limpeza dos balcões, equipamentos e portas e no número de dispensers de álcool em gel no salão.

As máquinas de cartão passaram a ser higienizadas após cada uso e os restaurantes estão sugerindo que os clientes do Drive-Thru façam uso de formas de pagamento sem contato. Também passamos a oferecer materiais para higienização das bolsas dos profissionais que fazem as entregas de pedidos solicitados pelo McDelivery. A companhia tem estimulado que esses profissionais higienizem as bolsas antes de acondicionar as embalagens que irão para as casas dos consumidores, lavem as mãos ou façam uso do álcool gel todas as vezes que chegam para fazer uma retirada. Também investimos na disseminação da informação e do conhecimento por meio de webinares, treinamentos, manuais e protocolos, conteúdos constantes nos canais internos de comunicação a fim de sanar dúvidas e promover a conscientização dos funcionários.

Também prezamos pela saúde mental de nossos colaboradores. Por isso, no último ano, implementamos o Programa de Saúde & Bem-Estar da Arcos Dorados, visando compartilhar informações sobre prevenção, autocuidado, saúde mental, bem-estar e demais aspectos que garantem a proteção completa das nossas pessoas.



Equipe McDonald's Brasil

McObrigado

Em 2020, a campanha alcançou a meta de **100 mil** doações de refeições aos trabalhadores essenciais que atuam na linha de frente no combate ao novo Coronavírus, incluindo profissionais de saúde, caminhoneiros, catadores de materiais recicláveis e entidades que prestam assistência à população mais vulnerável.

As doações foram realizadas em 104 cidades de 21 estados brasileiros. Ao todo, 310 instituições foram contempladas no país.

Doação de alimentos in natura

Destinamos **mais de 52 toneladas de ingredientes** utilizados nos restaurantes McDonald's, como carne, ovo, tomate, alface, entre outros, para associações que combatem a fome no Brasil.



Equipe McDonald's Brasil

Cursos de Higiene, Segurança do Alimento e Desenvolvimento Sustentável

A capacitação envolveu três frentes em que a companhia é reconhecida internacionalmente por sua excelência e buscou apoiar micro e pequenas empresas do setor de alimentação no Brasil, oferecendo um curso de formação gratuito e online voltado a profissionais que atuam nesse segmento. Essas áreas têm importância essencial para assegurar medidas de prevenção de contaminação por microrganismos, incluindo o novo Coronavírus. Contamos com o centro de formação Hamburger University, que serviu de base para a iniciativa.

7 módulos
Mais de 1.100 participantes
Índice de satisfação: 9.2



Equipe McDonald's Brasil

3. Impacto Social

3.1 | CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

As iniciativas brasileiras em capacitação e desenvolvimento envolveram ações de educação, comunicação, sustentabilidade e diversidade. Fomentamos e estimulamos a capacitação de todos os nossos funcionários, promovendo atividades de formação contínua em tópicos operacionais, acadêmicos e de desenvolvimento pessoal. Somos o principal empregador e a maior companhia capacitadora de jovens no Brasil. Temos um compromisso com essa formação e, para isso, contamos com a Hamburger University, o centro de nossa cultura organizacional e de treinamento, localizada em Alphaville, Barueri (SP).

Por ano, formamos mais de 90 mil pessoas em cursos online e investimos cerca de 40 milhões de reais em treinamento, contando com estratégias educacionais de ponta. Esse trabalho tem sido reconhecido anualmente pelos mais importantes institutos de análise de clima organizacional do país, como Great Place to Work (GPTW) e Top Employers, que nos consideram uma referência como Bom Empregador.

Em 2020, algumas dessas ações de capacitação e desenvolvimento contaram com parceiros de peso, como a Aberje (Associação Brasileira de Comunicação Empresarial), a Cisco, líder global em tecnologia, uma das marcas mais tradicionais de café do Brasil, e a Rainforest Alliance, organização internacional sem fins lucrativos que atua em mais de 80 países para ajudar a proteger o meio ambiente, conservar a biodiversidade e promover os direitos e o bem-estar dos trabalhadores, suas famílias e comunidades.



Escalando o Futuro 2020

Lançado em 2019, o programa tem parceria da Aberje e integra o pilar de Bom Empregador da companhia. A iniciativa busca capacitar estudantes de comunicação e funcionários da empresa em todo o país para o desenvolvimento de projetos relacionados à produção de conteúdo, storytelling e empreendedorismo. A edição 2020 foi realizada totalmente online e os três melhores trabalhos foram premiados em R$ 4 mil. Foram quase 100 inscritos, entre funcionários da rede de restaurantes e universitários. Destes, 38 escaladores foram selecionados para três dias de imersão, com 12 finalistas.



Cursos gratuitos de tecnologia

Fechamos uma parceria com a Cisco para levar a todos os funcionários e seus familiares cursos técnicos gratuitos online. Em 2020, foram disponibilizados três cursos: Internet das Coisas, Introdução à #Cibersegurança e Introdução à Informática. A parceria foi realizada por meio da Hamburger University, centro de desenvolvimento da Arcos Dorados, com conteúdo oferecido pelo Cisco Networking Academy, programa de responsabilidade social em educação e empregabilidade no setor de tecnologia da líder global em tecnologia.

30º Curso Desenvolvimento Sustentável em Foco

Em 2020, o programa chegou em sua 30ª edição com aulas ministradas online e carga horária de nove horas, distribuídas ao longo de três dias. Os temas de 2020 falaram sobre Capitalismo Consciente, Compromisso Social, Desperdício de Alimentos, Economia Circular, Energia Renovável, Gestão da Mudança, Mudanças Climáticas, Desenvolvimento Sustentável, Valor Compartilhado, Competências Socioemocionais. Um dos destaques foi o módulo Gestão de Resíduos em tempos de COVID-19, assunto de maior relevância dentro do contexto vivido atualmente em todo o mundo.

Até 2020, o programa teve a participação de 5985 pessoas. O curso é a maior ação corporativa de educação para o desenvolvimento sustentável do Brasil.

DSF Desenvolvimento Sustentável em Foco

Webconferências de Sustentabilidade

Os painéis virtuais aberto ao público promovidos pela companhia abordaram os seguintes temas: Gestão de Resíduos; Redução do Desperdício de Alimentos, com parceria da Connecting Food, ONG Alquimia e Associações do ICCB – Instituto Capitalismo Consciente Brasil; Pecuária Sustentável sobre boas práticas da pecuária no Brasil e sua cadeia de produção, com a participação da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa), e da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS); e Café Certificado, realizado em parceria com uma marca de cafés brasileiros e a Rainforest Alliance, há mais de cinco anos a certificadora de 100% do café servido em todas as unidades do McCafé no Brasil.

RAINFOREST ALLIANCE • PEOPLE & NATURE •

Debate Consumo consciente: toda escolha importa!

Para comemorar o FSC® Friday, o FSC Brasil e o McDonald's promoveram um debate aberto sobre consumo consciente. A data é celebrada mundialmente, todos os anos, na última sexta-feira do mês de setembro. O objetivo do evento é aumentar a conscientização sobre o manejo florestal responsável, estimulando o uso racional dos recursos naturais e a adoção de boas práticas em toda a cadeia produtiva.

FSC® FRIDAY 2020
Forests for All Together

3.2 | DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Seguindo as diretrizes globais de incentivo à pluralidade e inclusão, em 2020 adotamos ações significativas que celebraram as diferenças e buscaram reforçar o compromisso da empresa em contribuir com o desenvolvimento de seus funcionários a partir das individualidades de cada um.

Campanha "Brincar junto é aprender a respeitar as diferenças"

Em uma parceria com a Faber-Castell, líder mundial na produção de EcoLápis de madeira reflorestada, a Arcos Dorados lançou uma campanha digital que reforçava a importância da discussão em torno da representatividade, mostrando como a maneira inclusiva com que as crianças se relacionam pode ser inspiração para todos.

Foi registrado um encontro presencial (antes da pandemia) entre crianças de variadas etnias e contextos culturais e econômicos para passar momentos juntas em um dos restaurantes McDonald's. Ali, elas brincaram, desenharam e coloriram com os produtos da linha Caras & Cores, da Faber-Castell, que traz uma paleta especial com diferentes tons de pele que estimula as crianças a se representarem em seus desenhos.

A campanha foi reforçada com uma ação realizada nos restaurantes em 5 de fevereiro de 2020 – nesta data, todos os que adquiriram um McLanche Feliz, receberam uma caixa de giz de cera. Para ampliar o diálogo sobre o tema, os kits de giz de cera da linha também foram entregues aos colaboradores da rede, que receberam uma carta assinada pelo presidente, além de um webinar sobre o tema e a divulgação de uma cartilha sobre diversidade racial. Reforçamos assim um dos pilares que regem a gestão da Arcos Dorados em toda a América Latina e Caribe que é o de Diversidade e Inclusão.



Laços Dourados

Criado em 2016 como um projeto piloto voltado à identificação e apoio a gestações de risco, a iniciativa Laços Dourados foi ampliada um ano depois para toda a companhia. A partir de então, todas as funcionárias e dependentes grávidas puderam participar e já foram realizados 4.665 atendimentos. O programa tem como objetivo oferecer suporte no período gestacional, identificar gestações de alto risco e diminuir o índice de prematuridade, melhorando a qualidade de vida da gestante e do recém-nascido. São feitos contatos periódicos dos especialistas, que atuam estimulando a adesão ao pré-natal, fornecendo orientações sobre o período gestacional e desenvolvimento do bebê, incentivando o aleitamento materno e estimulando o vínculo mãe-filho.

Em 2020, a iniciativa teve aumento de 37% no acompanhamento efetivo das participantes. Os profissionais passaram a contextualizar o aconselhamento e considerar os cuidados necessários para promover a proteção contra o Coronavírus. No último ano também foi identificado uma redução de 30% no número de gestações de alto risco monitoradas pelo programa, em relação ao ano anterior.

Destacamos que entre as gestantes de alto risco clínico monitoradas desde 2019, foram evitadas possíveis internações em UTI em 86% dos casos, graças ao conjunto de ações do Laços Dourados. Além disso, em 2020, foi observada uma redução de 85% na quantidade de gestantes que faziam uso de substâncias nocivas à sua própria saúde e à do bebê.

Laços Dourados

Dia Internacional da Pessoa com Deficiência

Promovido pela ONU em 3 de dezembro, a data foi lembrada pela Arcos Dorados em 2020 ao reforçar seu papel como um dos maiores empregadores do país.

Atualmente, a rede emprega cerca de 1,5 mil funcionários com diversos tipos de deficiências em seus restaurantes por todo o Brasil.

Contamos com uma equipe de profissionais dedicados exclusivamente à captação, contratação e acompanhamento de PcD, que contempla gestores de inclusão e médicos do trabalho, entre outros. Os funcionários com deficiência recebem um treinamento adaptado, pensando prioritariamente em seu desenvolvimento e segurança. Cada pessoa é capacitada nas estações consideradas aptas para sua condição e não há limite de tempo para a aprendizagem.



Equipe McDonald's Brasil

3.3 | COMUNIDADE

Nosso engajamento para apoiar instituições e projetos ligados à responsabilidade social é bastante presente no Brasil, especialmente em ações relacionadas ao fomento da educação, saúde, sustentabilidade e transparência. Como companhia líder do setor, apoiamos continuamente as comunidades onde operamos.

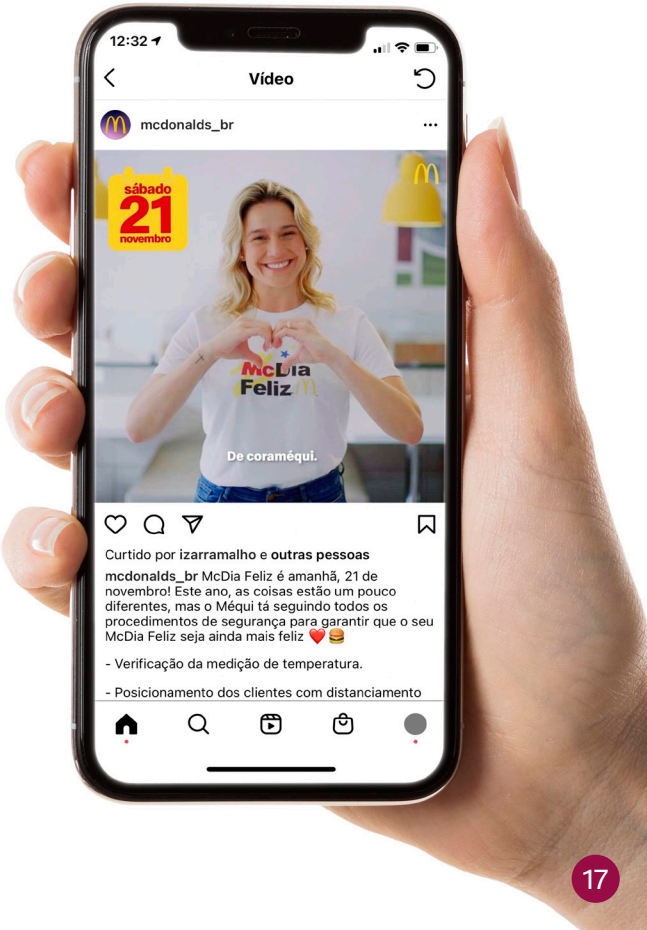


McDia Feliz

A campanha é realizada no país desde 1988, sendo nosso principal evento beneficente. Em 2020, a iniciativa teve como embaixadora a jornalista e apresentadora Fernanda Gentil. A arrecadação total do ano foi de R$ 19.8 milhões, valor destinado a mais de 59 instituições em 21 estados brasileiros atendidas pelo Instituto Ronald McDonald, que atua com oncologia pediátrica, promovendo a saúde e a qualidade de vida de crianças e adolescentes com câncer e suas famílias, além de 5 projetos educacionais conduzidos pelo Instituto Ayrton Senna que impactaram positivamente mais de 2,7 milhões de alunos do Ensino Fundamental e Médio em 6 estados do país. Como medida de segurança inovadora em meio à pandemia de Covid-19, foram disponibilizados pela primeira vez vouchers antecipados no formato digital.

McDia Feliz





Dia Internacional de Portas Abertas

Essa é uma iniciativa pioneira no setor para reforçar a transparência da companhia ao abrir as portas de nossas cozinhas e mostrar aos consumidores como os alimentos são preparados nos restaurantes, além de informar mais a respeito das medidas de segurança e higiene adotadas nas unidades.

Em 28 de setembro de 2020, foi o lançamento da primeira edição digital do Portas Abertas, cuja versão presencial já recebeu mais de 10 milhões de pessoas nas cozinhas dos restaurantes brasileiros. No ano passado, realizamos uma visita virtual às cozinhas do McDonald's com o objetivo de fortalecer a relação de transparência com os consumidores. Durante o dia, no perfil da marca no Instagram (@mcdonalds_br), os consumidores puderam acompanhar nos stories um tour com informações sobre como os alimentos são preparados em nossos restaurantes, além de saber mais dos protocolos adotados nas unidades. Também tiveram a chance de enviar perguntas sobre este assunto para serem respondidas pela empresa no decorrer daquela semana.

PORTAS ABERTAS

Programa ComMc Mudamos o Mundo

Em parceria com a Enactus, uma organização internacional sem fins lucrativos, o Programa ComMc Mudamos o Mundo incentiva estudantes universitários e funcionários a melhorar o mundo. Em 2020, recebemos inscrições de 49 times de todo o Brasil, propondo 72 projetos que buscam promover benefícios para a comunidade em torno dos temas: Educação para o desenvolvimento sustentável, Resíduo zero e Redução de perda de Alimentos.



Divulgação Enactus



Divulgação McDonald's Grupo Levvo

4. Impacto Ambiental

4.1 ECONOMIA CIRCULAR

Em 2020, avançamos em nosso compromisso de impactar positivamente o meio ambiente. Por isso, anunciamos a substituição das bandejas de plástico convencional utilizadas pelos clientes nos restaurantes por uma versão mais sustentável, feita de um material de impacto ambiental positivo. A matéria-prima, um termoplástico de base biológica, é produzida pela empresa israelense **UBQ®** a partir de resíduos domésticos e utilizada na fabricação das novas bandejas.

Parceria Arcos Dorados e UQB

Nesta primeira fase, 7.200 bandejas sustentáveis foram distribuídas em 30 restaurantes McDonald's localizados em 20 capitais brasileiras. A iniciativa será estendida gradualmente às demais unidades da rede em todo o país e, para isso, já estão em produção 11 mil unidades adicionais. Com esta iniciativa, em 2020 mais de 1.200 kg de resíduos já deixaram de ir para aterros.

As peças antigas retiradas dos restaurantes estão sendo destinadas aos projetos de economia circular promovidos pela própria Arcos Dorados. A iniciativa também contribui para a redução de emissão de gases de efeito estufa na atmosfera.

Ao reciclar uma tonelada de material evita-se a emissão de aproximadamente 15 toneladas de dióxido de carbono (CO_2e) no meio ambiente.

A estimativa é de que a produção das primeiras 18 mil bandejas do projeto represente uma redução de 3.713 kg de dióxido de carbono.



Logística reversa de eletroeletrônicos

Em 2020, destinamos mais de 3.700 itens à Sinctronics, um centro de inovação em logística reversa de eletroeletrônicos, pioneiro no modelo de economia circular no Brasil. Construído em Sorocaba, interior de São Paulo, o centro é uma iniciativa da empresa Flex, que fornece soluções para a redução do impacto ambiental dos produtos industriais no pós-consumo. Nossa parceria consiste no envio de itens de informática danificados ou obsoletos da companhia para serem remanufaturados.



Equipe McDonald's Brasil

Projeto Óleo Nota 10

Mais de 40 restaurantes fazem parte do projeto iniciado em agosto de 2020, que adequa soluções de baixa complexidade e custo para otimizar a utilização do óleo usado nas cozinhas. Após o uso, esse óleo é coletado nos restaurantes e destinado à fabricação de biodiesel, promovendo a economia circular.

28.382 Kg de óleo coletado nos quatro primeiros meses do programa.



Equipe McDonald's Brasil

4.2 | GESTÃO SUSTENTÁVEL DE RECURSOS

Em 2020, a operação no Brasil priorizou questões relevantes voltadas ao enfrentamento das mudanças climáticas, como eficiência energética, economia de água. Todas se transformaram em práticas adotadas nos restaurantes do país.

Programa Natal

Um dos maiores projetos da rede para o uso inteligente da água é o Programa Natal, que consiste no reaproveitamento da água condensada gerada pelos aparelhos de condicionadores de ar dos restaurantes para limpeza de banheiros, irrigação de jardins, lavagem de fachadas e caminhos do Drive-Thru. No Brasil, **402** unidades do McDonald's participam do programa – juntas, captaram e utilizaram mais de **86 milhões** de litros de água em 2020. Os novos restaurantes estão sendo construídos com sistema de captação de chuva, ampliando o potencial do programa.

Hora do Planeta

Pelo 13º ano, apoiamos a Hora do Planeta, iniciativa mundial promovida pela organização World Wide Fund For Nature (WWF), com o objetivo de conscientizar a população sobre as mudanças climáticas e incentivar a participação de todos na conservação do meio ambiente. No dia 27 de março, apagamos as luzes externas da fachada de todos os restaurantes no Brasil por 60 minutos. Além do ato simbólico, a companhia se preocupa com o uso consciente de energia durante todo o ano.



Equipe McDonald's Brasil

Mercado livre de energia

Além de oferecer bandeiras tarifárias mais competitivas, a adesão ao mercado livre de energia acelera a trajetória da companhia na aquisição de uma energia mais sustentável. A mudança teve início em março de 2020, com a compra de energia das geradoras AES Brasil e Engie. Cerca de 197 restaurantes McDonald's em todas as regiões do Brasil já são abastecidos por energia adquirida no mercado livre.

Energia solar

Quatro restaurantes e dez quiosques de sobremesa McDonald's no Distrito Federal já estão operando totalmente com energia renovável, geradas por duas usinas de energia solar fotovoltaica pertencentes ao Grupo Levvo, franqueada na rede na região.

As usinas produziram em 2020 mais de 2.500.000 MWh, o que abasteceria cerca de 16 mil residências por um mês, e evitaram a emissão de aproximadamente 190 toneladas de CO_2 no meio ambiente.

4.2 | GESTÃO SUSTENTÁVEL DE RECURSOS

Ao inaugurar novas unidades no Brasil, a companhia já se preocupa com o conceito de restaurantes comprometidos com o desenvolvimento sustentável, que precisam seguir algumas iniciativas que nos ajudam a atingir a meta de reduzir em 36% a pegada de carbono de nossa operação até 2030.

RESTAURANTES SUSTENTÁVEIS



Bandejas produzidas com termoplástico UBQ



Embalagens **100%** certificadas pela FSC e PEFC



Segregação de resíduos em **reciclável e orgânico**



Equipamentos que consomem menos energia

Fritadeira que utiliza **menor volume de óleo**





Destinação do óleo e da gordura para produção de **biodiesel**



Filme 3M nas janelas para reduzir a temperatura interna



Iluminação **LED**



Usinas solares e adesão ao mercado livre de energia



Redutores de vazão para economia de cerca de **50%** de água por torneira

4.3 ABASTECIMENTO SUSTENTÁVEL

Como empresa líder de mercado, temos um forte compromisso com a utilização de ingredientes de qualidade, apoiando o abastecimento sustentável e garantindo a saúde e o bem-estar dos animais. Além disso, para atender aos mais elevados padrões de segurança do alimento, priorizamos matérias-primas que nos permitam realizar processos sustentáveis. Desde 2011, trabalhamos em conjunto com as principais lideranças do setor para desenvolver iniciativas alinhadas aos critérios da Mesa Redonda da Pecuária Sustentável (GTPS). Para isso, adotamos no Brasil uma série de compromissos ligados a este tema, como verificar se a carne servida em nossos restaurantes vem de campos livres de desmatamento, servir 100% do nosso café de fontes certificadas, entre outros.





Muito obrigado!

Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável

AMÉRICA LATINA E CARIBE 2020