

RELATÓRIO DE IMPACTO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

2021



CONTEÚDO

05

Sobre este relatório

09

Somos Arcos Dourados

21

Proposta de valor

40

Nossa equipe

59

Comunidade

68

Ambiente

¡OBRIGADO, LEDANIA!

As ilustrações que trazem magia e cores a este Relatório foram feitas pela artista Diana Ordóñez, também conhecida como Ledania. As imagens foram originalmente criadas para serem expostas nas paredes do restaurante Parque de la 93 em Bogotá, Colômbia, para sua inauguração. A renomada muralista nascida em Bogotá inspirou-se nos seis pilares de nossa Receita para o Futuro e na ajuda de seus seguidores para intervir no exterior de nossa principal loja.

Ledania, nascida em 1987, vive atualmente em Bogotá. Ela é uma neomuralista colombiana consolidada como referência no grafite latino-americano. O nome Ledania vem da união de Leda, a famosa mulher seduzida por Zeus na mitologia grega, e seu primeiro nome. Além da arte de rua, ela trabalha em fotografia, design gráfico, publicidade e maquiagem artística. Em 2021, ela participou da concepção de peças promocionais para o filme "Encanto" da Disney, junto com outros artistas e ilustradores colombianos.

Obrigado Ledania por trazer cor, alegria e um espírito latino ao nosso Relatório.

INSTAGRAM DA
LEDANIA



CHAIRMAN EXECUTIVO DA ARCOS DORADOS

Desde que fundei a Arcos Dorados, temos o compromisso de impactar positivamente as comunidades onde estamos presentes. À medida que o negócio crescia, também crescia nossa capacidade de desempenhar um papel fundamental no desenvolvimento sustentável da América Latina e do Caribe. Nossa trajetória mostra um compromisso crescente em gerar oportunidades para as pessoas, proteger o meio ambiente e apoiar iniciativas locais que motivam e inspiram mudanças positivas.

Aproveitamos a força de nossa marca e o alcance de nossa operação para oferecer milhões de oportunidades de primeiro emprego para jovens, ajudar famílias em momentos de necessidade, promover a diversidade e inclusão no ambiente de trabalho e muito mais. Há vários anos, reunimos esses esforços em nossa plataforma ESG, a Receita do Futuro.

Este relatório tem o propósito de mostrar tudo o que conseguimos realizar em 2021 e nossos compromissos para o futuro em seis pilares ESG: emprego jovem, mudanças climáticas, economia circular, abastecimento sustentável, família & bem-estar e diversidade & inclusão. Além de contratar milhares de jovens, em 2021 desenvolvemos e introduzimos novos programas para capacitá-los e oferecer a eles habilidades necessárias para ingressarem no mercado de trabalho formal. Só no ano passado, impactamos mais de 398.000 jovens em toda a região.

Um marco nesse período foi a medição de nossas emissões de gases de efeito estufa dos Escopos 1, 2 e 3, pela primeira vez. Em abril de 2022, nos tornamos a primeira empresa do setor em nossa região a vincular sua estratégia financeira aos compromissos de mudanças climáticas, emitindo um bônus vinculado à sustentabilidade, com objetivos para a redução das emissões de gases de efeito estufa nos próximos anos.

Atendemos quatro milhões de clientes todos os dias, o que representa uma oportunidade única de conscientizar sobre a importância de hábitos sustentáveis. Isso inclui promover uma economia circular com nossas iniciativas de reciclagem de embalagens e resíduos, bem como adquirir nossos ingredientes de fornecedores alinhados aos valores fundamentais. Nosso compromisso com as famílias abrange desde ofertas de menus equilibrados para nossos clientes mais jovens até parcerias contínuas com ONGs em toda a região. Temos um longo histórico de incluir, proativamente, alternativas mais equilibradas e ao mesmo tempo reduzir a quantidade de sódio, açúcar, gordura e calorias em nossas combinações do McLanche Feliz.

Por fim, a cultura meritocrática da Arcos Dorados é baseada no respeito mútuo, em um ambiente diverso e inclusivo. A visão e a compreensão da sociedade sobre diversidade e inclusão evoluíram ao longo do tempo. Para garantir que permaneçamos na vanguarda dessas questões, estabelecemos grupos de trabalho para abordar a diversidade relacionada a gênero, raça, sexualidade e gerações.



Estou imensamente orgulhoso das conquistas e compromissos da nossa Receita do Futuro. Os convido a conhecerem mais sobre o que estamos fazendo para alcançar um futuro melhor para as pessoas e para o nosso planeta no 8º Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável da Arcos Dorados para a América Latina e o Caribe.

WOODS STATON

Chairman Executivo da Arcos Dorados

MENSAGEM DO NOSSO CEO

Na Arcos Dorados sempre privilegiamos a ação em detrimento das palavras. Quando dizemos que “a sustentabilidade está em nosso DNA”, estamos nos referindo a uma longa trajetória de ações para proteger o meio ambiente e apoiar as comunidades que servimos. Nossa plataforma ESG, Receita do Futuro, nos guiou antes mesmo de ter um nome. Desde que ingressei na Arcos Dorados, há mais de trinta anos, vivenciei em primeira mão a cultura meritocrática dentro da empresa e nosso envolvimento ativo na busca de soluções para alguns dos maiores desafios da sociedade.

Como uma empresa multinacional líder na América Latina e no Caribe, devemos participar com responsabilidade no desenvolvimento econômico local, em benefício das gerações atuais e futuras. Nossas políticas e iniciativas são, portanto, projetadas para garantir que ofereçamos oportunidades de trabalho formais em um ambiente de trabalho seguro e inclusivo; que obtenhamos nossos ingredientes de forma sustentável; que possamos promover uma economia circular e proteger o meio ambiente.

Ao longo dos anos, assumimos e alcançamos compromissos relacionados a o nosso impacto nas questões ambientais e sociais e 2021 não foi exceção. A escala de nossas operações e o alcance da marca que operamos nos permitem impactar todos os nossos parceiros. Nossa Hamburger University (HU), em São Paulo, Brasil, está entre as universidades corporativas mais conhecidas e respeitadas do mundo. Usando sua riqueza de conhecimento e experiência, a HU desenvolveu e implementou programas online para educar a comunidade sobre temas que vão de finanças pessoais à economia circular. Dezenas de milhares de pessoas de mais de 50 países da região se inscreveram para esses cursos de nível certificado no ano passado.

A HU também apoia a formação e educação que oferecemos aos milhares de jovens de 16 a 24 anos que se juntam a nós todos os anos para a sua primeira experiência profissional

formal. A formação que damos a eles vai além das competências específicas necessárias para operar um restaurante. Eles aprendem habilidades básicas que servirão para sua vida profissional, o trabalho em equipe e a importância dos processos e dos padrões.

Talvez a coisa mais importante que ensinamos a eles esteja relacionada à nossa “Cooltura de Serviço”, que promove a individualidade e a colaboração ao mesmo tempo. Isso enriquece nosso ambiente de trabalho e garante que nossos restaurantes reflitam a enorme diversidade de raça, gênero, sexualidade e gerações das sociedades em que vivemos.

Levamos muito a sério nossa plataforma Receita do Futuro, e somos a única empresa em nosso setor a vincular as métricas ESG à remuneração executiva.

Para garantir a integridade e transparência de nossos reportes, este Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável para a América Latina e o Caribe foi, mais uma vez, elaborado de acordo com os padrões dos indicadores GRI* (Global Reporting Initiative) e SASB** (Sustainability Account Standards Board), ambos referência para relatórios ESG no mundo. E, pelo segundo ano consecutivo, a EY auditou os principais indicadores do Relatório, validando nosso compromisso com a Receita do Futuro.



Estou muito feliz em apresentar este relatório, que representa uma imagem dos esforços diários acumulados de milhares de pessoas de Arcos Dorados, que trabalham por um mundo melhor hoje e para o futuro.

MARCELO RABACH
CEO

SOBRE ESTE RELATÓRIO

Este relatório foi elaborado de acordo com a opção “Essencial” das Normas GRI (Global Reporting Initiative) e considerando as normas do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para o setor de Restaurantes.

Este documento representa nosso oitavo exercício de relatório. Descreve as atividades relacionadas à gestão da sustentabilidade da Arcos Dorados Holdings Inc. O relatório abrange as atividades realizadas de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021. A empresa estabeleceu uma periodicidade anual para seus relatórios de sustentabilidade. O relatório divulgado anteriormente corresponde ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

Para reafirmar nosso compromisso com a transparência e prestação de contas das informações contidas neste Relatório, a Ernst and Young (EY) realizou uma verificação dos indicadores assinalados com (tic "✓") listados em seu relatório independente de Asseguração Limitada.

Contato

Para dúvidas ou comentários sobre este Relatório, favor entrar em contato com a nossa equipe de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável.

✉ sustenabilidade@br.mcd.com

PROCESSO DE MATERIALIDADE

Mantemos um relacionamento constante e transparente com todas as nossas partes interessadas, de indivíduos a organizações, para que possamos entender suas expectativas e preocupações e traduzi-las em informações de valor estratégico para auxiliar a gestão de nossos negócios. Seguimos um processo interno para identificar e selecionar as referidas partes interessadas com base nos critérios de interação e impacto no negócio, e estabelecemos diferentes mecanismos de diálogo com cada parte interessada como pode ser visto a seguir.

Partes interessadas ✓

Partes interessadas

Acionistas, franqueados, entidades financeiras

Mecanismos de diálogo

Assembleia Geral de Acionistas, Formulário Anual 20-F, Relatório Anual de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, Demonstrações Financeiras Trimestrais, Relatórios de Resultados Trimestrais, Conferências e Eventos Públicos Periódicos com Investidores, Comunicados Periódicos à Imprensa, Interações Contínuas com Analistas de Vendas, Site Arcos Dorados, Site Receita do Futuro

Partes interessadas

Colaboradores da Arcos Dorados

Mecanismos de diálogo

Pesquisas de Clima, Arcos Dorados Digital, AD Weekly, Rede Social Corporativa, Yammer, AD Podcasts, Encontros AD, E-mails, Portas Abertas – Portas Transparentes, Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, Sites Arcos Dorados e Receita do Futuro, McProtegidos (Protocolos, Cartazes, Treinamentos)

Partes interessadas

Clientes

Mecanismos de diálogo

Conte-nos como foi sua experiência, Portas Abertas, Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, Serviço de Atendimento ao Cliente, Site Arcos Dorados, Site Receita do Futuro, McProtegidos (Cartazes)

Partes interessadas

Comunidade (vizinhos ou representantes de ONGs)

Mecanismos de diálogo

Conte-nos como foi sua experiência, Portas Abertas, Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, Site Arcos Dorados, Site Receita do Futuro

Partes interessadas

Entidades governamentais

Mecanismos de diálogo

Demonstrações Financeiras, Formulário 20-F, Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, site Arcos Dorados

Partes interessadas

Mídia

Mecanismos de diálogo

Comunicados à imprensa, Entrevistas, Eventos de Relações Públicas, Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, site Arcos Dorados, site Receita do Futuro, Demonstrativos Financeiros, Formulário 20-F

Partes interessadas

Fornecedores ou distribuidores

Mecanismos de diálogo

Reunião com fornecedores, Portal de Fornecedores, Portas Abertas, Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, Sites Arcos Dorados e Receita do Futuro

Como definimos o conteúdo do relatório?

Conduzimos todos os anos um exercício de materialidade para averiguar os pontos de vista das partes interessadas sobre os tópicos ambientais, sociais e econômicos mais relevantes para a gestão sustentável, bem como aqueles que desejam aprender mais. O exercício é realizado de acordo com as recomendações das normas da Global Reporting Initiative e com base na materialidade definida pelos indicadores SASB para o setor de restaurantes.

METODOLOGIA

REVISÃO

Referência da indústria e análise de questões materiais do período anterior.

Decidimos incluir os tópicos “Embalagem e reciclagem (Economia Circular)” e “Ética e Integridade e combate à corrupção”. Outros tópicos materiais foram renomeados para definir com mais precisão o escopo de sua gestão.

PRIORIZAÇÃO

Avaliação de questões materiais pelos tomadores de decisão da empresa.

11 membros do conselho de administração participaram do processo de priorização.

VALIDAÇÃO

Consulta às partes interessadas da organização sobre questões materiais.

974 Brasil	547 Argentina	1.466 Clientes	725 Funcionários
188 Colômbia	181 Outros	80 Fornecedores	37 Outros
158 Porto Rico	143 Costa Rica	36 Mídia	34 Franqueados
133 Chile	86 México	21 Comunidade	3 Acionistas

ANÁLISE

Apreciação de sugestões das partes interessadas.

No processo de validação, perguntamos sobre as principais questões e preocupações que nossas partes interessadas sentiram que deveriam ser incluídas além das prioridades da Empresa. A maioria das respostas poderia ser categorizada em questões materiais já listadas, como embalagens recicláveis ou eliminação de canudos de plástico (Embalagem e reciclagem), segurança do alimento (Segurança do alimento), e reciclagem do óleo vegetal (Gestão responsável de recursos).

Matriz de Materialidade

Este relatório foi elaborado com base nas questões materiais priorizadas pela Arcos Dorados e validadas junto às partes interessadas da Empresa. ✓



- 1 Segurança Do Alimento
EXTERNA
- 2 Direitos humanos e práticas trabalhistas justas
EXTERNA / INTERNA
- 3 Ética e Integridade e combate à corrupção
EXTERNA / INTERNA
- 4 Emprego Jovem
EXTERNA / INTERNA
- 5 Saúde e segurança de nossa gente
INTERNA
- 6 Embalagem e reciclagem (Economia Circular)
EXTERNA
- 7 Nutrição e publicidade responsável
EXTERNA
- 8 Gestão responsável de recursos
EXTERNA / INTERNA
- 9 Diversidade e inclusão
EXTERNA / INTERNA
Cultura e ambiente de trabalho
INTERNA
- 10 Abastecimento responsável
EXTERNA
- 11 Apoio à comunidade local
EXTERNA
- 12 Criação de gado sustentável e livre de desmatamento
EXTERNA
- 13 Mudanças climáticas
EXTERNA

- Compromisso com as Famílias
- Oportunidade para os Jovens
- Governo
- Abastecimento Sustentável
- Mudanças Climáticas
- Diversidade e Inclusão
- Economia Circular

SOMOS A ARCOS DORADOS

01



MOMENTOS DELICIOSOS E ACESSÍVEIS A TODOS

Arcos Dorados Holdings Inc. é uma franqueada independente do McDonald's, operando a maior cadeia de restaurantes de fast-food na América Latina e Caribe. Temos o direito exclusivo de possuir, operar e outorgar franquias de restaurantes McDonald's em 20 países e territórios na região, com mais de 2.200 unidades que empregam mais de 80 mil pessoas. Somos uma empresa de capital aberto: desde abril de 2011, estamos cotados na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE) sob o símbolo ARCO.

Desde 2007, temos consolidado nossa posição na região e permanecemos focados nos compromissos que guiam nosso negócio: qualidade e transparência alimentar, emprego formal para os jovens, apoio às comunidades, abastecimento sustentável, práticas ambientalmente responsáveis, diversidade e inclusão e experiências inovadoras para toda a família.

VISÃO

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

MISSÃO

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

VALORES ✓

- Oferecemos qualidade, serviço e limpeza aos nossos clientes.
- Somos uma empresa orientada para resultados e 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.

Sabemos como uma comida deliciosa é importante para reunir as famílias, compartilhar momentos e criar memórias duradouras.

Novas divisões ✓

Em 2021, reorganizamos nossas áreas operacionais, passando de quatro divisões geográficas para três, uma mudança que nos permitiu ganhar agilidade operacional.

🌿 Brasil

🌿 **Divisão Latino-Americana Sul (SLAD):** Argentina, Uruguai, Chile, Peru, Equador, Colômbia, Venezuela, Trinidad & Tobago, Aruba e Curaçao.

🌿 **Divisão Latino-Americana Norte (NOLAD):** Panamá, Costa Rica, México, Guiana Francesa, Porto Rico, Martinica, Guadalupe, St. Croix e St. Thomas.

NOSSOS RESTAURANTES

Nossos restaurantes são o lugar onde a magia acontece. Nos conectamos com cada cliente cuidando do seu bem-estar, protegendo a sua família e multiplicando sorrisos e momentos únicos.

Operamos quatro formatos diferentes de restaurantes:¹



49,1% | Free Standing

Esses são os maiores e mais completos restaurantes, normalmente apresentando todos os nossos segmentos de vendas e ofertas de cardápio, incluindo serviço de Drive-Thru e estacionamento no local.

12,1% | In Store

Esses são normalmente voltados para a rua como parte de um edifício maior, mas não incluem serviço Drive-Thru ou estacionamento no local.

25,7% | Praça de alimentação

Os restaurantes localizados em shoppings consistem principalmente em um balcão e cozinha e compartilham assentos com outros restaurantes.

13,1% | Restaurantes de lojas de shopping

Também localizadas em shoppings, mas, diferentemente das praças de alimentação, as lojas de shopping oferecem suas próprias áreas de estar.

NOVAS LOJAS CONCEITO

Em 2021, abrimos duas lojas conceito na Colômbia e no México. Nosso restaurante no “Parque de la 93” em Bogotá é o primeiro restaurante da marca a incorporar as 25 iniciativas sustentáveis anunciadas em 2020 para todas as novas unidades e remodelações. Possui diferenciais que incluem condicionadores de ar de alta eficiência com refrigerantes não poluentes, redutores de fluxo de água e materiais de construção sustentáveis, entre outros.

¹ Até o final de 2021

O Drive-Thru do “Parque de la 93” tem um mural dedicado à Receita do Futuro, feito pela artista colombiana Ledania, que retrata os pilares de nossa plataforma ESG.



Nosso restaurante Polanco, na Cidade do México, também reabriu em 2021 após três anos de investimentos com uma incorporadora local, com o objetivo de reativar a economia naquela região. Com 16 iniciativas de sustentabilidade e 80 novos empregos para menores de 25 anos, Polanco é um exemplo de desenvolvimento sustentável a ser seguido em outros mercados.

NOSSO CARDÁPIO

Recebemos nossos clientes com alimentos de qualidade, seguros e sustentáveis para criar momentos deliciosos para cada vez mais gente. Portanto, nos esforçamos para oferecer um cardápio que inclua produtos inovadores, ao mesmo tempo permanecemos comprometidos com a segurança do alimento e o equilíbrio nutricional.

Nosso cardápio principal inclui itens bem conhecidos e amados por clientes do mundo inteiro em restaurantes de toda a América Latina.



2021 EM NÚMEROS

USD **1,2** bilhões
total de capitalização de mercado

20
país

2261
restaurantes



VENTAS

USD **2,6** bilhões em vendas

81.277
Funcionários



70%
operados pela empresa

30%
franqueados

46
restaurantes inaugurados

Mulheres
59%

Homens
41%

60%
funcionários com menos de 24 anos de idade



825
Restaurantes com a Experiência do Futuro (EOTF)



3265
quiosques de sobremesas



268
McCafé



LÍDERES DA INDÚSTRIA

Como uma das maiores empresas de restaurantes da região, temos a responsabilidade de enfrentar alguns dos desafios mais urgentes do nosso tempo. Abraçamos esta oportunidade de liderar pelo exemplo e fazer uma mudança significativa. Com isso em mente, somos signatários e membros ativos de diversas iniciativas, incluindo:

- Projeto de Divulgação de Carbono (CDP)
- Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável da Argentina (CEADS)
- Empresas para o Desenvolvimento Sustentável (DERES Uruguai)
- Compromisso Empresarial para Reciclagem (CEMPRE Chile)
- Compromisso Empresarial para Reciclagem (CEMPRE Uruguai)
- Mesa Redonda Brasileira de Pecuária Sustentável (GTPS Brasil)
- Mesa Redonda Argentina para Carne Sustentável (MACS Argentina)
- Responsabilidade Estendida do Produtor (EPR) – “Visão 30/30” Colômbia (ANDI)

RELATÓRIO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO ESG DA SUSTAINALYTIC

Comemoramos, em 2021, a evolução de nossa qualificação no Relatório Anual de Classificação de Risco ESG da Sustainalytics, de uma média de 26,1 para 24,8 pontos e mantendo nossa classificação BB. A classificação oferece insights claros sobre o risco ESG no nível da empresa, ao medir os riscos não gerenciados de uma organização.

O avanço de 1,3 pontos é o resultado de nossos esforços em 2021 para melhorar ainda mais nosso impacto nas pessoas e no planeta. A pontuação determina nossos níveis de exposição ao risco e capacidade de resposta nos 20 países onde operamos.

UMA DAS EMPRESAS MAIS COMPROMETIDAS COM A JUVENTUDE EM 2021

A Organização Internacional da Juventude para a Ibero-América (OIJ) e a Organização Internacional de Gestores de Capital Humano (DCH) incluíram a Arcos Dorados em seu ranking Top 10 de Empresas Comprometidas com a Juventude. O ranking, que reconhece as empresas do setor privado que promovem soluções de apoio aos jovens na transição para a vida profissional e na construção da sua independência, destacou os nossos esforços no combate ao desemprego juvenil nos mercados onde atuamos.



PROMOVEMOS NOSSA RECEITA DO FUTURO

Na Arcos Dorados, enfrentamos os desafios da sociedade e do planeta hoje, desenvolvendo abordagens inovadoras para resolver esses problemas de forma ativa. A Receita do Futuro é a nossa plataforma Ambiental, Social e de Governança projetada para abordar as questões que acreditamos ter as melhores oportunidades para alcançar mudanças positivas significativas.

A Receita do Futuro está no centro de nossos valores; é a oportunidade que temos de deixar uma marca coletiva junto com milhões de clientes, funcionários, fornecedores e outras empresas de restaurantes em todo o mundo.

Como líderes na região, buscamos gerar uma mudança que equilibre as necessidades das pessoas, dos animais e do planeta. Assumimos a responsabilidade de garantir o bem-estar de nossa comunidade, oferecendo refeições equilibradas às famílias, apoiando oportunidades para os jovens, garantindo uma cadeia de suprimentos sustentável e minimizando nosso impacto ambiental.

A Receita do Futuro é uma plataforma para toda a empresa e que almeja inspirar mudanças nas comunidades onde atuamos. No site da plataforma, compartilhamos informações atualizadas sobre nossos programas de Desenvolvimento Social, Ambiental e Sustentável, incluindo uma seção “Saiba mais”, que apresenta conteúdo inspirador sobre tópicos de sustentabilidade, como economia circular, Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e mudanças climáticas.

[RECEITA DO FUTURO ▶](#)

PILARES DA RECEITA DO FUTURO



EMPREGO JOVEM

Oferecemos a milhares de jovens a oportunidade de obter sua primeira experiência de trabalho formal.

Compromisso

Aumentar o acesso à força de trabalho formal para mais de 2 milhões de jovens até 2025.

 80%



FAMÍLIA & BEM-ESTAR

Mantemos nosso compromisso com as famílias, com opções de cardápio para todas as necessidades, melhorando sua qualidade de vida.

Compromisso

Remover todos os aromatizantes, corantes e conservantes artificiais, sempre que possível.

 **CUMPRIDO**

Mantendo a transparência, garantindo que as informações nutricionais estejam facilmente disponíveis para os nossos clientes.

 **CUMPRIDO**

Seguir práticas de publicidade responsável.

 **CUMPRIDO**



DIVERSIDADE & INCLUSÃO

Promovemos um ambiente de trabalho diverso que incentiva o respeito e acolhe a participação de todos.

Compromisso

Educar todos os funcionários da empresa sobre diversidade sexual, especialmente com foco em nossas equipes de restaurantes até 2021.

 **CUMPRIDO.**

Certificar todos os nossos restaurantes como "Livres de Discriminação" até 2021.

 **EM ANDAMENTO**



ABASTECIMENTO SUSTENTÁVEL

Promovemos o bem-estar animal e adquirimos ingredientes produzidos com respeito pelo meio ambiente.

Compromisso

Transição para fornecer apenas ovos de galinhas livres de gaiolas até 2025.

EM ANDAMENTO³

Eliminar o uso de antibióticos classificados como críticos para a saúde humana (HPCIA) pela OMS de todos os frangos servidos em nossos restaurantes até 2027.

✓ CUMPRIDO

Data de compromisso do Brasil 2018

EM ANDAMENTO

Resto da América Latina⁴

Eliminar o desmatamento de nossa cadeia de suprimentos até 2030.

EM ANDAMENTO⁵



MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Implementamos iniciativas para reduzir o impacto de nossas operações no meio ambiente.

Compromisso

Implementar o Programa de Desenvolvimento Sustentável em 100% dos nossos restaurantes até 2025.

41%

Reduzir as emissões de gases de efeito estufa (GHG) em 36% em todos os restaurantes e escritórios até 2030.

Reduzir as emissões da cadeia de suprimentos GHG em 31% em colaboração e parceria com nossos fornecedores até 2030.

EM 2021 ESTABELECEMOS NOSSA LINHA DE BASE. A PARTIR DE AGORA, RELATAREMOS NOSSA EVOLUÇÃO



ECONOMIA CIRCULAR

Aceleramos a transição para materiais renováveis e mudanças de hábitos nos restaurantes.

Compromisso

Garantir que até 2020 100% das embalagens à base de fibras venham de fontes recicladas ou certificadas onde não ocorra desmatamento.

✓ 100%

de nossas embalagens de clientes à base de fibra primária, foi proveniente de fontes recicladas ou certificadas (1) e apoiou cadeias de suprimentos livres de desmatamento em 2021

Reciclar embalagens de clientes em 100% dos restaurantes McDonald's até 2025.

41%

No final de 2025, todas as nossas embalagens virão de fontes renováveis, recicladas ou certificadas.

NO FINAL DE 2021, ESTÁVAMOS APROXIMADAMENTE 90% DO CAMINHO EM DIREÇÃO À NOSSA META²



1 Fibra. Escopo: A embalagem primária à base de fibra refere-se a itens de embalagem usados para embalar comida de clientes nos restaurantes do McDonald's. Esquemas de certificação FSC, PEFC. O McDonald's exige que todas as fibras de madeira provenientes da Argentina sejam certificadas pelo Forest Stewardship Council® (FSC®) ou fontes de madeira controlada pelo FSC com completa certificação de cadeia de custódia.

2 Nossa base de embalagem é composta por plástico e fibra. Considerando a fibra certificada como sendo 90% de nossa base de embalagem, estamos a 90% de progresso para alcançar este objetivo.

3 Devido às medidas de eficiência como consequência do COVID-19, nosso consumo de ovos na América Latina diminuiu e o ovo foi temporariamente eliminado de alguns países. (Vide link na PÁGINA 46) (link see [Page 46](#))

4 Referência ao McDonald's [Visão 2017 para administração de antibióticos \(VAS\)](#).

5 Temos orgulho de ter substancialmente alcançado as metas sobre as matérias-primas prioritárias, que compramos em maior volume e/ou onde podemos ter maior impacto: carne bovina, soja para ração de frango, óleo de palma, café e embalagens à base de fibra. (vide [página 43](#))



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

As boas práticas de governança corporativa estão profundamente ligadas aos nossos valores. A governança corporativa da Arcos Dorados é composta por um Conselho de Administração e uma Equipe de Liderança Sênior. Nosso Conselho de Administração e Equipe de Liderança Sênior exercem a autoridade delegada por voto na Assembleia Geral Ordinária da Companhia. O Conselho de Administração e a Equipe de Liderança Sênior são responsáveis por administrar a empresa e estabelecer sua direção estratégica. A Empresa cumpre todos os regulamentos da Comissão de Valores Mobiliários dos EUA como Emissor Privado Estrangeiro listado na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE).

A Diretoria é responsável por supervisionar a visão estratégica e a gestão da Empresa. A Diretoria é composta por dez membros, sendo quatro independentes. É diretamente responsável pela tomada de decisões sobre questões econômicas, ambientais e sociais, e recebe orientação e assistência de diferentes comitês da empresa. O Presidente Executivo da Diretoria terá o voto decisivo em caso de empate na votação de qualquer assunto corporativo.

Nossa Equipe de Liderança Sênior é responsável por gerenciar e representar nossa Empresa. Temos uma forte equipe de dezesseis membros com vasta experiência no desenvolvimento de produtos, desenvolvimento imobiliário, gestão da cadeia de suprimentos, operações, finanças, ambiental, social & governança ("ESG"), marketing, assuntos jurídicos, recursos humanos, comunicações, tecnologia da informação e treinamento. Em sua maioria trabalha na indústria de alimentos há vários anos, e muitos têm uma longa história com as operações do McDonald's na América Latina e Caribe.

Conduzimos nosso negócio com integridade, honestidade e justiça para nossos clientes, funcionários e fornecedores. Esses valores ajudam nosso negócio e a empresa a crescer de forma responsável, contribuindo para o nosso desenvolvimento como profissionais e cumprindo nossa missão.



Composição da Diretoria ✓



DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO

80% | Homens
20% | Mulheres



DISTRIBUIÇÃO POR FAIXA ETÁRIA

10% | Entre 31 e 50 anos
90% | Acima de 51 anos



DISTRIBUIÇÃO POR NACIONALIDADE/REGIÃO/ORIGEM

80% | Latino-Americanos
20% | Outros

VEJA MAIS INFORMAÇÕES NO 20-F ▶

Composição da Equipe de Liderança ✓



DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO

81% | Homens
19% | Mulheres



DISTRIBUIÇÃO POR FAIXA ETÁRIA

44% | Entre 31 e 50 anos
56% | Acima de 51 anos



DISTRIBUIÇÃO POR NACIONALIDADE/REGIÃO/ORIGEM

94% | Latino-Americanos
6% | Outros

ENCONTRE O PERFIL DE CADA MEMBRO EM NOSSO SITE DO INVESTIDOR ▶

Comitês da Diretoria

COMITÊ DE AUDITORIA

O Comitê de Auditoria é formado por três diretores independentes e 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

Composto por três diretores, este comitê avalia políticas de remuneração e benefícios, e aprova metas e objetivos corporativos para remuneração, entre outros.

COMITÊ FINANCEIRO

Formado por três diretores, este comitê auxilia a Diretoria no cumprimento de sua responsabilidade perante os acionistas em termos de melhores práticas, políticas e estratégias relacionadas aos negócios financeiros da Empresa, entre outros.

COMITÊ DE ÉTICA

Responsável por supervisionar a implementação e o cumprimento das Normas de Conduta nos Negócios, este comitê é composto pelos líderes corporativos das áreas de Recursos Humanos, Jurídico e Auditoria Interna.

Nossas Normas de Conduta dos Negócios

Orientamos nossa conduta como cidadãos corporativos, garantindo a ética e a integridade de cada ação e o combate à corrupção.

Nossas normas de conduta dos negócios foram aprovadas e adotadas pela Diretoria da Arcos Dorados Holdings Inc. e de suas subsidiárias e afiliadas. Se aplicam a todos os funcionários, incluindo os com contratos temporários e diretores da Empresa. Estas normas norteiam as responsabilidades legais e os compromissos éticos de nossa empresa e constituem princípios essenciais de conduta que representam nossas políticas. Nos orientam e dão as diretrizes para nos ajudar na tomada de decisões certas.

ACESSE ÀS NORMAS DE CONDUTA NOS NEGÓCIOS

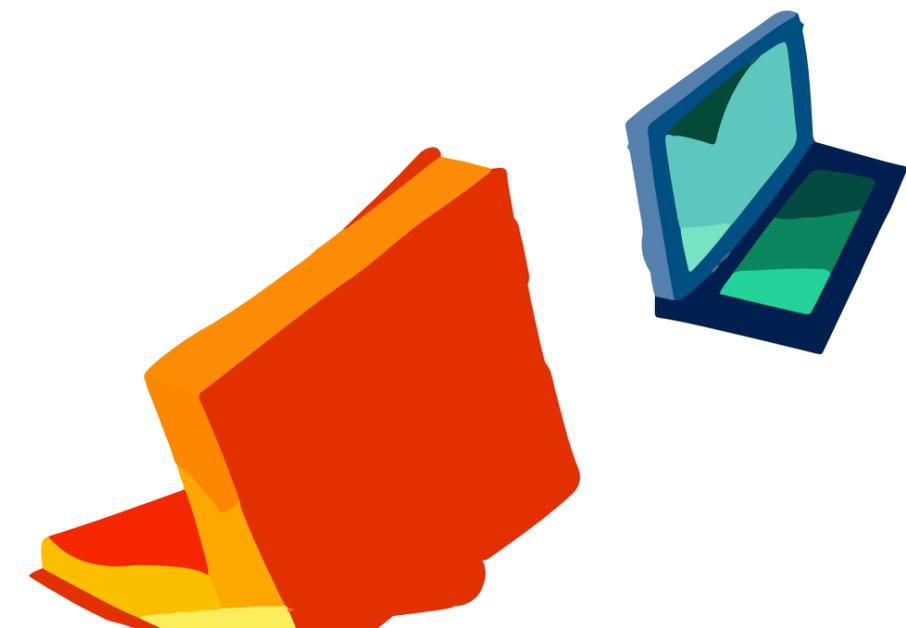


As Normas de Conduta nos Negócios, juntamente com várias políticas específicas, como Segurança da Informação, Contratações, Redes Sociais, Compras, Doações, Gestão de Riscos, entre outras, constituem um guia de referência para o nosso comportamento em relação a clientes, fornecedores, operadores e comunidades locais, e reduzem a probabilidade de conduta inadequada.

O Comitê de Ética é responsável por supervisionar a implementação e o cumprimento dessas normas. Possui apoio da Auditoria Interna Corporativa e do Departamento Jurídico, que assessoram em todas as questões sobre este assunto. As equipes de Auditoria Interna Corporativa e Jurídica estão à disposição para responder qualquer consulta sobre as Normas de Conduta nos Negócios ou para analisar potenciais violações às mesmas.

Anualmente, os funcionários da Arcos Dorados devem realizar o “Curso e Certificação em Normas de Conduta do Negócio” para reforçar o conhecimento das normas e práticas anticorrupção e lavagem de dinheiro. Isso é especificamente para garantir que eles entendam as leis (FCPA/OFAC) que nossa empresa deve cumprir como Emissor Privado Estrangeiro listado na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE).

Durante o período do relatório, avaliamos nossas operações quanto a riscos relacionados à corrupção. A Empresa possui controles auditados pela Ernst & Young (EY), uma empresa de auditoria externa, conforme relatado em seu Formulário 20-F. Em 2021, não tivemos incidentes de corrupção relatados e não recebemos nenhuma ação legal sobre comportamento anticompetitivo, antitruste ou legislação antimonopólio.



ESCOPO DA COMUNICAÇÃO DE POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ANTICORRUPÇÃO* ✓

	DIRETORIA	EQUIPE DE LIDERANÇA SÊNIOR	STAFF ²	TOTAL
BRASIL	-	-	621 (28,6%)	621 (28,6%)
SLAD	-	-	663 (30,5%)	663 (30,5%)
NOLAD	-	-	472 (21,7%)	472 (21,7%)
CORPORATIVO	10 (0,5%)	15 (0,7%)	317 (14,6%)	342 (15,7%)

LINHA ÉTICA

A Linha Ética é um canal de comunicação imparcial, simples e formal para denunciar atos potencialmente fraudulentos ou corruptos. Seu objetivo é fornecer um canal para receber comunicações internas sobre possíveis irregularidades, garantindo a confidencialidade das informações e o anonimato do denunciante.

A Resguarda, um fornecedor terceirizado, gerencia e administra o processo de reclamações. Estes, recebem e supervisionam o upload de todas as denúncias no site, que o Departamento de Auditoria Interna usa para conduzir as investigações e para garantir uma conclusão adequada. Toda possível irregularidade é reportada ao Comitê de Ética. O número e a natureza das reclamações recebidas em 2021 são divulgados no capítulo Nossa Equipe.

 resguarda.com/arcosdorados

 0-800 gratuito por país

 personalizado por país

1 Os funcionários não são alcançados por essas comunicações. A administração local de cada divisão é considerada no staff.
2 Restante do staff excluindo a Equipe de Liderança Sênior.



PROPOSTA DE VALOR

022



Sedania

UMA REFEIÇÃO QUE NOS FAZ SORRIR

Na Arcos Dorados, temos o compromisso de servir um alimento seguro e de qualidade aos nossos clientes todos os dias. Para isso, selecionamos cuidadosamente os ingredientes que usamos para preparar nossos alimentos e trabalhamos lado a lado com os fornecedores de nossa cadeia de valor.

Nosso compromisso com a sustentabilidade e rastreabilidade dos produtos que vendemos garante que todos os processos envolvidos em nossa cadeia se alinhem com nossos valores e atendam às melhores práticas internacionais. Um Sistema de Gestão Integrado para nossa cadeia de suprimentos permite a mais alta qualidade e segurança do alimento possível, preços de mercado competitivos, previsíveis e sustentáveis ao longo do tempo, e alavancar as estratégias de abastecimento locais, regionais e globais para obter vantagem competitiva. É assim que garantimos que todas as refeições que oferecemos façam nossos clientes sorrirem.

NUTRITION AND
RESPONSIBLE MARKETING ▶

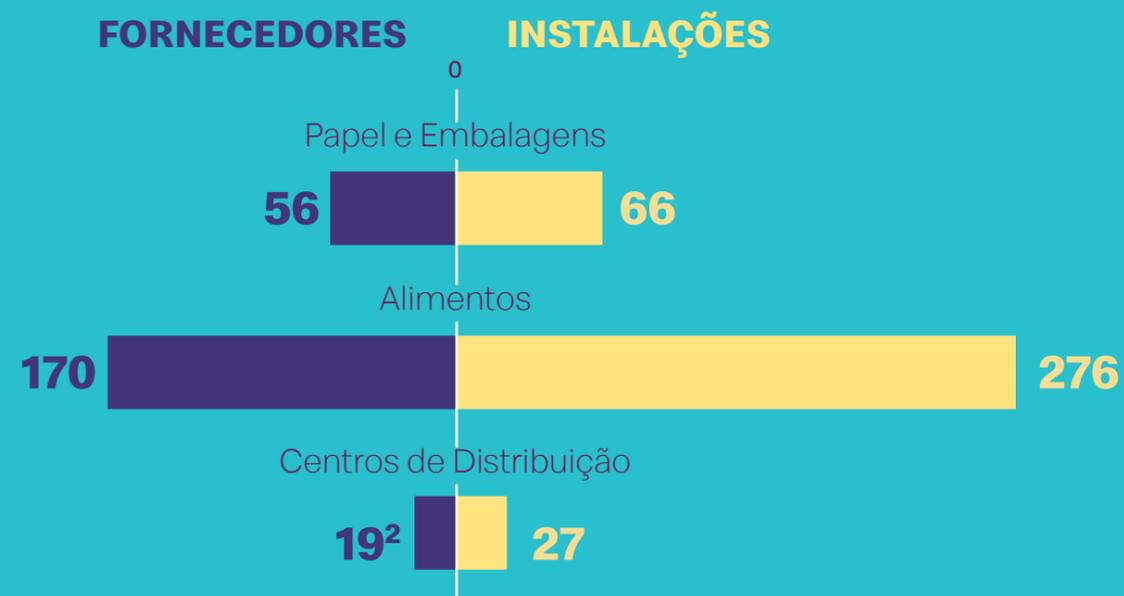
Nosso cardápio evolui junto com as expectativas de nossos consumidores, com foco principalmente em como a comida é produzida, o que vai nela e como é preparada.

Estamos comprometidos em promover cadeias de suprimentos locais por ser uma maneira de contribuir para o desenvolvimento socioeconômico da região. Definimos local como um insumo produzido e consumido no mesmo país ou território. O desenvolvimento desses fornecedores gera fontes de empregos locais, inovação e melhoria das boas práticas agrícolas e de fabricação, e gera laços estreitos e fortes com essa parte fundamental da nossa cadeia de valor. Nossos fornecedores críticos - aqueles com potencial para impactar positivamente o meio ambiente e as comunidades ao seu redor - são divididos em três categorias: alimentos, papel & embalagens e centros de distribuição.

Conheça nossa cadeia de valor

FORNECEDORES ✓

75% de gastos com fornecedores locais¹ ✓



FORNECEDORES

Representa todas as partes que fazem parte da nossa cadeia de valor. Um fornecedor pode ter várias instalações.

INSTALAÇÕES

Representa cada um dos locais envolvidos em nossa cadeia de valor. Várias instalações pode corresponder a um único fornecedor.

¹ Neste contexto, local refere-se a nacional.

² Os diferentes nomes comerciais de nossos fornecedores de distribuição são considerados.

RESTAURANTES

2.261
Empresa operada

678
Franqueados

-  Self-service
-  Sobremesas
-  McCafé
-  Delivery

ABASTECIMENTO RESPONSÁVEL

Tudo começa aqui, com o abastecimento responsável dos ingredientes que utilizamos para preparar os alimentos que servimos.

Ajudamos a criar um futuro de alimentação de qualidade, segura e sustentável, porque nossos clientes e comunidades estão preocupados com a forma como nossos alimentos são produzidos e de onde eles vêm.

Temos parceria com uma rede regional de fornecedores para providenciar ingredientes e materiais de embalagem de qualidade desde sua origem. Ao engajar nossa cadeia de suprimentos, temos maior visibilidade e podemos apoiar uma produção mais sustentável para que continuemos a servir aos nossos clientes as deliciosas refeições que adoram. As áreas responsáveis pela gestão do impacto ambiental e social dos fornecedores são: supply chain, qualidade e o departamento de desenvolvimento sustentável e compromisso social.

“No Grupo Bimbo temos muito orgulho de sermos aliados estratégicos da Arcos Dorados, uma empresa com a qual compartilhamos a paixão pela sustentabilidade, onde cada decisão é tomada tendo em mente a natureza e as comunidades onde estamos presentes. Trabalhar lado a lado com nossos parceiros para um futuro mais sustentável, com objetivos comuns e cada vez mais ambiciosos, é uma inspiração para nós. Agradecemos a Arcos Dorados por ser uma peça fundamental para alcançar nosso propósito de alimentar um mundo melhor”.



RAFAEL PAMIAS

Diretor de Sustentabilidade (CSO) e Diretor Geral Adjunto do Grupo Bimbo.

Avaliações de Fornecedores

Para garantir que nossos fornecedores estejam alinhados aos nossos valores e à nossa forma de operar, exigimos que concordem e assinem o Código de Conduta de Fornecedores. Este documento inclui nossos principais valores e princípios de conduta em quatro áreas fundamentais:

DIREITOS HUMANOS

Diretrizes de acordo com a Declaração dos Direitos Humanos da ONU, liberdade de associação, práticas de emprego, tratamento justo e antidiscriminação, entre outros.

AMBIENTE DE TRABALHO

Declara que os fornecedores devem garantir que todos os trabalhadores recebam comunicação e treinamento sobre planejamento de emergência e práticas de trabalho seguras.

GESTÃO AMBIENTAL

Especifica que os fornecedores são responsáveis por gerenciar, avaliar e minimizar o impacto ambiental de suas instalações.

INTEGRIDADE NOS NEGÓCIOS

Declarações sobre avaliações, antissuborno, confidencialidade, entre outros.

Seguimos as políticas e compromissos do McDonald's Corporation. Isso significa atuar com os fornecedores para que possam atender aos padrões de alta qualidade da empresa, como a Organização Internacional de Normalização (ISO), os padrões do British Retail Consortium (BRC) e outros que abrangem aspectos como limpeza, consistência e pontualidade do produto, atendendo ou excedendo todas as regulamentações alimentícias locais.

Os fornecedores são submetidos a auditorias externas para garantir a conformidade. Suas performances nessas auditorias nos permitem acompanhar e reforçar seus desempenhos ambientais e sociais e a continuidade da relação comercial. Portanto, trabalhamos lado a lado para apoiar o desenvolvimento e o aperfeiçoamento de nossos fornecedores.

Critérios de normas exigidos de nossos fornecedores:

RESPONSABILIDADE SOCIAL NO LOCAL DE TRABALHO (SOCIAL WORKPLACE ACCOUNTABILITY (SWA))

Destinado a fornecedores de alimentos, embalagens, distribuição, publicidade e principais fornecedores de uniformes; a frequência depende dos resultados da auditoria.

Abrange quatro grandes tópicos: integridade nos negócios; direitos humanos e normas trabalhistas, (incluindo trabalho involuntário, prisional, forçado e de menores de idade); ambiente de trabalho; e gestão ambiental. Não admite trabalho infantil e funcionários menores de 18 anos e nem trabalho forçado ou compulsório. Ambas as questões são auditadas. De acordo com os resultados dos últimos dois anos, não houve incidentes nesta área.

382¹
Autoavaliações

282³
Instalações

SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE DE FORNECEDOR (SUPPLIER QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (SQMS))

Dirigido aos fornecedores de alimentos, com frequência anual. Contém requisitos fundamentais e boas práticas de fabricação para os fornecedores entregarem produtos seguros e de alta qualidade que atendam consistentemente aos nossos requisitos, leis e regulamentos aplicáveis.

276
Instalações

SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE DE EMBALAGENS (PACKAGING QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (PQMS))

Dirigido aos fornecedores de embalagens, com frequência anual. Abrange os requisitos mínimos de higiene que todos, incluindo funcionários em tempo integral, funcionários temporários, contratados, subcontratados e visitantes devem cumprir. Desta forma evitamos fontes de contaminação do produto, e controlamos e mantemos a conformidade com as Boas Práticas de Fabricação (BPF).

54²
Instalações

Em 2021, detectamos 22 resultados vermelhos em apenas 20 das instalações de nossos fornecedores. Um resultado vermelho surge quando descobertas críticas são detectadas durante a auditoria. Quando isso acontece, o fornecedor deve desenvolver um plano de ação imediato. Depois de um máximo de 6 meses da implementação das ações corretivas, é realizada uma nova auditoria para revisar seu resultado crítico. Algumas das principais não conformidades detectadas durante as auditorias foram saídas de emergência bloqueadas ou trancadas, e um número insuficiente de saídas de emergência, entre outras. Foram concluídas dezoito novas auditorias com sucesso, e as duas instalações com um resultado vermelho repetido foram excluídas.

100% **Novos fornecedores selecionados usando critérios sociais**
16 fornecedores

1 A autoavaliação é um processo que todos os fornecedores devem realizar anualmente. Essas empresas são aprovadas pelo McDonald's Corp. A frequência da auditoria depende dos resultados obtidos no ano anterior.

2 Existem fornecedores de embalagens que não realizam auditorias PQMS porque são certificados sob um esquema Global Food Safety Initiative (GFSI).

3 Auditoria SWA por terceira parte.



Matérias-Primas Certificadas

Alinhados com o McDonald's Corporation, apoiamos a produção sustentável de alimentos, a conservação das florestas e estamos comprometidos em impulsionar a transformação da indústria. Concentramos nossos esforços em garantir que as matérias-primas prioritárias sejam de origem sustentável.

Quando disponível, solicitamos certificações específicas internacionalmente reconhecidas que garantam rastreabilidade, produção responsável e a gestão socio-ambiental para cada uma delas.

1 Carne. Escopo: Os países com regiões atualmente identificadas como regiões de alta prioridade de desmatamento para carne bovina incluem Brasil, Paraguai, Argentina e Austrália. Exclusões: Carne bovina usada como ingredientes secundários em produtos do McDonald's, por exemplo, como aromatizante em um molho.

2 Soja (para alimentação de frango). Escopo: Os países com regiões atualmente identificadas como regiões de alta prioridade de desmatamento da soja incluem Argentina (bioma Chaco), Brasil (biomas Amazônia e Cerrado) e Paraguai (bioma Chaco).

3 Óleo de Palma. Escopo: Todos os países estão atualmente identificados como regiões de alta prioridade de desmatamento para o óleo de palma. Não usamos óleo de palma em nossos ingredientes diretos. Pode conter ingredientes indiretos industrializados. Exclusões: O óleo de palma usado como ingrediente secundário nos produtos do McDonald's.

4 Café. Escopo: Inclui café moído e em grãos inteiros.

5 Fibra. Escopo: As embalagens primárias à base de fibra referem-se às que são usadas para embalar alimentos para clientes nas instalações dos restaurantes do McDonald's. Esquemas de certificação FSC, PEFC. O McDonald's exige que todas as fibras de madeira provenientes da Argentina sejam fontes de madeira certificada pelo Forest Stewardship Council® (FSC®) ou de madeira controlada pelo FSC com certificação completa da cadeia de custódia.

MATÉRIAS-PRIMAS DE ORIGEM SUSTENTÁVEL

CARNE BOVINA¹

Brasil e Argentina

Deve atender aos critérios da Política de Abastecimento de Carne Livre de Desmatamento do McDonald's (DFBPP) e do Compromisso do McDonald's sobre Florestas.

TOTAL
99,7%
da carne bovina comprada de fornecedores diretos atende à DFBPP

Argentina
99,83%

Brasil
99,55%



FRANGO²

América Latina

Toda a soja para ração de frango proveniente de regiões de alta prioridade de desmatamento é compensada por créditos "Book and Claim". Arcos Dorados apoia a produção responsável de soja comprando créditos da Round Table on Responsible Soy (RTRS).

100%
de fontes sustentáveis certificadas



ÓLEO DE PALMA³

América Latina

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

100%
de fontes sustentáveis certificadas



CAFÉ⁴

América Latina

Deve ser certificado pela Rainforest Alliance, UTZ, Fair Trade USA ou Fair Trade International Certification.

98,5%
de fontes sustentáveis certificadas

PEIXE

Costa Rica, Porto Rico, Ilhas Virgens Americanas

Nós apenas servimos peixe nesses países. Nossos fornecedores são responsáveis por manter estoques de peixes criados de modo sustentável, minimizando o impacto da pesca e preservando o meio ambiente.

100%
de fontes sustentáveis certificadas



EMBALAGENS À BASE DE FIBRA⁵

Argentina

Qualquer fornecimento de fibra primária deve ser proveniente de fontes de Madeira Certificada ou Controlada pelo Forest Stewardship Council® (FSC), com certificação completa da cadeia de custódia.

FOREST STEWARDSHIP COUNCIL® (FSC)

Resto da América Latina

Também permitimos o Programme for the Endorsement of Forest Certification (PEFC) como órgão de certificação.

100%
de fontes sustentáveis certificadas

97,9%
incluem certificação no nível de instalações com FSC CoC



89,4%



do volume total de café é certificado pela Rainforest Alliance. Argentina, Brasil, Chile, Uruguai, Costa Rica, México, Colômbia e Equador estão todos sob essa certificação, que transforma a Arcos Dorados em uma referência para a América Latina.

Trabalhamos com a equipe da Rainforest Alliance para fazer a diferença nos processos de produção de café e estamos comprometidos em criar um mundo onde as pessoas e a natureza prosperem em harmonia.

FORNECEDORES DE QUEIJO

O queijo é um ingrediente importante em nossos cardápios. No Panamá, Costa Rica, Porto Rico, Colômbia, Aruba, Curaçao, Trinidad e Peru, o queijo que servimos é preparado com leite certificado proveniente de fazendas dos Estados Unidos com a certificação Farmers Assuring Responsible Management Program (FARM). Mais de 2.000 toneladas de nosso queijo são produzidas por fornecedores que garantem os mais altos padrões de cuidados com animais e leite saudável através do FARM Animal Care Program.



“Temos orgulho de compartilhar o cuidado da Arcos Dorados com a origem de seus ingredientes. Continuaremos a trabalhar em parceria com a Arcos Dorados a fim de atender às expectativas dos clientes, oferecendo produtos que garantam os mais altos padrões em termos de cuidados com animais, leite saudável, gestão ambiental e garantia de ambientes de trabalho seguros”.

Schreiber.

CARLOS LÓPEZ

Vice Presidente e Gerente-Geral – América Latina
Schreiber Foods



Saúde e Bem-Estar Animal

Servimos carne bovina, frango, carne suína e ovos em nosso cardápio. Ao longo dos anos, com o apoio contínuo de especialistas em bem-estar animal, do mundo acadêmico, fornecedores e outros parceiros, desenvolvemos práticas, políticas e procedimentos de ponta para evoluir em direção ao bem-estar e à criação adequada de animais em nossa cadeia de suprimentos. Assim, por meio de auditorias terceirizadas em fornecedores diretos de proteína e frigoríficos, avaliamos, identificamos e abordamos possíveis problemas, garantindo que as políticas de bem-estar animal sejam executadas adequadamente.

Nosso programa de auditoria foi projetado para garantir boas práticas de fabricação, altos padrões de qualidade e uso responsável de antibióticos. Garante o tratamento humano dos animais, que aderem às diretrizes da Professional Animal Auditor Certification Organization (PAACO). Além disso, todos os nossos fornecedores de matéria-prima, listados na Lista de Fornecedores Aprovados (ASL) global, também seguem os requisitos do McDonald's.

100% de nossos fornecedores de carne bovina, suína, aves e galinhas poedeiras foram auditados por suas práticas de bem-estar animal
88 fornecedores

Os frigoríficos são auditados anualmente por empresas terceirizadas sob os seguintes protocolos de Boas Práticas de Fabricação¹ (Frango/Carne bovina/Porco), Padrão de Pontos Críticos de Controle de Análise de Perigos (APPCC)¹ (frango/carne bovina/porco), requisitos de rastreabilidade¹ (Frango/Carne bovina/Porco), Normas de Auditoria de Saúde e Bem-Estar Animal (Frango/Carne bovina/Porco)², Firewall BSE (para todos os abatedouros de carne bovina) e Autoavaliação e auditoria de responsabilidade no local de trabalho do fornecedor.

¹ Pode ser coberto pela Certificação GFSI em mercados onde o padrão/esquema de referência GFSI é aprovado pelo McDonald's GQS.

² Pode ser coberto por um padrão equivalente identificado pela indústria quando aprovado pelo GQS do McDonald.

Nossos fornecedores diretos são responsáveis por monitorar o desempenho de seu(s) fornecedor(es) de matéria-prima nas áreas que incluem, mas não se limitam a, pontualidade na entrega, níveis de defeitos, conformidade com especificações, entre outros.

A Arcos Dorados trabalha em conjunto com fornecedores e produtores de suínos para desenvolver planos para reduzir o uso de baias de gestação para porcas, promovendo assim alojamentos alternativos em grupo. Continuamos comprometidos em trabalhar com nossos fornecedores para lidar melhor com a situação e trabalhar em oportunidades de melhoria.

“Para a BRF, a Sustentabilidade está em nossa Cultura e norteia a nossa Visão 2030, a estratégia de negócios e a gestão cotidiana de nossas atividades. Reforçamos nossos compromissos de fornecimento sustentável com todos nossos clientes por meio de ações que envolvem políticas, diretrizes, treinamentos e programas internos referenciados nas melhores práticas ESG do mercado. Temos a imensa satisfação de reforçar o compromisso com a agenda ESG, por exemplo, com 100% das unidades que atendem nosso cliente Arcos Dorados certificadas por empresa de terceira parte em Bem-Estar Animal e em Responsabilidade Social. Em 2024, destacamos que a unidade de Toledo, no Paraná, Brasil, foi reconhecida pela Arcos Dorados como a melhor fornecedora da rede no ano – com nota máxima para responsabilidade social.”



MARIANA MODESTO

Diretora de Sustentabilidade, Meio Ambiente e Bem-Estar Animal da BRF



OVOS DE GALINHAS LIVRES DE GAIOLA

Em 2021, simplificamos nosso cardápio e focamos nos itens mais relevantes para os clientes, que resultaram na retirada temporária de ovos dos cardápios de alguns países. Continuamos trabalhando com nossos fornecedores de ovos de aves criadas em gaiola para fazer a transição para ovos livres de gaiolas até 2025.

Pelo segundo ano consecutivo, participamos da nova edição do Monitor de Iniciativas Corporativas pelos Animais da Mercy for Animals (MICA). Estamos orgulhosos de ter mantido a posição Bronze, por conseguirmos a redução na compra de ovos.



USO RESPONSÁVEL DE ANTIBIÓTICOS

A Arcos Dorados participa do compromisso do McDonald's com o uso responsável de antibióticos de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Organização Mundial da Saúde (OMS), pela Organização Mundial da Saúde Animal (antiga OIE) e outros organismos públicos e de saúde animal reconhecidos.

Nossos esforços para lidar com a resistência antimicrobiana em nossa cadeia de suprimentos são destacados na política revisada de 2017 “Vision for Antibiotic Stewardship” (VAS) [Visão para a Administração de Antibióticos] do McDonald's. Este documento descreve nossa abordagem para o uso responsável de antibióticos e o compromisso de implantar qualquer uma das políticas específicas de cada espécie - frango, carne bovina e suína - quando aplicável.

No Brasil, eliminamos o uso de antibióticos definidos pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como de Mais Alta Prioridade e Criticamente Importante (HPCIA) para a medicina humana, de todo o frango servido desde 2018

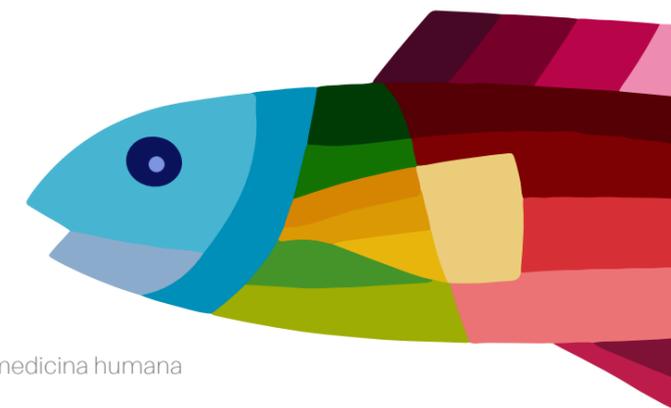
Fornecedores de proteína animal que assinaram o compromisso com a Política de Uso Responsável de Antibióticos¹

100%
Carne bovina

100%
Frango

100%
Carne suína

POLÍTICA DE ADMINISTRAÇÃO DE ANTIBIÓTICOS (VAS)



¹ A política inclui a lista de antimicrobianos criticamente importantes para a medicina humana pela Organização Mundial da Saúde. Não inclui a Venezuela.



Criação de gado sustentável e livre de desmatamento

Como um dos maiores compradores de carne bovina da região, assumimos a responsabilidade de fazer parceria com toda a cadeia de valor da carne bovina, que inclui produtores, indústria, fazendas de engorda, ONGs e universidades, para avançar rumo a uma prática de produção mais sustentável e baseada na ciência, que proteja o meio ambiente e promova a saúde e o bem-estar animal. Como resultado, lideramos grupos de trabalho com diferentes partes interessadas em nossos principais mercados.

Participamos de espaços de diálogo e debate sobre questões técnicas, como as mesas redondas nacionais da carne sustentável na Argentina e no Brasil. Isso nos torna parte dos processos para desenvolver e melhorar continuamente o desempenho da sustentabilidade na cadeia produtiva da carne bovina.

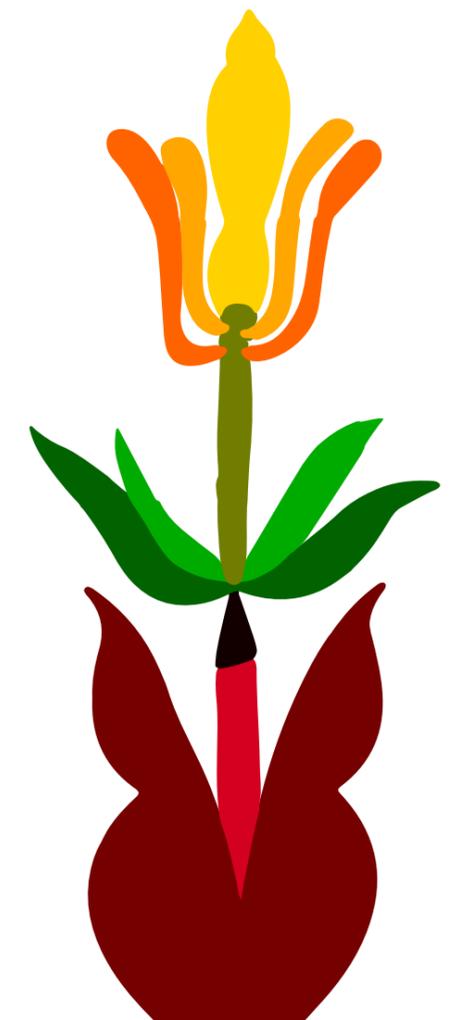
Na Argentina, estamos no Comitê Diretivo da Mesa Redonda Argentina para Carne Sustentável (MACS), e no Brasil somos membros do Conselho Diretivo do Grupo de Trabalho da Pecuária Sustentável (GTPS). Ambas mesas-redondas fazem parte da Mesa Redonda Global de Carne Bovina Sustentável (GRSB - Global Roundtable for Sustainable Beef) e incluem representantes de diferentes agentes da cadeia de valor de toda a carne bovina.



“A Argentina tem a oportunidade e a necessidade de diferenciar sua produção de carne bovina, garantindo que a produção respeite as pessoas e a natureza. A Arcos Dorados é pioneira no setor, e vimos o aumento de suas ambições em relação à sustentabilidade da carne bovina ao participar da MACS (Mesa Argentina de Carne Sustentável), mostrando por que as plataformas com diversas partes interessadas são fundamentais no avanço da agenda de sustentabilidade.”

MANUEL JARAMILLO

Diretor da Fundação Vida Silvestre Argentina



Nós ♥ florestas

As florestas desempenham um papel essencial na redução do risco de desastres naturais, como inundações, secas, deslizamentos de terra e outros eventos extremos. Mitigam as mudanças climáticas sequestrando carbono, contribuem para o equilíbrio de oxigênio, dióxido de carbono e umidade no ar e protegem as bacias hidrográficas, que fornecem 75% da água doce do mundo.

As florestas desempenham um papel essencial na redução do risco de desastres naturais, como inundações, secas, deslizamentos de terra e outros eventos extremos. Mitigam as mudanças climáticas sequestrando carbono, contribuem para o equilíbrio de oxigênio, dióxido de carbono e umidade no ar e protegem as bacias hidrográficas, que fornecem 75% da água doce do mundo. Além disso, as florestas são os ecossistemas mais diversificados biologicamente na Terra, comportando mais de 80% das espécies terrestres de animais e plantas. Também fornecem abrigo, emprego e segurança para comunidades dependentes da floresta. Como a carne bovina é um dos ingredientes mais procurados do mundo e requer uma agricultura intensiva, estamos comprometidos em trazer a transformação da indústria e apoiar as cadeias de suprimentos livres de desmatamento em escala.

Somos a única empresa do setor que desenvolveu e cumpre uma Política de Abastecimento de Carne Livre de Desmatamento (DFBPP), uma política interna desenvolvida pelo McDonald's Corporation. Com o apoio de ONGs e outras partes interessadas, identificamos florestas com altos riscos de desmatamento e nos comprometemos a preservá-las totalmente, adotando a política (DFBPP).

Essa política reforça nosso compromisso de ter rastreabilidade da origem de nossos fornecedores diretos de carne, garantindo que os critérios de desmatamento zero sejam totalmente atendidos no Brasil e na Argentina. Como resultado, podemos rastrear a origem de cada cabeça de gado que nossos fornecedores usam para produzir bifês de hambúrguer de carne bovina nos países onde o desmatamento é uma séria ameaça de mudança climática.

“O monitoramento dos fornecedores de gado é um dos maiores desafios do setor e é a chave para conciliar a produção com uma cadeia de fornecimento sustentável. Na Marfrig, perseguimos a meta de uma cadeia 100% rastreada e livre de desmatamento. Baseia-se no princípio produção-conservação-inclusão e tem três pilares: desenvolvimento de mecanismos financeiros, assistência técnica e adoção de tecnologias de monitoramento e rastreabilidade. Além disso, ações setoriais são fundamentais para ter o engajamento de todos os atores da cadeia produtiva. Um exemplo claro é a parceria entre a Marfrig e a Arcos Dorados no desenvolvimento de um processo que assegura o controle da matéria prima desde a origem até a ponta. Acreditamos que somente desta maneira vamos alcançar um ciclo virtuoso no setor, com responsabilidade social e ambiental na cadeia de fornecimento de carne bovina, desde a área de produção do pequeno produtor até o consumidor”.



PAULO PIANEZ

Diretor de Sustentabilidade e Comunicação Corporativa
Marfrig



AS POLÍTICAS PARA ABASTECIMENTO DE CARNE BOVINA LIVRE DE DESMATAMENTO COMPREENDEM OS ASPECTOS DE DESMATAMENTO E SOCIOAMBIENTAIS DO COMPROMISSO DO MCDONALD'S SOBRE FLORESTAS, INCLUINDO:

- 1** Não desmatamento de florestas primárias ou de áreas com alto valor de conservação.
- 2** Não desenvolvimento de áreas florestais com alto estoque de carbono.
- 3** Não desenvolvimento em turfeiras, independentemente da profundidade, e a utilização das melhores práticas de gestão para a produção existente em turfeiras.
- 4** Respeitar os direitos humanos.
- 5** Respeitar o direito de todas as comunidades afetadas de dar ou negar seu consentimento livre, prévio e informado para desenvolvimentos de plantações em terras de sua propriedade legal, comunitária ou por costume.
- 6** Resolver controvérsias sobre direitos à terra por meio de um processo de resolução de disputas equilibrado e transparente.
- 7** Verificar a origem da produção de matérias-primas.
- 8** Apoiar pequenos agricultores, fazendeiros, proprietários de plantações e fornecedores para cumprir este compromisso.

A política se aplica à Argentina e ao Brasil, sob o escopo da Arcos Dorados, tendo sido identificadas como regiões prioritárias de alto desmatamento contendo biomas identificados como sob ameaça de desmatamento de acordo com avaliações regulares*. Existem diferenças nos requisitos entre os países, e a implementação de políticas é adaptada a cada país e bioma seguindo o contexto local.

Nossa abordagem da cadeia de fornecimento de carne bovina por meio do DFBPP começa com o desenvolvimento e a adaptação de políticas por cada produtor. Depois são analisados os riscos ao nível do território para trabalhar ao nível dos matadouros (frigoríficos). Por fim, são realizadas avaliações de campo e elaborados relatórios de conformidade. A Arcos Dorados estabeleceu uma meta de 99% de conformidade para seus fornecedores de carne bovina, que foi superada em 2020 e cumprida em 2021. Esse número significa que nossos fornecedores diretos estão respeitando os critérios da DFBPP, incluindo povos indígenas e áreas protegidas, além de monitorar o florestas primárias localizadas nos campos produtores.

99,7%

Carne bovina proveniente da Argentina e do Brasil cumpre a política de carne livre de desmatamento do McDonald's

BRASIL

99,5%

de acordo com a política 13% em outros biomas¹ 18% em áreas de baixa prioridade²

17.890 km²

A vegetação monitorada nos biomas Amazônia e Cerrado Equivalente a 12x o tamanho de São Paulo.



ARGENTINA

99,9%

de acordo com a política 81% em outros biomas¹ 2% em áreas de baixa prioridade²

5.470 km²

A vegetação monitorada em 2021 no bioma Chaco, Equivalente a 27x o tamanho de Buenos Aires.

¹ Os biomas priorizados (para Brasil e Argentina) de acordo com a Política Livre de Desmatamento são Amazônia, Cerrado e Chaco.

² Dentro dos biomas priorizados, as áreas foram mapeadas e classificadas de acordo com a prioridade para monitoramento.



Parceria com o Carbon Disclosure Project

Participamos do Programa Carbon Disclosure Project (CDP) Supply Chain pelo quinto ano consecutivo, alcançando as maiores taxas de resposta de nossos fornecedores na divulgação de seus impactos ambientais. Pedimos aos fornecedores, que representam 79% de nossos gastos regionais em alimentos, embalagens, logística e equipamentos, para fazer relatórios através de indicadores do CDP.

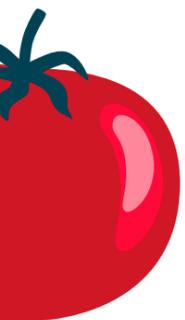
A parceria com o CDP nos permite melhorar nossa gestão de riscos, oferecendo uma abordagem holística para coletar e analisar riscos vinculados às mercadorias que adquirimos.

“Olhar para além das próprias emissões de uma empresa e para a cadeia de risco ambiental é agora a única maneira de alavancar a mudança na velocidade e escala necessárias. O relatório de Cadeia de Suprimentos de 2021 do CDP destaca que o envolvimento de fornecedores em questões ambientais gera mudanças. A Arcos Dorados está impulsionando ações em sua cadeia de valor e acompanhando o progresso por meio do programa CDP Supply Chain. Eles são líderes na América Latina trabalhando para fortalecer o entendimento dos fornecedores sobre a responsabilidade pela divulgação ambiental e, principalmente, pela ação.”

100%
CDP Clima

100%
CDP Florestas

99%
CDP Água



SONYA BHONSLE

Diretora Global de Cadeia de Suprimentos do CDP



COMIDA DELICIOSA... E SEGURA!

Assim que os ingredientes chegam aos nossos restaurantes, preparamos os produtos que as pessoas adoram em toda a região. E este é o momento em que a segurança do alimento se torna uma prioridade máxima para nós. Tomamos medidas para manter os mais altos padrões para nossos restaurantes, implementando as melhores práticas de qualidade e segurança do alimento para servir os alimentos mais seguros para nossos clientes e proteger nossa marca. A equipe de Qualidade é responsável por gerenciar essas questões e garantir o cumprimento de nossos altos padrões de qualidade e segurança do alimento.

Como mencionado anteriormente, cumprir as políticas e compromissos do McDonald's significa trabalhar com nossos fornecedores para apoiá-los a alcançar nossos padrões de qualidade e segurança do alimento, como aqueles sob o escopo da Iniciativa Global de Segurança Alimentar (GFSI).

Apoiar os fornecedores para entregar ingredientes seguros e de alta qualidade que atendam consistentemente aos nossos requisitos e a todas as leis e regulamentos aplicáveis é um aspecto essencial do sucesso contínuo do Sistema Arcos Dorados.

Cada mercado é responsável por garantir que esses requisitos sejam atendidos, e o monitoramento e acompanhamento mensal dos programas são relatados. No final do ano, uma avaliação de conformidade é realizada por meio de um Scorecard do fornecedor.



Segurança dos restaurantes

As auditorias independentes são uma das melhores práticas do setor, que fornecem um mecanismo valioso pelo qual a confiança restaurante-cliente é construída por meio da avaliação de conformidade. O processo anual de auditoria por terceiros mensura a adesão aos procedimentos e requisitos especificados e documentados em um determinado momento. Os restaurantes recém-inaugurados recebem a sua primeira auditoria externa nos primeiros 3-6 meses.

Todo restaurante é auditado pelo menos uma vez por ano por uma auditoria externa.

RESULTADOS DAS AUDITORIAS 2021

2.423
Auditorias realizadas



...e da comida

Estamos profundamente comprometidos com a qualidade e segurança do alimento. Isso significa um controle rigoroso em todos os restaurantes. Monitoramos as temperaturas de recebimento dos ingredientes, temperaturas em refrigeradores e freezers, temperaturas de cozimento de alimentos, controle secundário de vida útil, entre outros. Além disso, anualmente, os restaurantes recebem uma Auditoria de Segurança Alimentar em Restaurantes (RFSA - Restaurant Food Safety Audit), realizada por uma empresa de auditoria externa.

Essas melhores práticas resultaram em apenas 15 devoluções de estoque que foram acordadas com os fornecedores, em 2021. Quando ocorre uma recuperação de unidade populacional, o fornecedor estabelece uma análise de causa raiz e, em parceria conosco, um plano de trabalho com o acompanhamento do Sistema de Qualidade Arcos Dorados.

Temos muito orgulho em informar que, durante 2021, atingimos nossa meta de 0 incidentes de doenças transmitidas por alimentos associadas aos nossos restaurantes.

Portas Abertas

Desde 2014, nosso programa de transparência “Portas Abertas” oferece visitas em nossos restaurantes para mostrar aos interessados os processos que seguimos atrás do balcão: desde os ingredientes usados até os processos de segurança do alimento e higiene que implementamos para garantir os produtos da mais alta qualidade.

Em 2021, devido ao contexto de pandemia, decidimos fazer as coisas um pouco diferente. No Dia Internacional da Transparência e sob o conceito Aberto a Todos, realizamos visitas pelas cozinhas da empresa através das redes sociais, permitindo maior interação com o público. No mesmo dia, também realizamos um evento de streaming pelo LinkedIn, onde entrevistamos diferentes especialistas do assunto na região sobre temas relevantes como nutrição, emprego jovem e qualidade de ingredientes.

Além disso, compartilhamos os resultados de uma pesquisa feita com mais de 25 mil consumidores na América Latina para entender como a pandemia mudou o relacionamento do consumidor com as marcas e a necessidade de maior transparência nos processos e questões ligadas à sustentabilidade.

Desde o início do programa em 2014, a iniciativa “Portas Abertas” permitiu que cerca de 15 milhões de pessoas na América Latina conhecessem os bastidores de nossos restaurantes.

NUTRIÇÃO E MARKETING RESPONSÁVEL

Somos apaixonados por comida. E para nós, isso significa um cardápio delicioso e seguro que ofereça diferentes opções de alimentos acessíveis e de excelente qualidade, produzidos de forma responsável. Em outras palavras, isso quer dizer que estamos comprometidos em evoluir continuamente.

Sabemos da importância da comida para reunir famílias e pessoas, por isso oferecemos uma variedade de opções a fim de atender às necessidades de nossos clientes. O McDonald's é a marca mais forte do segmento na região, com maior conhecimento, preferência e consideração entre famílias com crianças de até 12 anos, segundo estudo realizado pela consultoria Kantar em 2021.

Estamos cientes de que com a popularidade, vem a responsabilidade. Portanto, a publicidade responsável para as crianças é uma oportunidade de apoiar as famílias e ajudar a atender suas necessidades. Conseguimos isso, comunicando opções de refeições condizentes com as diretrizes nutricionais aplicáveis e atendendo aos compromissos de publicidade locais ou regionais aplicáveis.

As famílias estão no
coração da Arcos
Dorados e somos sua
primeira escolha na
região.

Cardápios nutritivos, famílias felizes

Desde 2011, trabalhamos para criar combinações de McLanche Feliz mais equilibradas. Primeiro, incorporamos frutas e legumes, e progressivamente implementamos modificações como reduções de sódio, gordura, açúcar e caloria. Também eliminamos o açúcar adicionado e, em 2021, substituímos corantes e aromatizantes artificiais em ingredientes como queijo cheddar, molho Big Mac, ketchup, mostarda e mix de baunilha, entre outros. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), essas mudanças foram endossadas por entidades médicas reconhecidas e estão alinhadas com as novas exigências nutricionais para crianças.

100% das opções de nosso cardápio estão em conformidade com as diretrizes nutricionais nacionais aplicáveis.

Em 2018, o McDonald's estabeleceu cinco ambiciosas metas a serem alcançadas até o final de 2022 em todos os mercados, em um esforço global para aumentar o acesso das famílias a frutas, legumes, água e lácteos com baixo índice de gordura e ajudá-las a tomar decisões com mais informações. Essas metas são abordadas de forma clara e transparente. Neste sentido, trabalhamos com a Alliance for a Healthier Generation e um parceiro externo para desenvolver uma abordagem a fim de avaliar e relatar o progresso a cada dois anos. O último foi publicado em 2021, com informações de 2020, e o próximo será publicado em 2023, relatando o progresso até 2022. Isto está de acordo com o processo de verificação estabelecido com a Alliance for a Healthier Generation em torno dos compromissos de 2013.

CALCULADORA NUTRICIONAL

Nossa ferramenta interativa, disponível nos sites de seis dos nossos mercados, permite que nossos clientes examinem todas as opções oferecidas, entendam os valores nutricionais de suas refeições e até que ponto elas suprem suas necessidades nutricionais diárias, conforme determinado pela OMS. A calculadora indica calorias, carboidratos e informações nutricionais. Estamos desenvolvendo essa ferramenta para o restante dos mercados, e esperamos que esteja disponível no final do processo de migração para a nova plataforma do site¹



BRASIL



ARGENTINA



CHILE



COSTA RICA



URUGUAI

¹ A calculadora nutricional está fora de serviço devido a um processo de reformulação da plataforma, mas todas as informações nutricionais estão disponíveis.

Projeto Clean Label 2021

Projeto Clean Label

Um estudo da equipe de Insights do Consumidor da Arcos Dorados revelou que muitos pais se sentem culpados por levar seus filhos ao McDonald's. O que mais valorizam é que a comida que seus filhos comem esteja livre de corantes e aromatizantes artificiais. Todavia, entre 60-70% dos pais das crianças não estavam cientes das mudanças nutricionais que fizemos no cardápio do McLanche Feliz desde 2011.

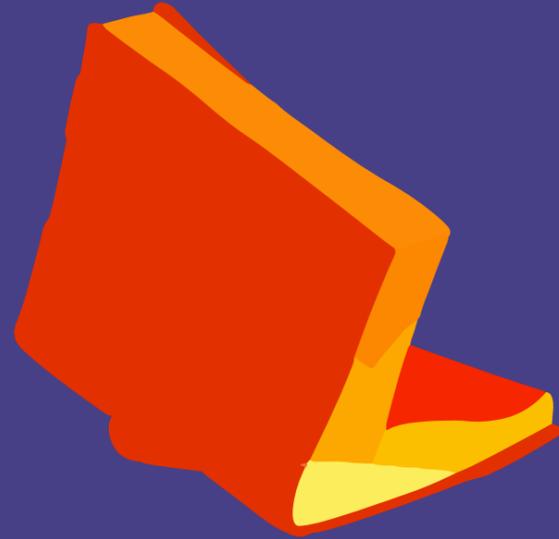
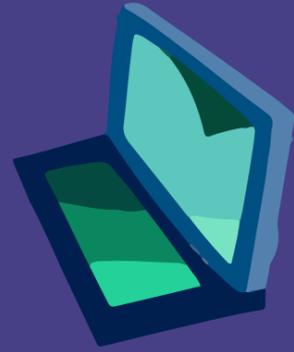
Em 2021, lançamos a campanha Clean Label para comunicar aos pais uma das coisas que mais os preocupa: que os alimentos que seus filhos comem sejam livres de corantes e aromatizantes artificiais.

As crianças são os porta-vozes da nossa campanha. Eles contam aos adultos sobre a evolução no McLanche Feliz, e fazem isso à sua maneira: com humor, inocência e ternura.

Somos o único restaurante com um cardápio de McLanche Feliz livre de corantes ou aromatizantes artificiais. As crianças adoram o McLanche Feliz e os pais também.



100% das campanhas publicitárias feitas para crianças promoveram produtos que atendem as diretrizes nutricionais nacionais.



03

**NOSSA
EQUIPE**



UMA CULTURA QUE REVELA O POTENCIAL DE NOSSA GENTE

Um dos desafios mais importantes que as organizações enfrentam no século XXI é promover um ambiente de trabalho onde os funcionários se sintam à vontade e consigam atingir o seu máximo potencial. Para isso, buscamos ouvir e valorizar todas as vozes de quem trabalha na Arcos Dorados, permitindo-lhes expressar a sua identidade e se desenvolver pessoal e profissionalmente.

Temos uma política de Lugar de Trabalho Seguro e Respeitoso que propicia aos nossos funcionários um local de trabalho saudável, diverso e inclusivo. Esta política descreve nossos valores e visa a criar um ambiente de trabalho livre de qualquer forma de discriminação, assédio e retaliação, e estabelece as diretrizes para que as pessoas se sintam seguras, protegidas e respeitadas.

O trabalho de todas as equipes é baseado em nossa Cooltura de Serviço, um processo de transformação cultural que redefine e amplia o conceito de serviço. A Cooltura de Serviço visa não apenas o que acontece no balcão, mas também tudo relacionado à experiência do cliente e do colaborador. Seu objetivo é gerar momentos de bem-estar, facilitando as coisas para as pessoas, promovendo sorrisos, criando oportunidades de interações e acreditando que cada cliente é único. Sentimos que é a maneira correta de tratá-los.

Acompanhamos e medimos o engajamento com nossa cultura por meio de uma pesquisa anual que nos permite saber o nível de satisfação de cada membro da equipe e suas sugestões de melhoria. Cada país tem metas e objetivos específicos em relação ao engajamento, onde cada líder é responsável por construir espaços seguros e um ambiente de trabalho positivo.

Os resultados confirmam que estamos no caminho certo.

Índice de satisfação de 91%

**Satisfação do funcionário pesquisa de 2021
Participação de 90%**



McProtegidos durante a pandemia

Em 2020, criamos o programa McProtegidos, ou McSafe, para treinar e educar nossas pessoas sobre as melhores práticas para cuidar de clientes e funcionários durante a pandemia. Seu segundo ano de implementação incluiu um sistema integrado de protocolos de saúde que garante que somos o restaurante mais seguro para os clientes comerem e para os funcionários trabalharem e, reforçando as questões de segurança que já havíamos implementado no início da pandemia de COVID-19.

O McProtegidos recebeu um ótimo feedback: 73% das pessoas alcançadas por um estudo de clientes realizado em dezembro de 2021 em 11 países confiam que nossos restaurantes e funcionários têm os padrões necessários de limpeza para evitar contágio.

94%

de nossos funcionários

concordaram que a Arcos Dorados prioriza a segurança e o bem-estar de seus funcionários.

Fonte: pesquisa cultural anual



Uma grande equipe diversificada



81.277
pessoas

95%
funcionários permanentes

59% | Mulheres
41% | Homens

3.758
pessoas

5%
funcionários temporários

60% | Mulheres
40% | Homens

DISTRIBUIÇÃO POR FAIXA ETÁRIA¹



DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIA DE TRABALHO²



¹ As informações sobre faixas etárias correspondem apenas aos novos funcionários admitidos no período coberto pelo relatório.
² Informações baseadas apenas no pessoal da Divisão Brasil.

SLAD
29.780 funcionários

NOLAD
16.973 funcionários

BRAZIL
34.524 funcionários

	SLAD	NOLAD	BRAZIL
FUNCIONÁRIOS POR CONTRATO E GÊNERO ✓			
PERMANENTE	27.956	16.798	32.765
Mulheres	17.032	8.927	20.022
Homens	10.924	7.871	12.743
TEMPORÁRIOS	1.824	175	1.759
Mulheres	1.147	98	1.024
Homens	677	77	735

	SLAD	NOLAD	BRAZIL
NOVOS FUNCIONÁRIOS ✓			
POR FAIXA ETÁRIA	20.075	14.742	23.635
< 30 anos	19.693	13.946	23.119
31 - 50 anos	360	734	499
> 51 anos	22	62	17
POR GÊNERO	20.075	14.742	23.635
Mulheres	12.295	7.695	15.440
Homens	7.780	7.047	8.195

	SLAD	NOLAD	BRAZIL
ÍNDICE DE ROTACIÃO			
POR FAIXA ETÁRIA			
< 30 anos	87%	85%	76%
31 - 50 anos	13%	21,68%	25%
> 51 anos	0,16%	17,68%	15%
POR GÊNERO			
Mulheres	53%	78%	72%
Homens	47%	83%	65%

	SLAD	NOLAD	BRAZIL
FUNCIONÁRIOS POR CONTRATO DE TRABALHO E GÊNERO ✓			
PERÍODO INTEGRAL	6.131	9.377	29.987
Mulheres	3.350	4.692	17.997
Homens	2.781	4.685	11.990
MEIO PERÍODO	23.649	7.596	4.537
Mulheres	14.829	4.333	3.049
Homens	8.820	3.263	1.488



Nossa proposta de valor para o funcionário

Promovemos uma cultura de trabalho em equipe, respeito, responsabilidade, ética, inclusão, equidade de oportunidades e meritocracia em toda a Arcos Dorados. Esses valores combinados com nossa cultura corporativa, treinamento extenso e programas de desenvolvimento de carreira, garantem que a nossa gente se orgulhe de trabalhar conosco.

Oferecemos aos nossos funcionários uma série de benefícios alinhados com as melhores práticas em cada mercado:

- Plano de Saúde
- Seguro de Vida
- Almoço (reembolso, vale-refeição, cartão de descontos)
- Sextas-Feiras Curtas no Verão
- Atividades Físicas (academia no local, desconto em academias, e mais)
- Formação (descontos, bolsas de estudos, convênios com instituições de ensino)
- Reconhecimento (datas especiais, aniversários, nascimentos, casamentos, etc.)

A rotatividade é um dos maiores desafios para as organizações em todo o mundo, especialmente em nosso setor. Um dos principais focos no desenvolvimento e implementação de nossa proposta de valor é a retenção de talentos. Trabalhamos para impulsionar o progresso da nossa equipe na Empresa e reduzir a taxa de rotatividade promovendo iniciativas como horários flexíveis, apoio educacional e ações de engajamento.

Podemos refletir e trabalhar juntos para melhorar o compromisso e a retenção compartilhando esses resultados.



LICENÇA PARENTAL

O benefício é adaptado de acordo com a legislação de cada país. Além disso, adicionamos um período extra em algumas de nossas operações por conta da Arcos Dorados.

18.283 pessoas

Funcionários com direito a licença parental

3.530 pessoas

Funcionários que retornaram ao trabalho no período do relatório após o término da licença parental

3.883 pessoas

Funcionários que tiraram licença parental

2.479 pessoas

Funcionários que retornaram ao trabalho após a licença parental e ainda estavam empregados 12 meses depois de retornar ao trabalho

	SLAD	NOLAD	BRAZIL
Funcionários com direito a licença parental			
Mulheres	1.028	915	2.046
Homens	307	101	476
Funcionários que tiraram licença parental			
Mulheres	865	569	2.046
Homens	251	86	476
Funcionários que retornaram ao trabalho no período do relatório após o término da licença parental			
Mulheres	681	446	1.909
Homens	208	72	450
Funcionários que retornaram ao trabalho após a licença parental e ainda estavam empregados 12 meses depois de retornar ao trabalho			
Mulheres	520	202	1.225
Homens	180	76	336
Retorno ao trabalho e índices de retenção de funcionários que tiraram licença parental			
Mulheres	78%	76%	60%
Homens	82%	84%	94%

SEMPRE APRENENDO

Na Arcos Dorados, promovemos e incentivamos o desenvolvimento contínuo de nossa equipe, fornecendo atividades de formação contínua relacionadas às nossas operações e preparação para o desenvolvimento acadêmico e pessoal.

A plataforma MCampus é a nossa ferramenta de desenvolvimento que oferece várias opções de formação. Em 2021, incorporou 16 novos cursos online e ofereceu 362.024 mil horas de treinamento em cursos digitais e programas presenciais. Além disso, na Arcos Dorados, oferecemos mais de 4 milhões de horas de treinamento para que novos membros de nosso quadro possam fazer treinamento "on the job".

+4 milhões de horas de treinamento

Média de horas de treinamento ✓

	HORAS
Conselho de administração	1,7
Staff (restante do staff, excluindo a equipe diretiva)	3,6
Operações - Gerente de Negócios/Restaurantes e equipe diretiva	4,9
Operaciones-equipe	2,7
Operações-Funcionários	3

Hamburger University

O coração e a alma de nossa cultura organizacional e treinamento são moldados em nossa Hamburger University (HU). Localizada ao lado de nossos escritórios na cidade de São Paulo, no Brasil, a HU é uma das principais universidades corporativas da região que oferece educação e desenvolvimento de talentos para a Arcos Dorados. A HU oferece um programa de educação contínua para toda a cadeia de valor, impactando milhares de pessoas por ano e transformando conhecimento em resultados nos negócios.

A HU - Hamburger University se destaca por promover três pilares: liderança, desempenho e cultura. A mentalidade de aprendizagem e desenvolvimento contínuo geram momentos agradáveis de conhecimento, aprendizagem e resultados para toda a nossa cadeia de valor.

O plano de estudos da Universidade está em constante evolução para oferecer educação e apoio contínuos a fim de impulsionar o desenvolvimento de nossa gente. Uma das novidades deste ano foi um curso para Gerentes de Restaurantes, disponível em todos os nossos mercados.

"Liderando Restaurantes de Excelência" apresentou uma visão tridimensional da liderança por meio de uma melhor compreensão do processo de definição de direção estratégica para tornar o restaurante um lugar onde a Cooltura de Serviço seja uma realidade para clientes e funcionários.

+6100 **+180**

líderes certificados cursos

FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE GERENTES DE UNIDADE DE NEGÓCIOS

Nosso treinamento e desenvolvimento da Cooltura de Serviço fica mais forte a cada ano. Adaptamos o treinamento para os Gerentes de Produção à sua nova responsabilidade de implementar tarefas e monitorar aspectos de sustentabilidade em nossas operações. Na primeira etapa do projeto, seu principal trabalho foi implementar o Programa de Desenvolvimento Sustentável nos restaurantes.

HU SESSIONS

A programação deste ano abrangeu o futuro do trabalho, aprendizagem ao longo da vida, saúde e bem-estar, diversidade e inclusão, segurança cibernética e o ambiente macroeconômico.

+3.300 pessoas impactadas

PADRÃO OURO DE QUALIDADE

Uma série de webinars e cursos de e-learning focados em procedimentos e processos que devem ser realizados para garantir um produto Padrão Ouro de Qualidade e atingir nossos objetivos de Segurança do Alimento. O conteúdo abrange três produtos: pão, carne e queijo, e três atributos: temperatura, sabor e aparência.

+37.800

pessoas formadas na América Latina

PROGRAMA DE IDIOMAS EF

O programa de idiomas em parceria com a EF ofereceu com sucesso uma nova competência e um excelente benefício para os nossos funcionários. Consiste em uma experiência de seis meses patrocinada pela Arcos Dorados, incluindo uma plataforma online com recursos inovadores, como reconhecimento de voz para melhorar a pronúncia.

+1.600

pessoas formadas

15

países



PROGRAMA DE GERENTE COMO LÍDER DE NEGÓCIOS (GLN)

Um programa destinado a criar e implementar planejamento estratégico, posicionar a marca no mercado, aumentar a rentabilidade e ter uma boa administração ao otimizar os processos.

63 Gerentes de Unidade de Negócios no programa piloto na NOLAD

PARCERIA HU E LINKEDIN LEARNING

Temos uma aliança com a plataforma de talentos online LinkedIn para permitir uma experiência de aprendizagem personalizada oferecendo cursos gratuitos e rápidos, online para nossa equipe.

16.345

participantes

27

cursos disponíveis

AGILE LEARNING

Adicionamos 12 novos cursos no catálogo neste ano, incluindo gestão de negócios, transformação digital, agilidade, finanças pessoais e saúde e bem-estar.

+208.000

inscrições nos 24 cursos self-learning



MELHORANDO O DESEMPENHO

Consideramos o desempenho como um processo de nutrir o talento de cada pessoa, dando-lhes responsabilidade por sua carreira na empresa.

Em 2021, 100% dos funcionários tiveram uma avaliação de desempenho como parte do Programa de Gestão de Desempenho (PGD). Para capacitar nossa gente a assumir a responsabilidade e liderança por seu próprio desenvolvimento, reformulamos e aprimoramos o PGD com uma ferramenta rápida, simples, amigável e muito acessível.

Assim como o processo seletivo, a promoção das nossas pessoas garante transparência e avalia competências profissionais, aptidões, vocação, avaliação de desempenho, comportamento ético e comprometimento com os interesses da Empresa.

MODELO BEST

O novo modelo de competências propicia uma abordagem mais direta e ágil para o processo de avaliação e feedforward para todo o nosso pessoal.

É uma evolução na forma como pensamos, avaliamos e projetamos objetivos de negócios e desenvolvimento de habilidades. O processo reformulado busca fornecer um olhar mais abrangente sobre o desempenho geral e o desempenho individual dos funcionários.



DIREITOS HUMANOS E PRÁTICAS TRABALHISTAS JUSTAS

A Arcos Dorados está empenhada em promover ambientes de trabalho onde todos estejam igualmente capacitados para realizar todo o seu potencial. Defender os direitos humanos e cultivar locais de trabalho respeitosos protege a integridade de nossa marca e nutre nosso sucesso. É o jeito certo de fazer negócios.

POLÍTICAS GLOBAIS DA EMPRESA QUE NOS ORIENTAM OU CONDUZEM:

POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS ▶

NORMAS DE CONDUTAS NOS NEGÓCIOS ▶

DECLARAÇÃO GLOBAL DE PRINCÍPIOS CONTRA DISCRIMINAÇÃO, ASSÉDIO E RETALIAÇÃO ▶

DECLARAÇÃO GLOBAL DE PRINCÍPIOS SOBRE PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO ▶

Nossa Política de Direitos Humanos é inspirada pela Declaração Universal dos Direitos Humanos e orientada por padrões internacionalmente reconhecidos. Essas normas incluem os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, a Carta Internacional dos Direitos Humanos e os princípios estabelecidos na Declaração da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho. Nosso compromisso de respeitar os direitos humanos também está estabelecido em nossas Normas de Conduta nos Negócios. Estas políticas e normas se aplicam a todos os funcionários da Arcos Dorados, sem exceção. Assim como promovemos um tratamento e ações corteses e respeitadas, esta política abrange igualmente qualquer situação que envolva contratados, fornecedores e clientes. Da mesma forma, se aplica a todas as situações e ambientes diretamente relacionados à nossa empresa.

Não toleramos nenhuma forma de retaliação contra ninguém que suscite uma preocupação, faça uma reclamação ou registre uma queixa sobre qualquer comportamento que possa violar nossas políticas e normas. O não cumprimento destas normas poderá resultar na aplicação de sanções disciplinares que podem levar à rescisão de um contrato de trabalho ou de prestação de serviços, conforme o caso. A Arcos Dorados se reserva o direito de denunciar às autoridades competentes ou à justiça qualquer ato abusivo, ameaçador ou violento exercido no âmbito da sua aplicação.

+63.000

funcionários leram e concordaram com a Política de Direitos Humanos



Um local de trabalho seguro e respeitoso

Um local de trabalho seguro e respeitoso onde as pessoas se sintam protegidas é extremamente importante para o nosso negócio. Em 2021, incorporamos um programa de e-learning obrigatório para combater assédio, discriminação e violência em nossos restaurantes.

O curso promove a interação segura e utiliza exemplos de situações da vida real, oferecendo ferramentas para interagir com os clientes e técnicas para lidar com a violência em nossos restaurantes e escritórios.

Devido à importância deste tema, exigimos que todos os novos funcionários e os que já estejam em nossas equipes recebam o treinamento. Ao final de cada curso, cada funcionário assina um reconhecimento de compreensão do tema.

+2.500
funcionários
fizeram o e-learning Local de
Trabalhos Seguro e Respeitoso

Relações trabalhistas

Cumprimos as regulamentações legais vigentes para negociações coletivas com organizações representantes de trabalhadores (sindicatos) em todos os países onde operamos. Estes acordos de negociação coletiva, que determinam certas condições de trabalho, são realizados em âmbito nacional e variam de acordo com a legislação local aplicável.

Como nossos processos operacionais são sigilosos por motivos de concorrência, informamos os colaboradores sobre as mudanças com antecedência suficiente para atender às necessidades de treinamento e adaptação ao ambiente de trabalho.

Em países com acordos de negociação coletiva, gerenciamos localmente a especificação do período de aviso prévio e as disposições para consulta e negociação. Depende das regras e regulamentos nacionais. Na Arcos Dorados, nos adaptamos constantemente para cumprir todas as exigências e acordos.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Acreditamos que uma cultura de inclusão e valorização para todos os funcionários cria uma força de trabalho mais forte, eficaz, criativa e produtiva. Uma organização é tão boa quanto sua cultura, e a nossa respeita e promove a diversidade como uma responsabilidade de cada gerente e funcionário da Arcos Dorados.

Atuamos em 20 mercados com pessoas de diferentes nacionalidades, raças e idiomas. Neste ambiente, uma cultura bem enraizada que respeite as individualidades e valorize a contribuição naturalmente gerada pelas diferenças não é apenas uma necessidade agradável de ter, mas uma real necessidade para a sustentabilidade do nosso negócio.

Um comitê formado por funcionários de diferentes países, disciplinas e níveis corporativos desenvolveu nossa estratégia de Diversidade e Inclusão. O líder do comitê faz parte da Equipe de Liderança, e seu patrocinador é Woods Staton, Chairman Executivo da Arcos Dorados. O escopo foi definido seguindo os resultados de uma pesquisa de Diversidade e Inclusão realizada por um prestador externo em março de 2018, que atingiu quase 7.000 funcionários nos 20 países onde operamos. A pesquisa nos permitiu identificar quatro áreas-chave de foco. Cada pilar tem um líder e uma rede de funcionários representando todos os níveis da pirâmide corporativa.

Todos os programas incluídos nesta estratégia vão além da conformidade legal porque acreditamos verdadeiramente que a diversidade e a inclusão são essenciais para o sucesso da nossa organização.

Gênero

Temos orgulho do nível de representatividade das mulheres em nosso quadro de colaboradores —59% feminino, 41% masculino— mas ainda enfrentamos o desafio de aumentar o número de executivas em níveis superiores da Companhia.

Em 2024, aumentamos de 1 para 3 o número de mulheres integrantes da Equipe de Liderança Sênior, ampliando a representação feminina no mais alto nível de tomadas de decisão dentro da empresa de 6% para 20% em um ano.

Durante o ano, nos concentramos em capacitar as mulheres para alcançar seu maior potencial. Nos engajamos em associações com organizações internacionais, como as Nações Unidas e governos de toda a região, para estabelecer políticas empresariais que apoiem o crescimento das mulheres dentro da estrutura de gestão da empresa. Além da comunicação interna, organizamos eventos para que nossa equipe de gestão ouça de líderes externos, tais como funcionários do governo, grupos de pesquisas, autores e executivos de outras grandes empresas multinacionais, sobre a importância de capacitar as mulheres e as oportunidades que isso pode gerar para a empresa.

Diversidade Sexual

Identificamos a necessidade de aumentar a conscientização sobre a importância de ter uma força de trabalho diversa que valorize as diferenças em nossos escritórios e restaurantes, incluindo a orientação sexual.

Criamos uma série de iniciativas que nos permitirão abordar essas questões.



GUIA LGBTIQ +

Este guia inclui garantias à comunidade LGBTIQ + de que, em nossa empresa, todos os funcionários, sem exceção, podem se sentir seguros, valorizados e respeitados. Também definimos claramente os protocolos de não discriminação em nossos Padrões de Conduta Empresarial.

Todo funcionário que ingressa na Empresa deve fazer cursos que os ajudem a desenvolver um entendimento compartilhado e uma comunicação respeitosa com as comunidades heterossexuais, gays, lésbicas, bissexuais e trans.

UNIFORMES

Melhoraremos a experiência dos funcionários, permitindo que eles escolham qual uniforme usar. Também começamos a adicionar banheiros e lavatórios sem gênero para funcionários e clientes em alguns restaurantes.

REDE ORGULHO ARCOS

Em 2021, criamos uma rede de orgulho para ensinar os funcionários a incluir e acolher as pessoas LGBTIQ+, valorizar as diversidades sexuais, melhorar a experiência funcionário-cliente e revisar políticas e protocolos de treinamento para garantir as melhores práticas a fim de implementar e manter uma força de trabalho diversificada com uma cultura de inclusão e aceitação.

+70.000
funcionários impactados
com comunicações internas

CELEBRAÇÕES

Pela primeira vez, nossos restaurantes estão participando das comemorações anuais do Dia do Orgulho Gay, Dia da Visibilidade Lésbica, Dia do Ativismo pela Diversidade Sexual e outros eventos LGBTIQ+ na América Latina. Queremos que nossos clientes saibam que acreditamos na prestação de serviços e cuidados para todos.

Gerações

Na Arcos Dorados, 60% da nossa força de trabalho tem entre 18 e 24 anos. Nosso objetivo é entender melhor os millennials para nos beneficiarmos de suas habilidades inatas, especialmente em tecnologia, enquanto os treinamos para interagir com uma população de gerentes com idade mais avançada.

Antes de preencher as lacunas, precisamos entendê-las. Portanto, nos concentramos em compartilhar experiências e melhores práticas com especialistas e executivos de outras empresas, como Eureka, Instituto Anga, IBM e HSBC, e analisamos a possibilidade de desenvolver programas conjuntos.

Para começar a criar um ambiente de trabalho menos vertical e hierárquico, em 2021 implementamos um programa piloto de mentoria reversa na Divisão da América Latina do Sul. Realizamos três exercícios destinados a transformar nossa cultura, gerando consciência dos preconceitos que cada geração tem sobre as outras, bem como sessões de discussão e apresentações sobre Tendência de Gerações.

Saúde e Bem-Estar ✓

Os últimos dois anos provaram ser extremamente desafiadores em termos de saúde e bem-estar devido à pandemia de COVID-19. O pilar Saúde e Bem-Estar do Comitê de Diversidade e Inclusão desempenhou um papel fundamental no apoio aos funcionários que experimentaram níveis elevados de estresse como resultado dos desafios de trabalhar em casa, às vezes em ambientes relativamente confinados.

A equipe de Saúde e Bem-Estar organizou campanhas de conscientização ao longo de 2020 e 2021 para enfatizar a importância dos exames médicos anuais. Também marcaram consultas em vídeo com profissionais médicos e providenciaram para que os funcionários recebessem prescrições médicas via WhatsApp.

Foi disponibilizado aconselhamento psicológico online, com 650 atendimentos somente no Brasil. Além disso, foram disponibilizadas aulas de atividade física, ginástica ao vivo, ioga e descanso ativo para quase 10 mil funcionários. Ao longo de 2021, oferecemos um Gympass virtual que quase 7.000 funcionários na Argentina, Brasil e México puderam desfrutar. Brasil y México.

100
consultas médicas via
WhatsApp por mês

10.000
funcionários envolvidos
em atividades virtuais de
bem-estar

Pessoas com deficiência

A inclusão por deficiência na Arcos Dorados é mais do que contratar pessoas com deficiência. Um local de trabalho inclusivo valoriza todos os funcionários por seus pontos fortes e oferece uma oportunidade igual para ter sucesso, aprender, ser recompensado e progredir.

Estamos liderando os esforços na América Latina para incluir pessoas com deficiência na força de trabalho, fazendo acordos com ONGs especializadas, como o Instituto Jô Clemente e APAE no Brasil; DISCAR na Argentina; Coanil no Chile; Fundação Nuestro Camino, Fundação Sur Palermo e Fundação Roosevelt no Uruguai; Dicares e Down no México; CONADIS no Peru; Arcangeles na Colômbia; El Triangulo no Equador; e Sumarse, uma ONG do Pacto Global. Além disso, trabalhamos em parceria com órgãos governamentais, como o Ministério do Trabalho e Desenvolvimento no Panamá e o Escritório de Intermediação de Emprego do Ministério Social da Costa Rica.

Graças aos esforços de ONGs e programas governamentais, aumentamos o número de funcionários com deficiência para 1707, e apoiamos a verdadeira inclusão, treinamento e promoções. Podemos dizer com orgulho que muitos dos nossos gerentes de restaurantes no México e no Panamá pertencem a este grupo.

Reconhecidos por nosso compromisso

RECONHECIMENTO GLOBAL POR BOAS PRÁTICAS PARA TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA

Nações Unidas

SELO MUNICIPAL DE DIREITOS HUMANOS E DIVERSIDADE POR NOSSO PROGRAMA “INCLUSÃO ALÉM

Estado de São Paulo

DERES 2021 PARA MELHORES PRÁTICAS DAS EMPRESAS EM TODAS AS QUESTÕES SUSTENTÁVEIS

Fundo Conjunto para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas

SELO EQUIPARES NA COLÔMBIA, CATEGORIA PRATA, POR NOSSAS POLÍTICAS DE GARANTIA DA DIVERSIDADE DE GÊNERO

Governo da Colômbia e PNUD das Nações Unidas

SELO DE EQUIDADE E CONCILIAÇÃO POR NOSSOS PROGRAMAS PARA GARANTIR A DIVERSIDADE DE GÊNERO E EQUILÍBRIO ENTRE TRABALHO E VIDA PRIVADA

Governo do Chile

PRÊMIO APSAL POR NOSSOS PROGRAMAS DE SAÚDE E BEM-ESTAR

Associação de Profissionais de Saúde e Nutrição na Argentina

CERTIFICADO BA CONVIVE POR CRIAR UM AMBIENTE DE TRABALHO ACOLHEDOR DA DIVERSIDADE

Governo da Cidade de Buenos Aires, Argentina

PRÊMIO EMPRESA INCLUSIVA 2021 POR NOSSO TRABALHO COM FUNCIONÁRIOS COM DEFICIÊNCIA

Presidência do Panamá



GARANTINDO UM LOCAL DE TRABALHO SAUDÁVEL E SEGURO

Na Arcos Dorados, segurança é a nossa prioridade número um. Temos o compromisso de manter todos seguros, sejam funcionários em nossos escritórios corporativos, membros da equipe em nossos restaurantes ou clientes nos visitando.

Estamos comprometidos com nossa responsabilidade de garantir que todos que direta e indiretamente fazem parte da organização permaneçam saudáveis. Nossa Cultura de Serviço busca garantir uma excelente experiência dentro dos restaurantes e que a jornada dos funcionários inclua foco no bem-estar e satisfação.

Nossa cultura de cuidado conta com o apoio dos Gerentes e Diretores de todas as áreas. Gerenciamos questões de saúde e segurança com base na melhoria contínua das condições e do ambiente de trabalho e no controle efetivo de perigos e riscos no local de trabalho, promovendo e estimulando uma cultura de segurança dentro de cada processo da empresa.



Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional

Nosso Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional está em conformidade com a legislação local dos países onde operamos, provido pela tabela de riscos, para identificar perigos, avaliar riscos e investigar incidentes.

Os perigos são identificados por meio de programas de antecipação de tarefas e riscos, e monitorados rotineiramente por meio de auditorias in loco realizadas por cada equipe de Segurança do Trabalho de Recursos Humanos. Durante o período do relatório, as principais ocorrências de funcionários que identificamos foram relacionadas a quedas, batidas de objetos e contato com superfícies quentes.

Uma vez identificadas, avaliamos as possibilidades de eliminar ou substituir os perigos e riscos. Realizam-se análises e controles de engenharia e administrativos e, por fim, avalia-se a necessidade de equipamentos de proteção individual. Ferramentas de monitoramento de perigos e riscos, como a AGravO no Brasil, nos permitem monitorar permanentemente a situação. Sempre que houver solução ou persistência do problema, a equipe técnica faz o acompanhamento com as áreas apropriadas.

Em 2021, continuamos reforçando programas de intervenção para os riscos prioritários, buscando mitigar e controlar os fatores com potencial de gerar danos severos ou graves à força de trabalho.

Desenvolvemos os seguintes principais programas para abordar os riscos identificados como prioritários: ✓

- Gestão de Tarefas de Alto Risco: trabalho com risco elétrico e em locais altos
- Gestão do Risco de Contágio pela COVID-19
- Gestão de Planos de Emergência e Risco de Incêndio
- Parar, Pensar e Agir: destina-se a fortalecer procedimentos e cuidados a serem tomados quanto à prevenção de riscos em nosso trabalho.



Compromisso da equipe com a segurança

Estamos comprometidos com a segurança de clientes e funcionários, promovendo medidas robustas de saúde e segurança em nossos restaurantes e ajudando os funcionários a tomar decisões mais informadas para apoiar seu bem-estar. Por esse motivo, todo funcionário recebe a Política de Saúde e Segurança e é informado de suas responsabilidades.

Existem diferentes etapas para garantir a formação adequada da equipe de trabalho em matéria de segurança e saúde no trabalho. A preparação começa antes mesmo do início da relação de trabalho, quando os candidatos recebem uma introdução aos conceitos básicos de saúde e segurança e informações sobre os regulamentos e a legislação que deverão cumprir. Uma vez que o colaborador começa a trabalhar conosco, o ciclo de treinamento inclui a certificação M-Campus de Segurança das Pessoas e Cuidados com o Patrimônio. Durante 2021, 58.117 pessoas obtiveram esta certificação. Além disso, todos os Guias de Treinamento Operacional possuem elementos de saúde e segurança para reforçar o conhecimento da força de trabalho.

Temos comitês de Saúde e Segurança formados por funcionários em todas as subsidiárias, e o tema é considerado na pesquisa anual de clima dos funcionários.

Porém, ainda temos o desafio de envolver nossos membros na formulação de regulamentos de segurança, na definição de objetivos e metas, e nos programas de gestão ligados a esta questão estratégica.

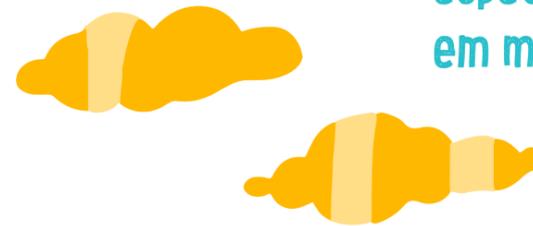
SAÚDE PRIMEIRO

A Arcos Dorados enfatiza fortemente o bem-estar e o acesso a benefícios para o pessoal administrativo e operacional da empresa, garantindo assim que todos tenham cobertura de planos de saúde não ocupacional.

Cada membro da equipe é submetido a exames médicos ocupacionais, desde o início do vínculo empregatício até exames periódicos. Uma vez por ano, realizamos uma campanha de promoção e prevenção da saúde com foco em doenças não relacionadas ao trabalho, a fim de reforçar nossa cultura de cuidado.

A campanha de 2021 aumentou a conscientização sobre três questões: nutrição adequada e equilibrada, importância de atividades físicas e saúde mental. Fizemos triagens para identificar possíveis situações de risco cardiovascular na equipe de trabalho e realizamos sessões de atividade física, entre outras atividades.

Tivemos uma HU Session bem-sucedida com mais de 2.000 participantes online para falar sobre saúde e bem-estar com especialistas médicos: pessoas classificadas com 4,7 de 5 estrelas em média.



Segurança em números

Para todos os funcionários	SLAD		NOLAD		BRASIL	
	Quantidade	Tasa	Quantidade	Tasa	Quantidade	Tasa
Fatalidades como resultado de lesões relacionadas ao trabalho	0	0%	0	0%	0	0%
Lesões de alta consequência relacionadas ao trabalho (excluindo fatalidades)	31	0,09%	2	0,01%	0	0%
Lesões registráveis relacionadas ao trabalho	597	1,70%	57	0,8%	440	5,78%
Quantidade de horas trabalhadas	40.835.409	-	Não medido	-	Não medido	-

0 Fatalidades como resultado de problemas de saúde relacionados ao trabalho

0 Casos de problemas de saúde registráveis relacionados ao trabalho

* Os índices foram calculados com base em 1.000.000 de horas trabalhadas (BR). Nenhum trabalhador foi excluído destas informações.

** As metodologias e normas seguem regras técnicas e referências a procedimentos internos.



MENÚ ≡



COMUNIDADE

04

OPORTUNIDADES INCLUSIVAS E CAPACITADORAS PARA A REGIÃO

Nossas refeições chegam a famílias, crianças e jovens. Portanto, nosso compromisso com eles vai além de nossos restaurantes. Estamos oferecendo futuros brilhantes quando fornecemos oportunidades, cuidados e assistência às nossas comunidades, promovendo a igualdade e a inclusão por meio do nosso negócio.

O bem-estar das comunidades que servimos é de fundamental importância para nós; portanto, estamos envolvidos em uma ampla gama de programas de impacto social. Além do nosso apoio histórico à Ronald McDonald House Charities, continuamos expandindo nosso alcance para as áreas de Oportunidade para os Jovens, nosso compromisso com as famílias e fortalecendo ainda mais nossos esforços para aprofundar nossa contribuição para o desenvolvimento socioeconômico da região.

O crescimento do nosso negócio é inseparável do seu impacto positivo nas pessoas



NOSSO IMPACTO EM NÚMEROS

100% de nossas operações

alcançadas com programas de impacto social ✓

+389.000

peessoas

alcançadas com iniciativas de oportunidades para os jovens

+25.000

inscrições em nossa plataforma educacional gratuita M-Campus Community

60%

de nossa força de trabalho abaixo de 24 anos de idade

28%

da Equipe de Liderança Sênior começou trabalhando nos restaurantes

McDia Feliz

USD

6.000.000 doados

para as Casas Ronald McDonald e ONGs que trabalham pela inclusão profissional.

2.000.000

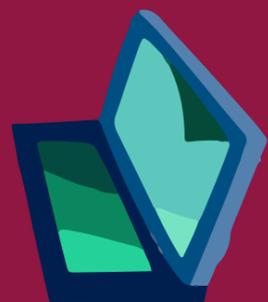
de clientes alcançados

2.040.355

Big Mac vendidos para fins de caridade

+30

ONGs beneficiadas



OPORTUNIDADE JOVEM

Com a convicção de que um futuro melhor se fundamenta na educação e no trabalho, oferecemos oportunidades formais de emprego e de formação profissional a milhares de jovens na região inteira todos os anos

Em 2021, continuamos reforçando nosso compromisso com as oportunidades para os jovens porque tem sido um dos problemas mais significativos dos países da América Latina nos últimos anos. De acordo com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), 40% da população em idade ativa na região é jovem, com idades entre 15 e 29 anos. A taxa de desemprego nesta faixa etária é de 20%, mais do que o dobro do nível de desemprego da população em geral, e mais do que o triplo em relação aos adultos. A informalidade no setor de trabalho juvenil em nossa região está entre as maiores do mundo, atingindo mais de 60%, de acordo com a Organização Internacional do Trabalho (OIT).

Desempenhamos um papel significativo para ajudar a resolver este problema. Os jovens sempre foram um pilar do nosso negócio. Acreditamos nos jovens, em seu espírito empreendedor, e em sua capacidade para gerar bons momentos ao receberem nossos clientes. Por meio de nossa iniciativa Oportunidade para os Jovens, promovemos a mobilidade social, ao oferecer oportunidades de emprego aos jovens na América Latina, a fim de ajudá-los a desenvolver um valioso atendimento ao cliente e habilidades de liderança a serem aplicadas a uma ampla variedade de carreiras no futuro.

Como um dos maiores empregadores de jovens da América Latina e do Caribe, temos orgulho de compartilhar que mais de 60% de nossa força de trabalho em 2021 eram jovens adultos com menos de 24 anos, muitos dos quais receberam sua primeira oportunidade de emprego formal. Notavelmente, 28% dos membros de nossa Equipe de Liderança Sênior começaram a trabalhar em nossos restaurantes, provando que não há barreiras ao crescimento.



FORMAÇÃO E INCLUSÃO

A capacitação, o treinamento e o acesso ao trabalho são fatores fundamentais de inclusão e mobilidade social. Assim, estamos constantemente trabalhando para promover oportunidades de emprego para os jovens e, ao mesmo tempo, treinar e impulsionar as habilidades que os prepararão para suas carreiras profissionais.

Um dos nossos pilares do Plano de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável é preparar e treinar os jovens para o futuro mercado de trabalho.

Em 2021, alcançamos 398.000 jovens por meio de oportunidades de inclusão e/ou formação profissional. Isso inclui os que obtiveram seu primeiro emprego conosco, treinamento interno em soft skills graças à Hamburger University e treinamento através de nossas alianças com o McDia Feliz e outras alianças programáticas. Nosso próximo marco: reduzir as barreiras à entrada no mercado de trabalho para mais de 2.000.000 de jovens até 2025.



Parcerias

Estamos comprometidos em aproveitar nossa escala para fornecer programas de treinamento e educação que construam caminhos para as pessoas, não importa em que fase de suas vidas estejam. Por meio de acordos com ONGs experientes, buscamos impactar milhares de pessoas entre 16 e 24 anos com programas criados para fornecer treinamento de habilidades de educação para o trabalho e reforçar bons valores e um forte senso de cidadania.

Junior Achievement

Argentina, Costa Rica, Colômbia, México, Panamá e Uruguai

Fundación Sí

Argentina

Fundación Apoyo a la juventud

México

Instituto Ayrton Senna

Brasil

Aldeas Infantiles SOS

Colômbia, Costa Rica, México, Panamá, e Perú

Nossa aliança com a Junior Achievement em diferentes países nos permite alcançar milhares de jovens entre 15 e 17 anos através de programas presenciais e virtuais, onde desenvolvem as competências socioemocionais necessárias para o século XXI: pensamento crítico, criatividade, comunicação, colaboração, iniciativa e liderança. Alcançamos mais de 14.000 jovens em 2021.

“Não há dúvida de que o emprego jovem representa um fator fundamental e urgente para a recuperação econômica da região e que devemos trabalhar coletivamente nisso. Ter parceiros como a Arcos Dorados, que traz sua experiência de liderança no acesso ao primeiro emprego, nos permite desenvolver nos jovens o espírito empreendedor e as principais habilidades para acessar o mercado de trabalho, ao mesmo tempo em que gera novas oportunidades de emprego. Temos orgulho por impactar juntos a vida de milhares de estudantes na Argentina, Colômbia, Costa Rica, México, Panamá e Uruguai em 2021. Mas ainda mais, pela enorme oportunidade de ampliar nossa aliança regional para 8 países e mais de 25 mil jovens que se beneficiarão de nossos programas em 2022.”

LEO MARTELLOTTI

Presidente

Junior Achievement Americas

Como mentores ativos em programas como “A Empresa” e “Trabalho Sombra”, acompanhamos os estudantes em seus projetos e no desenvolvimento das habilidades diárias necessárias para o mercado de trabalho.

Por meio da plataforma Passport to Success Explorer, desenvolvida em parceria com a International Youth Foundation (IYF) e o McDonald's Corporation, buscamos gerar um espaço de conhecimento, prática e reflexão por meio de um modelo dinâmico e acessível que aproveita vários dispositivos móveis, chegando ao México, Panamá e Costa Rica.



MCampus Comunidade

Atitude, comportamento e propósito definem a construção e a história da Hamburger University (HU) ao longo de seus 24 anos de experiência na América Latina. Os principais objetivos são apoiar a evolução da carreira de nossos funcionários, ser a base de seu crescimento e construir uma marca pessoal. Mas queremos mais.

+25.000

inscrições em nossa plataforma educacional gratuita MCampus Comunidade em 50 países

Com o grande sucesso, reforçamos nosso compromisso e avançamos para uma plataforma gratuita de educação e treinamento online que gera deliciosos momentos de conhecimento, aprendizado e resultados para toda a comunidade.

A nova plataforma nasceu com uma ampla gama de cursos para ampliar o potencial dos jovens e suas oportunidades no mercado de trabalho. Além das opções já existentes na iniciativa anterior, acrescentamos novos temas relacionados à tecnologia digital e de informação por meio de uma aliança com a CISCO, uma das mais importantes empresas de tecnologia do mundo.

Com grande alegria, compartilhamos que mais de 25 mil jovens de 50 países participaram do treinamento gratuito oferecido pela MCampus Comunidade e receberam um certificado oficial da Hamburger University.

CURSOS DISPONÍVEIS

- Atendimento ao cliente
- Fundamentos de segurança cibernética
- Saúde e bem-estar
- Introdução à Internet das Coisas (IoT) (CISCO)
- Empreendedorismo
- Finanças pessoais
- Inteligência emocional
- Introdução à segurança cibernética
- Linux inicial
- Fundamentos de Programação Python (CISCO)

MCAMPUS
COMUNIDADE ▶



APOIE OS LOCAIS!

Estamos sempre honrando nossa longa e orgulhosa tradição de retribuição às comunidades locais. E fazemos isso com o que sabemos melhor: oferecendo alimentos deliciosos e equilibrados com um impacto social positivo.

Ao longo dos anos, apoiamos e impactamos positivamente famílias e comunidades na América Latina e no Caribe por meio de programas cujos elementos-chave são educação, saúde e bem-estar infantil.



Este será um Grande Dia

Um dia, entre setembro e dezembro de 2021, todos os membros da equipe da Arcos Dorados na região acordaram e disseram: este será um grande dia! Uma celebração da união de milhões de pessoas com um único objetivo comum: a solidariedade.

Chama-se McDia Feliz no Brasil, Gracias de Corazón na Venezuela e Gran Día no resto da América Latina. Mas o astro é sempre o mesmo: o nosso delicioso e icônico Big Mac. Aqui está a fórmula: durante esse dia, os clientes compram o Big Mac através dos canais físicos e digitais disponíveis, e toda a renda são doados para as Casas Ronald McDonald (Instituto Ronald McDonald) de cada país, bem como para organizações que promovem programas de inclusão profissional. Nas ilhas francesas e em Aruba, o total de fundos arrecadados vai para ONGs com programas de impacto em suas comunidades.

Este dia é magnífico porque toda a nossa cadeia de valor está envolvida na missão. Nossos fornecedores compram cardápios para suas equipes ou até doam espaços publicitários para promover a iniciativa; nossas equipes vão às nossas lojas para atender os clientes; e nossos clientes, com um grande senso de solidariedade, optam por comprar um Big Mac.

Os resultados do McDia Feliz superaram nossas expectativas. Graças aos mais de 2 milhões de pessoas que aderiram aos nossos dias anuais de solidariedade, cerca de US\$ 6 milhões foram arrecadados e doados para impactar positivamente a vida de milhares de crianças, famílias e jovens em toda a região.



Além das Casas Ronald McDonald, na edição de 2021 do McDia Feliz, colaboramos com mais de 30 ONGs. Dentre elas Aldeas Infantiles SOS no Peru, México, Panamá, Costa Rica e Colômbia; Instituto Ayrton Senna no Brasil; Fundación Sí na Argentina; Fundación Coanil no Chile; Fundación El Triangle no Equador; Liceo Impulso no Uruguai; Centro Man Na Obra em Aruba; Fonditut em Curaçao; entre outras.

“Acompanhar os jovens em sua jornada para a autonomia é fundamental para alcançar uma vida digna; esse processo requer múltiplas ações e esforços conjuntos dos jovens e daqueles ao seu redor. O apoio financeiro e técnico dado pela Arcos Dorados em cinco países, que beneficiou cerca de 1.500 jovens em 2021, demonstra que o trabalho conjunto entre o setor empresarial e as ONGs pode trazer mudanças muito positivas na vida das pessoas, proporcionando oportunidades reais e ferramentas-chave para o seu desenvolvimento integral.”

FABIOLA FLORES

Diretora Regional Internacional, Região da América Latina e Caribe
Aldeas Infantiles SOS

Perto das famílias nas Casas Ronald McDonald

As Casas Ronald McDonald são um espaço de apoio e companheirismo para famílias que tenham de ficar longe de suas casas porque seus filhos precisam receber tratamento médico. A Arcos Dorados apoia o trabalho e os programas da Ronald McDonald House Charities (RMHC) em muitos países, cuidando de famílias que precisam ficar perto do local onde seus filhos estão sendo tratados. É um lar longe de casa.

As Casas Ronald McDonald ajudam as crianças que precisam de tratamento médico de longo prazo e suas famílias, fornecendo-lhes abrigo e o apoio de um lar.

30

Casas Ronald McDonald
na região

35

Salas Familiares

2

Unidades Pediátricas
Móveis

MEIO AMBIENTE

05



CUIDANDO DO NOSSO LAR COMPARTILHADO

Nosso planeta é nosso lar compartilhado, o lugar que nos fornece os recursos para produzir nossos deliciosos cardápios e dar suporte a nossas operações. É onde vivemos com outras espécies animais e vegetais. Porém, está em perigo. O mundo ruma a ultrapassar o limite irreversível de 2°C de aumento da temperatura global estabelecido pelo Acordo de Paris. E como consequência, a biodiversidade está entrando em colapso, os desertos estão se espalhando, e os oceanos estão ficando mais quentes e se enchendo de resíduos plásticos.

Estamos construindo resiliência para um futuro sustentável e continuamos comprometidos em reduzir o impacto ambiental de nossos restaurantes e escritórios sempre que possível. Isso inclui melhorar a eficiência operacional de nossos restaurantes, reduzindo as emissões de carbono e usar materiais mais sustentáveis em nossas embalagens, e ao mesmo tempo facilitar para os clientes na reciclagem e redução de resíduos.

A adaptação às mudanças climáticas é fundamental para o sucesso e a resiliência coletiva de nossos negócios e para nossa capacidade de alimentar as comunidades hoje e no futuro.

Agir sobre as mudanças climáticas é um desafio, e exige investimentos significativos. Ainda assim, acreditamos que isso aumentará o valor do negócio no longo prazo, ao assegurarmos que estamos administrando os custos operacionais em nosso abastecimento de energia e reduzindo nossa exposição a riscos e regulamentações ambientais crescentes. As áreas responsáveis pela gestão do impacto ambiental de nossas operações são: Manutenção, Supply Chain, e Desenvolvimento Sustentável e Compromisso Social.

Programa de Desenvolvimento Sustentável

O Programa de Desenvolvimento Sustentável da Arcos Dorados (PDS) é uma iniciativa da área de Desenvolvimento Sustentável e Compromisso Social orientada pelos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas. Este programa utiliza iniciativas existentes e consagradas, como o Portas Abertas, o Bom Vizinho e a Cooltura de Serviço, e inclui itens relacionados ao Desenvolvimento Sustentável. Os tópicos abordados pelo programa compreendem o consumo consciente de água e energia, redução de emissões de gases de efeito estufa, separação de resíduos e educação para o desenvolvimento sustentável, tanto para os nossos colaboradores quanto para os clientes. O Programa de Desenvolvimento Sustentável acrescentou 928 restaurantes em seu terceiro ano de implementação. Com esse aumento de participantes, nosso objetivo de transformar os restaurantes da Arcos Dorados em centros educacionais de desenvolvimento sustentável para a comunidade começa a se materializar.

Complementamos esta iniciativa com o curso online gratuito e aberto ao público em geral “Desenvolvimento Sustentável em Foco”, que visa disseminar conhecimentos básicos de sustentabilidade e conscientizar a comunidade sobre a relevância deste tema. Tivemos 516 participantes em 2021.

516
participantes em
2021



NOSSA PEGADA NO MEIO AMBIENTE

Medir, avaliar e reportar o inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) de nossas operações é o primeiro passo para atingir nossas metas de carbono. Nosso compromisso é reduzir as emissões de GEE relacionadas aos nossos restaurantes e escritórios em 36% e reduzir a intensidade das emissões em toda a nossa cadeia de suprimentos, em 31% até 2030, ambos a partir do ano base de 2021.

Medimos a pegada de carbono de todas as nossas operações regionais pela primeira vez em 2021, atingindo os 20 países que compõem a Arcos Dorados.

Começamos a medir nossas emissões de GEE em 2019, abrangendo nossas operações em sete países. Expandimos o escopo para 13 países em 2020, e continuaremos esses esforços, a chave para alcançar nossas metas e objetivos de carbono para 2030. Inicialmente, medimos apenas os Escopos 1 e 2, mas em 2021 incluímos também o Escopo 3, que é de onde vêm 95% das emissões de GEE. Consideraremos este resultado como a linha de base para medições futuras.

O procedimento de relatório de emissões de GEE é baseado no “Corporate Accounting and Reporting Standard - Revised Edition” e no complementar “Value Chain Accounting and Reporting Standard (Scope 3)” do GHG Protocol, desenvolvido em colaboração entre o World Resources Institute (WRI) e o World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Uma consultoria internacional desenvolveu o processo de cálculo com base nas informações coletadas por nossas equipes. Extrapolações e substituições complementaram qualquer lacuna de dados de menor impacto. Calculamos a pegada para determinar as emissões mais significativas ligadas ao Escopo 3 em relação à categoria Bens e Serviços Adquiridos.



Emissões de GEE ✓

151.145,70
tCO₂e
Alcance 1¹

205.058,47
tCO₂e
Alcance 2²

5.837.019,53
tCO₂e
Alcance 3³

63.816,77
tCO₂e
Fuera de alcance⁴

TOTAL
6.257.040,47
tCO₂e

2,45
tCO₂e/milhares US\$
Intensidade de Emissões do
Escopo 1, 2 e 3

8,29
tCO₂e/toneladas de Alimentos e
Embalagens em todas as operações
da Arcos Dorados Intensidade de
Emissões do Escopo 3

Vendas por restaurantes operados pela empresa: US\$ 2.543.907 Mil.

1 Combustão fixa, combustão móvel, refrigerantes e emissões fugitivas

2 Eletricidade

3 Bens e serviços adquiridos, bens de capital, atividades de combustível e energia, transporte e distribuição antes da nossa operação na cadeia de valor, resíduos gerados na operação, viagens de negócios, deslocamento de funcionários, transporte e distribuição depois da nossa operação na cadeia, tratamento de fim de vida dos produtos vendidos, franquias, investimentos.

4 Emissões de GEE fora do Protocolo de Quioto

GESTÃO RESPONSÁVEL DE RECURSOS

Valorizamos os recursos que obtemos de nosso lar compartilhado. Estamos trabalhando em todos os nossos restaurantes para sermos mais inovadores e eficientes no uso de energia, com investimentos em áreas como energia renovável, iluminação LED e equipamentos de cozinha eficientes em termos energéticos. Também acreditamos que nosso tamanho e escala nos permitirão ter um impacto positivo na água, e nossa abordagem considera a conservação, gestão, poluição, qualidade e uso da água.

A cada ano incorporamos novos indicadores de desempenho que nos ajudam a medir nossas ações e focar nos indicadores com espaço para melhorias. Ao implementar várias iniciativas que reduzem o impacto de nossa operação no meio ambiente, buscamos liderar outras partes interessadas na mesma direção para elevar os padrões como um todo.

Implementamos uma política de construção sustentável de restaurantes. Todos os novos projetos incorporam a melhor tecnologia e design que permitem eficiência no uso de energia e água, materiais reciclados, e a capacidade de separar os resíduos. Em 2021, a Arcos Dorados implementou 93% dessas iniciativas para os restaurantes recém-construídos e 98% para os restaurantes remodelados.

Gestão de Energia

Em toda a região, nossos restaurantes estão em várias fases de desenvolvimento estratégico. Em 2021, como parte de nossa estratégia energética, evoluímos nossa matriz energética e triplicamos o uso de energia renovável, passando de 4% para quase 12% da energia utilizada em nossos restaurantes vindo de fontes renováveis, graças aos esforços feitos em nossos mercados da Argentina e do Brasil.

453.161.302 kWh ✓

Consumo de energia dentro da organização

0,18 MWh/mil USD ✓

Intensidade energética
(-14% vs. 2020)

CONSUMO DE COMBUSTÍVEL	2021 ✓
Diesel	249.327 l
Gasolina	1.223.439 l
GLP/propano	6.402.165 l
Gas natural	2.607.271 m ³
Energía eléctrica	453.161.302 kWh

Gestão de Água

A água é um dos recursos mais preciosos do planeta. Em cada um dos nossos restaurantes, utilizamos a água de forma consciente e eficiente, tanto no seu uso diário quanto no seu descarte final. Em nosso modelo de restaurantes 2.0, que começou a ser construído ou remodelado em 2021, há quatro iniciativas relacionadas ao uso da água: plantio de espécies nativas com baixas necessidades de irrigação; torneiras com arejadores para reduzir o fluxo de água; uso de água da chuva para irrigação, limpeza e descarga de vasos sanitários; e coleta de água da condensação de condicionadores de ar para tarefas de limpeza. Estas duas últimas iniciativas serão discutidas mais adiante nesta seção.

Não realizamos processos industrializados, de forma que não temos um impacto significativo em questões relacionadas a agentes químicos agressivos. Todos os nossos produtos de limpeza, desinfecção e sanitização estão em conformidade com as normas de regulamentação ambiental.

REDE MUNICIPAL

A água utilizada na lavagem das mãos, desinfecção de alimentos, lavagem de utensílios, limpeza operacional de áreas de produção, bebidas e limpeza de pisos, paredes e tetos são provenientes de fontes naturais abastecidas por cada localidade dos países em que operamos.

Em muitos lugares, a água vem de rios, nascentes e córregos tratados sob padrões internacionais de purificação e a gestão exclusiva de empresas municipais de água e esgotos. Países cercados pelo mar usam processos de dessalinização e purificação para abastecer a população. Da mesma forma, esses processos são realizados por empresas municipais de água e esgotos.

DESTINAÇÃO DA NOSSA ÁGUA

As águas provenientes de sistemas de drenagem em pisos, áreas de lavagem e sanitários vão para o serviço de águas residuais de cada localidade ou país onde operamos. Seu processamento subsequente corresponde aos padrões de cada país ou localidade. Estas águas são consideradas como águas residuais para uso doméstico.

CAPTAÇÃO DE ÁGUA

20% dos nossos restaurantes dispõem de um sistema de captação de água para reutilização.

A água que captamos é reutilizada em processos de irrigação, lavagem da área externa, limpeza externa de fachadas de vidro e, em alguns casos, para sanitários de funcionários e clientes. Temos dois métodos para captar água:

Sistema de captação de água por condensação

Captação de água de sistemas de ar condicionado, que chamamos de Sistema Natal. Este sistema pode armazenar pelo menos 1,5 m³ de água diariamente, dependendo da estação do ano.

Tanques de captação de água pluvial

Em áreas de maior precipitação, temos tanques de captação de água pluvial, cuja capacidade depende da área construtiva e do peso que o edifício suporta. A maioria dos restaurantes que possuem um tanque tem uma capacidade de coleta de pelo menos 30 m³/por ano.

CAIXAS DE GORDURA

Temos um sistema especial de tratamento de efluentes composto por caixas de gordura dentro e fora dos restaurantes. O sistema processa a suspensão de graxa e decantação de resíduos na água, que está interligada à rede municipal de águas residuais. As caixas de gordura consistem em paredes de separação em diferentes câmaras de concentração. No primeiro, a graxa suspensa é acumulada, e no segundo, garante-se que as partículas grosseiras tenham um processo de decantação no fundo. Após esse processo, o efluente passa para a rede de águas residuais.

As caixas de gordura são frequentemente limpas por empresas especializadas responsáveis pelo descarte final dos resíduos através de incineração controlada por órgãos públicos ou tratamento bioquímico que os transforma em substâncias biologicamente compatíveis com o meio ambiente.



GESTÃO DE RESÍDUOS

Sabemos que fazemos parte de uma indústria que gera grandes quantidades de resíduos e que nossa marca é frequentemente questionada por isso. Portanto, assumimos a responsabilidade de mitigar esse impacto usando nossa escala regional para ajudar a implementar e agilizar soluções para manter os resíduos longe da natureza e de materiais valiosos em uso, sempre que possível. Para isso, trabalhamos na redução de geração de resíduos e na recuperação e reutilização de materiais em toda a nossa cadeia de valor, priorizando áreas onde podemos ter o impacto mais significativo, como as embalagens.

Melhorar a sustentabilidade de nossas embalagens e avançar para uma economia circular são as principais prioridades de nossos negócios. Estas estratégias apoiam nossa resiliência de negócios no longo prazo, ajudam a manter nossas comunidades limpas e visam ajudar a proteger o planeta para as gerações futuras.

Em todos os mercados, entregamos resíduos para a operadora municipal de saneamento. Temos coleta diferenciada de recicláveis nos países onde temos apoio de cooperativas locais, ou de empresas de reciclagem.

Além disso, fornecemos treinamento contínuo para toda a empresa sobre a geração, manuseio, controle e descarte responsável de resíduos. E temos iniciativas específicas do local para reduzir nossos resíduos e evitar a poluição que produz. Substituímos copos descartáveis por copos reutilizáveis em muitos dos nossos escritórios, reduzindo consideravelmente a geração de resíduos. Em escritórios corporativos e restaurantes na Argentina, substituímos o papel tradicional por papel ecológico feito 100% de fibra de cana-de-açúcar e sem o uso de alvejantes químicos.



45.000 tn
resíduos destinados ao aterro (82%)

9.685 tn
resíduos reciclados (18%)



RUMO A UMA ECONOMIA CIRCULAR

O modelo de economia linear - onde levamos, fazemos e descartamos materiais - cria resíduos que prejudicam a natureza e impactam as comunidades. É por isso que acreditamos que o futuro dos materiais precisa ser circular sempre que possível.

Trabalhamos para estender a vida útil dos materiais que adquirimos, buscando soluções circulares em nossas operações. Incentivamos a reciclagem e posterior reutilização de resíduos em benefício da sociedade e do meio ambiente.

Reciclagem atrás do balcão

Trabalhamos com nossas equipes em nossas cozinhas para reduzir, reutilizar e reciclar. Em nossos restaurantes em toda a região, reciclamos resíduos de cozinha, como óleos de cozinha e papelão ondulado usado em embalagens que podem ser transformados em novos recursos.

ÓLEO VEGETAL

Reciclamos o óleo de cozinha usado em todos os nossos restaurantes, reutilizado posteriormente de acordo com os regulamentos locais. Em 2021, reciclamos mais de 2.000.000 de litros de óleo de cozinha usado para utilização posterior, inclusive como biodiesel. Fazemos isso por meio de alianças locais e regionais que utilizam logística reversa.

+2.000.000
litros de óleo recuperado

PAPELÃO

Aproveitamos nossos prestadores de logística para recuperar papelão de nossos restaurantes para reciclagem e reutilização na geração de novas embalagens. A solução está sendo testada em vários mercados. Em 2021, recuperamos mais de 93 toneladas de papelão na Colômbia e 54 toneladas no México, que foram usadas novamente em nossa cadeia de valor, propiciando oportunidades para reciclar e reduzir o desperdício.

147
toneladas de papelão recuperado

Repensando as embalagens

Nossas embalagens desempenham um papel essencial na redução do desperdício de alimentos e nos ajudam a servir alimentos quentes e preparados com rapidez e segurança aos clientes. Mas sabemos que embalagens e resíduos plásticos podem prejudicar nosso planeta quando não são recuperados ou reciclados corretamente, gerando lixo e poluição.

Nossa estratégia para reduzir esse impacto se concentra em certas linhas prioritárias de trabalho, como substituir embalagens de produtos não essenciais por embrulhos, reduzir o número de materiais usados em embalagens através de inovação de design, mudar de abastecimento e aumentar a circularidade por meio de materiais reciclados.



Realizações

48% dos plásticos de uso único foram eliminados de nossas operações desde 2019

0% de tampas de plástico para bebidas quentes e frias em todos os nossos mercados para bebidas consumidas dentro de nossos restaurantes

0% de canudos de plástico em todos os nossos restaurantes

100.000 bandejas termoplásticas de base biológica feitas a partir do resíduo doméstico no Brasil em colaboração com materiais da UBQ.

Para bebidas consumidas fora dos restaurantes, nossas tampas são projetadas de forma que nenhum canudo seja necessário.

100% das saladeiras de plástico substituídas por recipientes à base de fibra certificados pelo FSC ou PEFC.



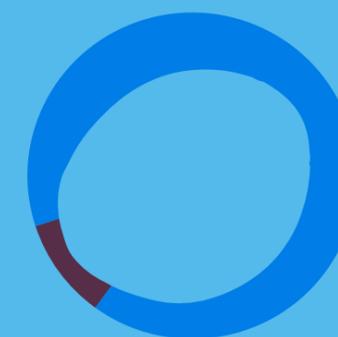
MELHOR EM UM COPO

Campanha colombiana em nossos restaurantes que oferece água não engarrafada para acompanhar as refeições. Cada vez que os hóspedes escolhem água em um copo, doamos à The Nature Conservancy para cuidar das bacias hidrográficas.

MATERIAIS DE EMBALAGEM

37.544 tn

Peso ou volume total de materiais usados para embalar os produtos da organização.



90,6%

34.022 tn
Materiais renováveis e certificados utilizados

9,4%

3.522 tn
Materiais não renováveis utilizados

Enquanto nossos objetivos se concentram em todas as embalagens de clientes, mais de 90% das quais são feitas de fontes de fibra, também estamos trabalhando especificamente na redução de resíduos plásticos de uso único.

Progresso: A participação do plástico foi praticamente reduzida à metade (~48%), considerando a linha de base de 2017.

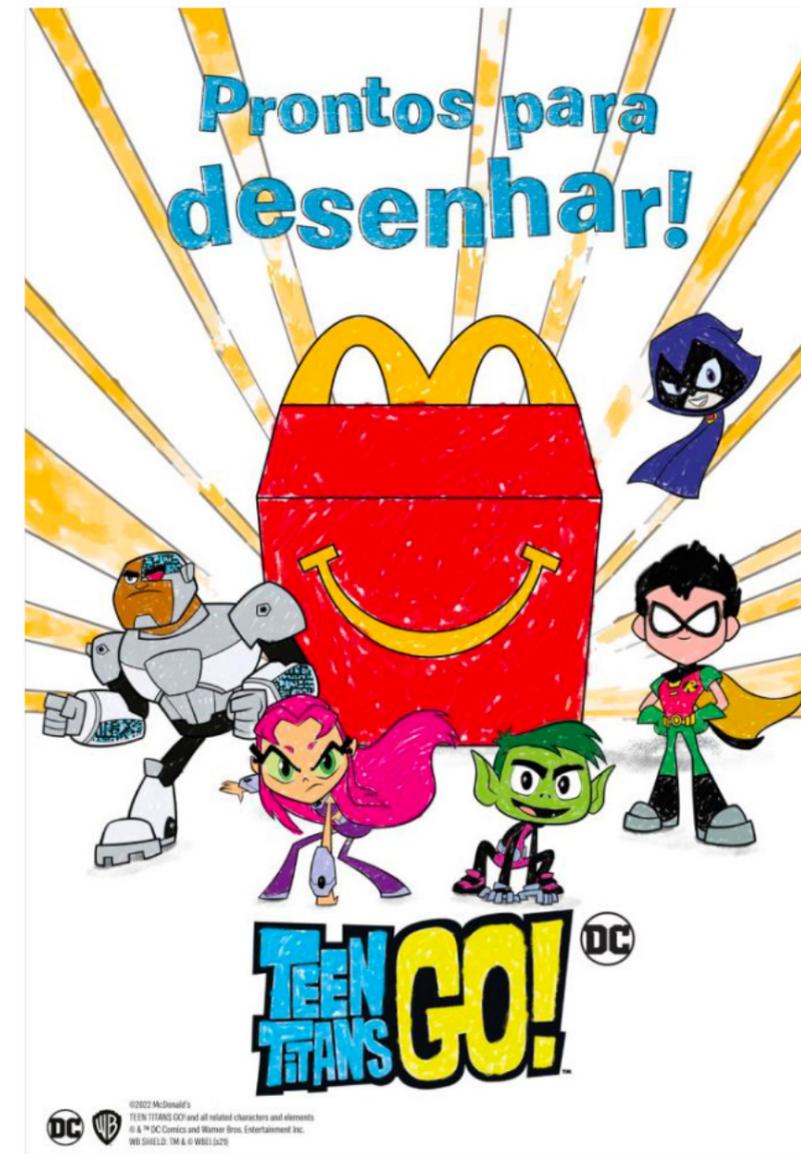
Em 2017, o plástico teve uma participação de 18% do material total e, em 2021, o plástico representa 9,4% do material total consumido.

Brinquedos divertidos (e sustentáveis)

Continuamos a desenvolver as ofertas para as crianças, sempre mantendo o foco na diversão. Por esse motivo, estamos comprometidos em concluir a transição dos brinquedos do McLanche Feliz para uma versão 100% sustentável até o final de 2025.

Feita com materiais renováveis, reciclados e certificados, a nova proposta divertida para crianças já está em fase de implementação. Isso nos permite continuar avançando em nosso compromisso de reduzir o impacto de nossas operações, eliminando materiais prejudiciais ao planeta.

A implantação do projeto considera uma mudança gradual a ser aplicada nos 20 mercados da região. Das mudanças nas embalagens dos brinquedos à sua composição total, estabelecemos o caminho a seguir que levará o McLanche Feliz a encontrar alternativas sustentáveis que incentivem a criatividade, o brincar e a diversão das crianças até o final de 2025.



CONTEÚDO GRI E SASB

06



LISTA DE VERIFICAÇÃO PADRÃO GRI

GRI 101 FUNDAMENTAL 2016

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
PERFIL DA ORGANIZAÇÃO				
GRI 102 Conteúdos básicos gerais 2016	102-1 Nome da organização		5	
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços		10, 11	
	102-3 Localização da sede	Dr. Luis Bonavita, 1294, 5º andar, escritório 501, WTC Free Zone, Montevideu 1130, Uruguai.		
	102-4 Local das operações		10	
	102-5 Propriedade e forma jurídica		5	
	102-6 Mercados atendidos		10, 11	
	102-7 Escala da organização		12	
	102-8 Informações sobre funcionários e outros trabalhadores	Há uma diferença entre as informações apresentadas neste relatório e as encontradas no Formulário Anual 20-F devido à falta de um sistema de totalização centralizado.	43, 44	Sim
	102-9 Cadeia de suprimentos		23	Sim
	102-10 Mudanças significativas na organização e sua cadeia de suprimentos		10	Sim
	102-11 Princípio ou abordagem de precaução	Embora não tenhamos estabelecido um princípio de precaução, temos uma abordagem de gestão dos nossos impactos ambientais descritos no capítulo Planeta.		
	102-12 Iniciativas externas		13	
	102-13 Participação em associações		13	
ESTRATÉGIA				
GRI 102 Conteúdos básicos gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior		3, 4	
ÉTICA E INTEGRIDADE				
GRI 102 Conteúdos básicos gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento		10, 19	Sim
GOVERNANÇA				
GRI 102 Conteúdos básicos gerais 2016	102-18 Estrutura de governança		17, 18	
ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS				
GRI 102 Conteúdos básicos gerais 2016	102-40 Lista de grupos de partes interessadas		6	Sim
	102-41 Acordos de negociação coletiva		50	
	102-42 Identificação e seleção das partes interessadas		6, 7	



PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
ENGAJAMENTO DAS PARTES INTERESSADAS				
GRI 102 Contenidos generales 2016	102-43 Abordagem para o engajamento das partes interessadas		6, 7	
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantados		7, 8	
	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Adcon S.A., Administrative Development Company, Aduy S.A., Alimentos Arcos Dorados de Venezuela C.A., Alimentos Latinoamericanos Venezuela ALV, C.A., Arcgold del Ecuador, S.A., Arcos del Sur, S.R.L., Arcos Dorados Argentina S.A., Arcos Dorados Aruba N.V., Arcos Dorados B.V., Arcos Dorados Caribbean Development Corp., Arcos Dorados Colombia S.A.S, Arcos Dorados Costa Rica ADCR, S.A., ADCR Inmobiliaria, S.A., Arcos Dorados Curacao, N.V., Arcos Dorados Development B.V., Arcos Dorados French Guiana, Arcos Dorados Group B.V., Arcos Dorados Guadeloupe, Arcos Dorados Martinique, Arcos Dorados Panama, S.A., Arcos Dorados Puerto Rico, LLC, Arcos Dorados Restaurantes de Chile, Ltda., Arcos de Valparaiso SpA, Arcos Dorados Trinidad Limited Trinidad and Tobago, Arcos Dorados USVI, Inc.(St. Croix), Arcos Dourados Comercio de Alimentos S.A., Arcos Dourados Restaurantes Ltda., Arcos SerCal Inmobiliaria, S. de R.L. de C.V., Restaurantes ADMX, S. de R.L. de C.V., Arcos Dorados BraPa S.A., Compañía de Inversiones Inmobiliarias S.A., Complejo Agropecuario Carnico (Carnicos), C.A., Arcos Dorados Uruguay S.A., Gerencia Operativa ARC, C.A., Compañía Operativa de Alimentos COR, C.A., Golden Arch Development LLC, LatAm, LLC, Logistics and Manufacturing LOMA Co., Empresa de Gestão de Operações, Operaciones Arcos Dorados de Perú, S.A., Sistemas Central America, S.A., Sistemas McOpCo Panama, S.A., Arcos Dorados Latam LLC, Arcos SEM Panama SA, Arcos Mendocinos S.A.		
PRÁTICAS DE ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS				
GRI 102 Conteúdos básicos gerais 2016	102-46 Definição do conteúdo dos relatórios e escopo do assunto		7, 8	
	102-47 Lista de todos os aspectos relevantes		8	Sim
	102-48 Reformulações de informações		5	
	102-49 Alterações na elaboração de relatórios		10	
	102-50 Período do relatório		5	
	102-51 Data do último relatório		5	
	102-52 Frequência de apresentação do relatório da empresa		5	
	102-53 Responsável para contato sobre questões relacionadas aos relatórios		5	
	102-54 Declaração de relatório de acordo com os padrões GRI		5	
	102-55 Índice de conteúdo GRI		77	
102-56 Garantia externa		5		
QUESTÃO RELEVANTE: APOIO À COMUNIDADE LOCAL				
GRI 103 Abordagem administrativa 2016	103-1 Explicação do tópico relevante e suas barreiras		60, 62, 63, 66	
	103-2 A abordagem administrativa e seus componentes		60-67	
	103-3 Avaliação da abordagem administrativa		60-67	
413 Comunidades locais 2016	413-1 Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento		61	Sim
QUESTÃO RELEVANTE: NUTRIÇÃO E MARKETING RESPONSÁVEL				
GRI 103 Abordagem administrativa 2016	103-1 Explicação do tópico importante e suas barreiras		37	
	103-2 A abordagem administrativa e seus componentes		37-39	
	103-3 Avaliação da abordagem administrativa		37-39	

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
QUESTÃO RELEVANTE: NUTRIÇÃO E MARKETING RESPONSÁVEL				
417 Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços		38	
418 Privacidade do Cliente 2016	418-1 Reclamações fundamentadas sobre violação de privacidade do cliente e perda de dados do cliente	Não informamos tais dados devido a questões de concorrência.		
419 Conformidade Socioeconômica 2016	419-1 Descumprimento de leis e regulamentos na área social e econômica	Nós não avaliamos a não conformidade com leis e regulamentos nas áreas social e econômica durante o período do relatório.		
QUESTÃO RELEVANTE: CONTRATAÇÃO DE JOVENS				
GRI 103 Abordagem administrativa 2016	103-1 Explicação do tópico relevante e suas barreiras		62	
	103-2 A abordagem administrativa e seus componentes		62-65	
	103-3 Avaliação da abordagem administrativa		62-65	
QUESTÃO RELEVANTE: DIREITOS HUMANOS E PRÁTICAS DE TRABALHO JUSTAS				
GRI 103 Abordagem administrativa 2016	103-1 Explicação do tópico relevante e suas barreiras		49	
	103-2 A abordagem administrativa e seus componentes		49, 50	
	103-3 Avaliação da abordagem administrativa		49, 50	
402 Relações Trabalhistas/ Administração 2016	402-1 Períodos mínimos de aviso sobre mudanças operacionais		50	
406 Não discriminação 2016	406-1 Incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas	Em 2021, registramos 65 ocorrências relacionadas à discriminação e diversidade, o que representa 0,0009 ocorrências por funcionário. Enquanto 31 dessas reivindicações não foram confirmadas como genuínas, 5 foram comprovadas, e 12 foram parcialmente comprovadas. Ao final do período, 17 casos estavam sob investigação. Apenas um foi recorrente em um de nossos restaurantes no Brasil com reclamações semelhantes em dois períodos diferentes do ano.		Sim
407 Liberdade de Associação e Negociação Coletiva 2016	407-1 Operações e fornecedores onde o direito à liberdade de associação e negociação coletiva pode estar em risco		50	
QUESTÃO RELEVANTE: DIVERSIDADE E INCLUSÃO				
GRI 103 Abordagem administrativa 2016	103-1 Explicação do tópico importante e suas barreiras		51	
	103-2 A abordagem administrativa e seus componentes		51-54	
	103-3 Avaliação da abordagem administrativa		51-54	
202 Presença no mercado 2016	202-1 Taxas de salário padrão de início por gênero em comparação com o salário mínimo local		-	
	202-2 Proporção da alta gerência contratada junto à comunidade local		18	
405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade de órgãos de governança e funcionários		18, 43, 44	Sim

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
TÓPICO RELEVANTE: AQUISIÇÃO RESPONSÁVEL				
GRI 103 Abordagem administrativa 2016	103-1 Explicação do tópico importante e suas barreiras		24	
	103-2 A abordagem administrativa e seus componentes		24-33	
	103-3 Avaliação da abordagem administrativa		24-33	
204 Práticas de Compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais		23	Sim
308 Avaliação Ambiental do Fornecedor 2016	308-1 Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios ambientais	Avaliamos o impacto ambiental de nossos fornecedores exigindo certificações reconhecidas internacionalmente. No entanto, não podemos informar o número de novos fornecedores dos quais exigimos essa boa prática durante o período.	24-27	
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas		24-33	
408 Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de ocorrência de trabalho infantil		24, 25	
409 Trabalho Forçado ou Obrigatório 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou obrigatório		24, 25	
412 Avaliação de Direitos Humanos 2016	412-1 Operações que foram objeto de análises de direitos humanos ou avaliações de impacto		24, 25	
414 Avaliação Social do Fornecedor 2016	414-1 Novos fornecedores que foram selecionados usando critérios sociais		25	
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas		24, 25	
QUESTÃO RELEVANTE: CULTURA E AMBIENTE DE TRABALHO				
GRI 103 Abordagem administrativa 2016	103-1 Explicação do tópico importante e suas barreiras		41	
	103-2 A abordagem administrativa e seus componentes		41-48	
	103-3 Avaliação da abordagem administrativa		41-48	
401 Emprego 2016	401-1 Novas contratações de funcionários e rotatividade de funcionários		44	
	401-2 Benefícios fornecidos a funcionários de tempo integral que não são fornecidos a funcionários temporários ou de meio período		45-48	
	401-3 Licença parental		46	
404 Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por funcionário		46	Sim
	404-2 Programas para aprimorar as habilidades dos funcionários e programas de assistência à transição		46-48	
	404-3 Porcentagem de funcionários que recebem avaliações regulares de desempenho e desenvolvimento de carreira		48	



PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
QUESTÃO RELEVANTE: SAÚDE E SEGURANÇA DE NOSSO PESSOAL				
GRI 103 Abordagem administrativa 2016	103-1 Explicação do tópico importante e suas barreiras		55	
	103-2 A abordagem administrativa e seus componentes		55-58	
	103-3 Avaliação da abordagem administrativa		55-58	
403 Saúde e Segurança Ocupacional 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional		56	
	403-2 Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes		56	
	403-3 Serviços de saúde ocupacional		57	
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho		57	
	404-5 Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional		57	Sim
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador		57	Sim
	403-7 Prevenção e mitigação dos impactos na saúde e segurança ocupacional diretamente ligados a relações comerciais		56	
	403-8 Trabalhadores atendidos por um sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho		56	
	403-9 Lesões relacionadas ao trabalho		58	
	403-10 Doenças relacionadas ao trabalho		58	
QUESTÃO RELEVANTE: ÉTICA E INTEGRIDADE E COMBATE À CORRUPÇÃO				
GRI 103 Abordagem administrativa 2016	103-1 Explicação do tópico importante e suas barreiras		17	
	103-2 A abordagem administrativa e seus componentes		17-20	
	103-3 Avaliação da abordagem administrativa		17-20	
205 Anticorrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção		19	
	205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção		19, 20	Sim
	205-3 Incidentes confirmados de corrupção e ações tomadas		19	
206 Comportamento Anticompetitivo 2016	206-1 Ações judiciais por comportamento anticompetitivo, antitruste e práticas de monopólio		19	

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
QUESTÃO RELEVANTE: ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS				
GRI 103 Abordagem administrativa 2016	103-1 Explicação do tópico importante e suas barreiras		69	
	103-2 A abordagem administrativa e seus componentes		69, 70	
	103-3 Avaliação da abordagem administrativa		69, 70	
305 Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de GEE (Escopo 1)		70	Sim
	305-2 Emissões de energia indiretas de GEE (Escopo 2)		70	Sim
	305-3 Outras emissões indiretas de GEE (Escopo 3)		70	
	305-4 Intensidade de emissões de GEE		70	
307 Conformidade Ambiental 2016	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	<p>Durante o período, registramos casos não relevantes de não conformidade em dois países.</p> <p>Na Argentina, em 9 de nossos restaurantes em Córdoba, as autoridades fecharam temporariamente os restaurantes por não terem todos os certificados como grandes geradores de resíduos sólidos urbanos. O valor total das multas estava pendente de resolução no fechamento do relatório. Os certificados já foram obtidos e as operações normais foram restabelecidas rapidamente.</p> <p>No Brasil, recebemos 85 notificações ambientais, e o valor estimado das potenciais multas é de US\$ 44.891. No encerramento do período do relatório, a situação dos casos é a seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 processos por não possuir licença ambiental: documentos apresentados e que ficaram pendentes de decisão final do órgão ambiental. - 1 caso de não conformidade com as condições ambientais: foi paga uma multa. - 3 casos de descarte irregular de resíduos: documentos apresentados e ficaram pendentes de decisão final do órgão ambiental. - 1 caso de regularização do PGRS: documentos apresentados e que ficaram pendentes de decisão final do órgão ambiental. - 76 casos de regularização do registro como grande gerador de resíduos: multa foi paga. 		
QUESTÃO RELEVANTE: GESTÃO DE RECURSOS RESPONSÁVEL				
GRI 103 Abordagem administrativa 2016	103-1 Explicação do tópico relevante e suas barreiras		71	
	103-2 A abordagem administrativa e seus componentes		71-73	
	103-3 Avaliação da abordagem administrativa		71-73	
302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização		71	Sim
	302-3 Intensidade energética		71	Sim
303 Água e efluentes 2018	303-1 Interações com a água como recurso compartilhado		72	
	303-2 Gestão de impactos relacionados à descarga de água		72	
QUESTÃO RELEVANTE: CRIAÇÃO DE GADO SUSTENTÁVEL E LIVRE DE DESMATAMENTO				
GRI 103 Abordagem administrativa 2016	103-1 Explicação do tópico relevante e suas barreiras		28, 31	
	103-2 A abordagem administrativa e seus componentes		28-32	
	103-3 Avaliação da abordagem administrativa		28-32	

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
QUESTÃO RELEVANTE: EMBALAGEM E RECICLAGEM (ECONOMIA CIRCULAR)				
GRI 103 Abordagem administrativa 2016	103-1	Explicação do tópico relevante e suas barreiras	74	
	103-2	A abordagem administrativa e seus componentes	73-76	
	103-3	Avaliação da abordagem administrativa	73-76	
301 Materiais 2016	301-1	Materiais usados por peso ou volume	75	
306 Resíduos 2020	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	73	
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados aos resíduos	73, 74	
	306-3	Resíduos gerados	73	
	306-4	Resíduos desviados do descarte	73	
	306-5	Resíduos direcionados para descarte	73	
QUESTÃO RELEVANTE: SEGURANÇA DOS ALIMENTOS				
GRI 103 Abordagem administrativa 2016	103-1	Explicação do tópico relevante e suas barreiras	34	
	103-2	A abordagem administrativa e seus componentes	34-36	
	103-3	Avaliação da abordagem administrativa	34-36	
416 Saúde e Segurança do Cliente 2016	416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	34-36	

PADRÃO SASB

PADRÃO	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA
GESTÃO DA ENERGIA			
FB-RN-130a.1	(1) Total de energia consumida (2) porcentagem de eletricidade da rede (3) porcentagem de energia renovável		71
GESTÃO DA ÁGUA			
FB-RN-140a.1	(1) Total de água retirada (2) total de água consumida, porcentagem de cada em regiões com Estresse Hídrico de Linha de Base Alto ou Extremamente Alto	Não medimos o total de água retirada e o total de água consumido durante o período do relatório.	
GESTÃO DE RESÍDUOS DE ALIMENTOS E EMBALAGENS			
FB-RN-150a.1	(1) Quantidade total de resíduos, (2) porcentagem de desperdício de alimentos, (3) porcentagem desviada		73, 74
FB-RN-150a.2	(1) Peso total da embalagem, (2) porcentagem feita de materiais reciclados e/ou renováveis, (3) porcentagem reciclável, reutilizável e/ou compostável		75
SEGURANÇA DOS ALIMENTOS			
FB-RN-250a.1	(1) Porcentagem de restaurantes inspecionados por um órgão de supervisão de segurança alimentar, (2) porcentagem que recebeu violações críticas		35, 36
FB-RN-250a.2	(1) Número de recalls emitidos, (2) quantidade total de produtos alimentícios recolhidos		36
FB-RN-250a.3	Número de surtos confirmados de doenças transmitidas por alimentos, porcentagem resultante na investigação dos Centros de Controle e Prevenção de Doenças [Centers for Disease Control and Prevention - CDC] dos EUA 3		36
CONTEÚDO NUTRICIONAL			
FB-RN-260a.1	(1) Porcentagem de opções de refeições compatíveis com as diretrizes alimentares nacionais, (2) receita proveniente dessas opções	As informações sobre receitas de diferentes opções de cardápio são informações competitivas sensíveis que não divulgamos.	38
FB-RN-260a.2	(1) Porcentagem de opções de refeições infantis compatíveis com as diretrizes alimentares nacionais para crianças, (2) receita proveniente dessas opções	As informações sobre receitas de diferentes opções de cardápio são informações competitivas sensíveis que não divulgamos.	39
FB-RN-260a.3	FB-RN-260a.3 Número de impressões publicitárias feitas em crianças, porcentagem de promoção de produtos que atendem às diretrizes alimentares nacionais para crianças	As informações sobre o total de impressões publicitárias feitas em crianças são informações competitivas sensíveis que não divulgamos.	
PRÁTICAS TRABALHISTAS			
FB-RN-310a.1	(1) Taxa de rotatividade voluntária para funcionários do restaurante, (2) taxa de rotatividade involuntária para funcionários do restaurante	Cumprimos as normas legais vigentes relacionadas às condições de trabalho em cada país onde operamos.	44
FB-RN-310a.2	(1) Salário médio por hora, por região, (2) percentual de funcionários do restaurante que ganham salário mínimo, por região	No presente relatório, divulgamos informações completas sobre casos de discriminação, mas consideramos as informações financeiras confidenciais e que envolvem risco significativo de serem usadas contra a Companhia.	
FB-RN-310a.3	Valor total de perdas monetárias como resultado de processos judiciais associados a (1) violações da lei trabalhista e (2) discriminação no emprego		
GESTÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS E AQUISIÇÃO DE ALIMENTOS			
FB-RN-430a.1	Porcentagem de alimentos comprados que (1) atendem aos padrões ambientais e sociais de abastecimento e (2) são certificados para padrões ambientais e/ou sociais de terceiros	A avaliação social e ambiental de nossos fornecedores é realizada mediante a utilização de métodos separados. Realizamos a avaliação social com a assistência de um terceiro autorizado. Para a avaliação ambiental, exigimos certificações reconhecidas internacionalmente.	24-27
FB-RN-430a.2	(1) Porcentagem de ovos originários de um ambiente sem gaiolas e (2) Porcentagem de carne de porco produzida sem o uso de celas de gestação		28, 29
FB-RN-430a.3	Discussão de estratégia para gerenciar riscos ambientais e sociais dentro da cadeia de suprimentos, incluindo bem-estar animal		24-32



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 ASSEGURAÇÃO LIMITADA DO AUDITOR INDEPENDENTE

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

Aos Diretores da
ARCOS DORADOS HOLDINGS INC.

1- Do objeto do pedido

Fomos contratados pela Arcos Dorados Holdings Inc. (a “Companhia”) para emitir um relatório de asseguração limitada sobre certos indicadores contidos no Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável 2021 (o “Relatório”), assinalados com a referência “☑” e correspondentes ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2021, que o Conselho de Administração considerou como de maior relevância em atenção às dúvidas de seus grupos de interesse e seguindo as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) nos Padrões GRI.

2- Da responsabilidade do Conselho de Administração da Companhia

O Conselho de Administração da Companhia é responsável por preparar e apresentar o Relatório conforme os requerimentos dos Padrões GRI. Essa responsabilidade inclui a determinação das bases e critérios para a elaboração do Relatório, assim como a definição, adaptação e manutenção dos sistemas de gestão e controle interno dos quais as informações são obtidas.

3- Da responsabilidade do contador público

Nossa responsabilidade é expressar uma conclusão de asseguração limitada sobre os indicadores dos Padrões GRI mencionados no item 1 acima e incluídos no Relatório, baseada em nosso trabalho de asseguração.

4- Do trabalho profissional

Nosso trabalho profissional foi desenvolvido conforme as normas sobre outros trabalhos de asseguração estabelecidos na seção V.A. da segunda parte da Resolução Técnica N° 37 da Federação Argentina de Conselhos Profissionais das Ciências Econômicas (a “RT 37”) que, por sua vez, é baseada na norma internacional ISAE 3000 da Federação Internacional de Contadores. Essas normas exigem nosso cumprimento dos requerimentos de ética, bem como que planejemos e executemos o trabalho aos fins de obter uma asseguração limitada naquilo que for o objeto da nossa competência e, se os indicadores incluídos no Relatório identificado no item 1 e assinalados com “☑” foram elaborados, em todos seus aspectos significativos, segundo as diretrizes estabelecidas pelos Padrões GRI. Além disso, segundo essas



Pistrelli, Henry Martín 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

normas, um trabalho de asseguarção limitada oferece menor segurança do que um trabalho de asseguarção razoável, devido à diferente natureza, extensão e oportunidade dos procedimentos aplicados pelo auditor para reunir elementos de julgamento que lhe permitam emitir sua conclusão.

Em consequência, nosso trabalho inclui o exame, com bases seletivas, das evidências obtidas sobre o cumprimento pela Companhia das diretrizes dos Padrões GRI mencionados no item 1 e a aplicação de outros procedimentos que consideramos necessários conforme as circunstâncias. Consideramos que os elementos de avaliação que obtivemos oferecem uma base apropriada para nossa conclusão.

Os procedimentos mencionados no parágrafo acima foram aplicados sobre os registros e documentações fornecidos a nós pela Companhia. Nosso trabalho foi baseado na premissa de que as informações fornecidas são precisas, completas, legítimas e livres de fraudes e outros atos ilegítimos, para o que nós consideramos sua aparência e estrutura formal.

5- Conclusão

Na base do trabalho realizado descrito no item 4, nada chamou nossa atenção que nos faça pensar que os indicadores GRI incluídos no Relatório mencionado no item 1 e assinalados com a referência "⊖" não estejam elaborados, em todos seus aspectos significativos, conforme as diretrizes dos Padrões GRI.

Cidade Autônoma de Buenos Aires,
17 de maio de 2022

PISTRELLI, HENRY MARTIN Y ASOCIADOS S.R.L.
Membro da Ernst & Young Global

GUSTAVO LAZZATI
Sócio



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 ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE A DECLARAÇÃO DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) DA ARCOS DORADOS

(Tradução em português do relatório original)

Aos Diretores da
ARCOS DORADOS HOLDINGS INC.

1- Introdução

Fomos contratados pela Arcos Dorados Holdings Inc. (a “Companhia”) para emitir um relatório de asseguração limitada sobre o cálculo do inventário 2021 de emissões de gases de efeito estufa (escopos 1, 2 e 3) a ser incluído no Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável 2021 e no Formulário *SEC 20-F* para o período encerrado em 31 de dezembro de 2021, e incluído no arquivo Excel “*Contabilización de emisiones 2021 – Arcos Dorados*” datado de 8 de abril de 2022, conforme as diretrizes do método (os “Critérios”) do *Greenhouse Gas Protocol* (o “Protocolo GHG”).

2- Da responsabilidade do Conselho de Administração

O Conselho de Administração da Companhia é responsável pela seleção dos Critérios e por apresentar o inventário 2021 de emissão de gases conforme os Critérios, em todos os aspectos relevantes. Essa responsabilidade inclui a determinação e manutenção de controles internos, possuir registros adequados e fazer estimativas relevantes para a preparação da Declaração de GEE, de forma que estejam livres de distorção relevante, seja por fraude ou erro.

3- Da responsabilidade do contador público

Nossa responsabilidade é expressar uma conclusão de asseguração limitada sobre o inventário de emissões de gases de efeito estufa mencionado no item 1, com base nas evidências obtidas.

4- Do Trabalho Profissional

Nosso trabalho foi conduzido de acordo com as normas para outros trabalhos de asseguração determinadas na seção V.A., segunda parte, da Resolução Técnica N° 37, emitida pela Federação Argentina de Conselhos Profissionais das Ciências Econômicas (a “RT 37”), que se baseia na norma internacional ISAE 3000, ditada pela Federação Internacional de Contadores. Essas normas exigem o planejamento e execução do nosso trabalho para obtenção de asseguração limitada sobre se, em todos os aspectos relevantes, o inventário 2021 de emissões de gases de efeito estufa é apresentado conforme os Critérios e emitir um relatório. A natureza, oportunidade e extensão dos procedimentos selecionados dependem de nosso julgamento, incluindo uma avaliação do risco de distorção relevante, seja devido a fraude ou erro.



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

Os procedimentos executados em um trabalho de asseguaração limitada variam em natureza e época e são menos extensos do que em um trabalho de asseguaração razoável. Em consequência, o nível de asseguaração obtido em um trabalho de asseguaração limitada é substancialmente menor do que a segurança que teria sido obtida se um trabalho de asseguaração razoável tivesse sido realizado. Nossos procedimentos foram elaborados para obter um nível limitado de asseguaração para basear nossa conclusão e não oferecem todas as evidências que seriam necessárias para fornecer um nível razoável de asseguaração. Acreditamos que as evidências obtidas oferecem uma base apropriada para nossa conclusão.

Os procedimentos mencionados no parágrafo anterior foram aplicados aos registros e documentações fornecidas a nós pela Companhia. Nossos trabalhos se basearam no fato de que as informações fornecidas são precisas, completas, legítimas e isentas de fraudes e outros atos ilícitos, para os que consideramos sua aparência e estrutura formal.

O procedimento de quantificação de Gases de Efeito Estufa está sujeito à incerteza científica, decorrente do conhecimento científico incompleto sobre a medição dos GEEs. Além disso, os procedimentos de GEE estão sujeitos à incerteza de estimativa (ou medição) resultante dos processos de medição e apuração utilizados para quantificar as emissões dentro dos limites do conhecimento científico existente.

O trabalho consiste em fazer consultas, principalmente, às pessoas responsáveis pela elaboração do inventário 2021 de emissões de gases de efeito estufa e informações relacionadas, e aplicar procedimentos analíticos e outros relevantes.

5- Conclusão

Com base no trabalho realizado e descrito no item 4, não chegou nada ao nosso conhecimento que nos levasse a acreditar que o inventário de emissões mencionado no item 1 não esteja elaborado, em todos os aspectos materiais, de acordo com a metodologia do Protocolo GHG.

Cidade de Buenos Aires, Argentina
8 de abril de 2022

PISTRELLI, HENRY MARTIN Y ASOCIADOS S.R.L.
Member of Ernst & Young Global

GUSTAVO LAZZATI
Partner

RELATÓRIO DE IMPACTO SOCIAL E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Brasil



SOBRE O RELATÓRIO

Este Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável informa sobre a situação de nossas operações e as iniciativas de impacto social, ambiental e econômico da Arcos Dorados Brasil para o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Todas as iniciativas de sustentabilidade fazem parte da plataforma Receta del Futuro, a estratégia social e ambiental que promovemos com o objetivo de impactar positivamente aqueles setores onde temos as maiores oportunidades de fazer uma mudança significativa. Receita para o Futuro está no centro de nossos valores; a oportunidade que temos, juntamente com milhões de clientes, funcionários, fornecedores e agentes do setor em todo o mundo, de deixar nossa marca além do alcance direto de nossa empresa.

Para maiores informações sobre o progresso de nossa estratégia, acesse o Relatório Arcos Dorados América Latina e Caribe, preparado de acordo com as normas da Global Reporting Initiative (GRI) e as diretrizes do Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Conteúdo

- 3 **Somos A Arcos Dorados**
- 3 **Proposta de valor**
- 4 **Nossa gente**
- 7 **Comunidade**
- 9 **Planeta**



MENSAGEM DO PRESIDENTE DA DIVISÃO ARCOS DORADOS BRASIL

Com o lançamento da edição 2021 do Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, orgulhosamente convido todos os leitores a conferirem, a partir de agora, os avanços alcançados especialmente no Brasil durante um ano tão desafiador. Apesar das complexidades impostas pela pandemia ainda marcarem o início deste período, a recuperação gradativa com a reabertura da economia e dos restaurantes permitiu retomar o ritmo do negócio e fortalecer nossa consistente agenda ESG, a Receita do Futuro. Neste relato, apresentamos as iniciativas colocadas em prática para impactar positivamente a sociedade e o meio ambiente e contamos como elas fazem parte de uma estratégia que, a partir de simples atitudes são geradas grandes transformações.

Gostaria de destacar o nosso compromisso com o desenvolvimento de jovens profissionais, que está mais acelerado do que nunca. Além da oferta de oportunidades de primeiro emprego a milhares de pessoas e uma série de treinamentos, abrimos as portas da nossa universidade corporativa e compartilhamos nosso conhecimento para fomentar ainda mais o mercado de trabalho. Nesse movimento, o Brasil foi um dos países mais engajados, com quase 5 mil participantes até o fim de 2021.

Também avançamos em nossos compromissos relacionados à construção de um ambiente mais diversos, inclusivo, respeitoso e seguro, com a adesão a importantes movimentos empresariais, como o MOVER, que tem a meta de criar 10 mil novas posições de liderança para pessoas negras. Trouxemos novidades para a forte relação que temos com todas as famílias, por meio do cuidado com os nossos ingredientes e, claro, com a realização de mais um inesquecível McDia Feliz que, com o apoio da sociedade, arrecadou R\$22.5 milhões, 13% a mais em relação ao ano anterior, demonstrando que, juntos, continuaremos contribuindo para a saúde e educação no Brasil.

Ao voltar os olhares para o meio ambiente, reportamos a evolução de boas práticas que há anos fazem parte de nossa agenda e demos novos passos em direção às nossas metas e compromissos, que têm o potencial de ampliar nossa contribuição para a regeneração do planeta. Um exemplo é o combate ao desmatamento. No ano passado, alcançamos mais uma vez a meta e monitoramos quase 8 mil fazendas, com 99,5% de nossos fornecedores em conformidade com nossa Política de Abastecimento de Carne Livre de Desmatamento.



Preparado por um grande time comprometido com a transparência, esse documento tem o objetivo de extrapolar seu papel de relatar nossas ações: ele registra a evolução de uma história construída a muitas mãos e que busca fazer diferença no mundo que viveremos amanhã. Boa leitura!

PAULO CAMARGO

Presidente da Divisão Brasil da Arcos Dorados

NOSSA COMPANHIA NO BRASIL

A Arcos Dorados Holdings Inc é a maior franquia independente do McDonald's no mundo, operando a maior rede de restaurantes de alimentação rápida no Brasil com 1.051 restaurantes e quase 50 mil funcionários, entre Arcos Dorados e franqueados no país¹.

Como companhia, temos um sólido compromisso com o desenvolvimento das comunidades onde estamos presentes, proporcionando aos jovens a primeira oportunidade de trabalho formal e utilizando nossa escala para gerar um impacto positivo no meio ambiente. Estes temas se enquadram dentro de nossa estratégia de atuação ESG, Receita do Futuro, que engloba os pilares: Emprego Jovem, Mudanças Climáticas, Diversidade & Inclusão, Economia Circular, Abastecimento Sustentável e Família & Bem-Estar.

1.051

restaurantes



641 restaurantes com a plataforma Experience of the Future (EOTF)



845 restaurantes com McDelivery



95 McCafé

2.013

quiosques de sobremesa

631 restaurantes próprios

420 sub-franqueados

RECEITA DO FUTURO - PILARES

Mudanças Climáticas

Economia Circular

Abastecimento Sustentável

Diversidade & Inclusão

Emprego Jovem

Família & Bem-Estar

¹ Com mais de 2.250 unidades de restaurantes na América Latina que, em conjunto, empregam mais de 90 mil pessoas (dados de 31/12/2021)



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 e oferecemos um importante canal de denúncias disponível a todos os colaboradores. 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.

Também foi criada a Política de Lugar de Trabalho Seguro e Respeitoso, que representa uma extensão dos nossos valores. Todos os funcionários leram e assinaram o documento para assegurarmos o conhecimento geral da nossa cultura de segurança e inclusão - na qual todos se sintam protegidos e onde violência, assédio e discriminação de qualquer tipo não são tolerados.



LÍDERES NO SETOR

Recebemos, ao longo de 2021, três prêmios que nos reconhecem como boa marca empregadora e que são reflexos da nossa dedicação em proporcionar um ambiente de trabalho seguro e respeitoso, permitindo que nossas pessoas alcancem o máximo potencial, tendo a liberdade de ser exatamente como são.

Ficamos na 9ª posição entre as Melhores Empresas para Trabalhar na edição comemorativa de 25 anos do ranking Great Place to Work - GPTW Brasil, na categoria Gigantes (10 mil funcionários ou mais). Também ocupamos a terceira colocação no ranking GPTW Barueri e Região. Já na lista GPTW Varejo, fomos eleitos a segunda melhor empresa na categoria Super Grandes (10 mil ou mais funcionários).



Temos muito orgulho dessas ótimas colocações que temos alcançado há vários anos, principalmente, porque estas premiações contam com participação direta dos funcionários na avaliação, o que dá mais força aos resultados.

ABASTECIMENTO SUSTENTÁVEL

Para atender aos mais elevados padrões de segurança do alimento e utilizar ingredientes de qualidade, priorizamos matérias-primas que nos permitam realizar processos sustentáveis.

Somos conscientes da nossa corresponsabilidade dentro da nossa cadeia de abastecimento, e de seus impactos ambientais e sociais. Para isso, adotamos no Brasil uma série de compromissos ligados ao abastecimento.



Café Certificado

No início de 2021, anunciamos o plano de expansão do McCafé e inauguramos 20 unidades ao longo do ano pelo Brasil. Atualmente, são 95 unidades no país, além de 583 restaurantes que contam com a venda de café no balcão. Ao longo do ano, foram consumidas aproximadamente 50 toneladas de café pela rede.

O McCafé traz como estrela um café de alta qualidade e 100% dos grãos utilizados no preparo são do tipo arábica, de origem nacional e contam com a certificação da Rainforest Alliance desde 2015, reforçando o nosso comprometimento em mitigar o impacto no meio ambiente e promover a sustentabilidade. Para receber a certificação, os produtores e fazendas parceiras precisam seguir boas práticas agrícolas e ambientais, além de prezar pelo bem-estar dos trabalhadores.



Combate ao desmatamento

Como um dos maiores compradores de carne bovina da região, assumimos a responsabilidade de parceria com a nossa cadeia de valor, que inclui produtores, indústria, ONGs, para avançar em práticas mais sustentáveis e em uma produção baseada na ciência, que protege o meio ambiente e promove a saúde e o bem-estar animal.

Como resultado, participamos de espaços de diálogo e debate sobre questões técnicas em prol da carne bovina sustentável e lideramos grupos de trabalho com diferentes stakeholders em nossos principais mercados. No Brasil fazemos parte do Conselho de Membros do Grupo de Trabalho da Pecuária Sustentável (GTPS) e ela faz parte do Global Roundtable for Sustainable Beef (GRSB), que inclui representantes de diferentes da cadeia de valor da carne bovina.

Além disso, contamos com parceiros como a Agrottools no Brasil, para monitoramento via satélite da origem da nossa carne. Fechamos o ano 2021 com 99,5% de atendimento aos critérios da DFBPP (Deforestation-Free Beef Procurement Policy) incluindo o desmatamento, a proteção de terras indígenas e áreas e conservação ambiental, embargo do IBAMA além do respeito de direitos humanos. Isso faz parte do processo para desenvolver e melhorar continuamente o desempenho da sustentabilidade na cadeia produtiva da carne bovina.

Estabelecemos, no Brasil, a meta de ter 95% das fazendas fornecedoras de carne atuando de acordo com as regras de proteção contra o desmatamento da Amazônia e outras regiões, um objetivo 5% acima da meta global do McDonald's Corporation. Em 2020, a marca foi batida e, em 2021, mantida. Hoje temos 99,5% de fornecedores que respeitam e monitoram as normas de preservação à natureza em suas operações.



99,7%

Carne bovina proveniente da Argentina e do Brasil cumpre a política de carne livre de desmatamento do McDonald's

99,5%

de acordo com a política 13% em outros biomas¹ 18% em áreas de baixa prioridade²

17.890 km²

A vegetação monitorada nos biomas Amazônia e Cerrado Equivalente a 12x o tamanho de São Paulo.



“O monitoramento dos fornecedores de gado é um dos maiores desafios do setor e é a chave para conciliar a produção com uma cadeia de fornecimento sustentável. Na Marfrig, perseguimos a meta de uma cadeia 100% rastreada e livre de desmatamento até 2025 na Amazônia e até 2030 nos demais biomas, conforme nosso Plano Marfrig Verde+. Ele é baseado no princípio produção–conservação–inclusão e tem três pilares: desenvolvimento de mecanismos financeiros, assistência técnica e adoção de tecnologias de monitoramento e rastreabilidade. Além disso, ações setoriais são fundamentais para ter o engajamento de todos os atores da cadeia produtiva. Um exemplo claro é a parceria entre a Marfrig e a Arcos Dorados no desenvolvimento de um processo que assegura o controle da matéria prima desde a origem até a ponta. Acreditamos que somente desta maneira vamos alcançar um ciclo virtuoso no setor, com responsabilidade social e ambiental na cadeia de fornecimento de carne bovina, desde a área de produção do pequeno produtor até o consumidor”.

PAULO PIANEZ

Diretor de Sustentabilidade e Comunicação Corporativa da Marfrig



SOJA – NOVOS MEMBROS DA RTRS

Toda a soja fornecida para alimentação de frangos em nossa cadeia deve ser proveniente de produção responsável. Em 2021, 100% vieram de fontes sustentáveis certificadas. Para apoiar a produção responsável do grão, passamos a adquirir créditos da iniciativa Mesa Redonda sobre Soja Responsável (RTRS).



Bem-estar animal

A saúde e o bem-estar animal são essenciais para nossa cadeia de suprimentos, pois os animais saudáveis garantem nossa capacidade de servir alimentos seguros. Com isso, trabalhamos ativamente para que nossos fornecedores implementem práticas nesse sentido.

“Para a BRF, a Sustentabilidade está em nossa Cultura e norteia a nossa Visão 2030, a estratégia de negócios e a gestão cotidiana de nossas atividades. Reforçamos nossos compromissos de fornecimento sustentável com todos nossos clientes por meio de ações que envolvem políticas, diretrizes, treinamentos e programas internos referenciados nas melhores práticas ESG do mercado. Temos a imensa satisfação de reforçar o compromisso com a agenda ESG, por exemplo, com 100% das unidades que atendem nosso cliente Arcos Dorados certificadas por terceira parte em Bem-Estar Animal e em Responsabilidade Social. Em 2021 destacamos que a unidade de Toledo (PR), foi reconhecida pela Arcos Dorados como a melhor fornecedora da rede no ano – com nota máxima para responsabilidade social.”

MARIANA MODESTO

Diretora de Sustentabilidade, Meio Ambiente e Bem-estar animal da BRF

Atualmente, 100% dos nossos fornecedores de carne bovina e suína e frango são auditados sobre suas práticas de bem-estar animal.¹

Uso Responsável de Antibióticos

Nos unimos ao compromisso do McDonald's Corporation em relação ao uso responsável de antibióticos de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Organização Mundial da Saúde (OMS), a Organização Mundial de Saúde Animal (antiga OIE) e outros órgãos reconhecidos de saúde pública e animal.

Nossos esforços para lidar com a resistência antimicrobiana em nossa cadeia de suprimentos são destacados na política revisada de 2017 Vision for Antibiotic Stewardship (VAS) do McDonald's. Este documento descreve nossa abordagem para o uso responsável de antibióticos e o compromisso de implantar qualquer uma das políticas específicas de cada espécie - frango, carne bovina e suína - quando aplicável.

No Brasil, eliminamos o uso de antibióticos, definidos pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como Alta Prioridade Criticamente Importante (HPCIA) para a medicina humana, de todos os frangos servidos desde 2018.

¹ Os abatedouros são auditados anualmente por firmas de auditoria terceirizadas sob os seguintes protocolos de Boas Práticas de Fabricação¹ (Frango/Bovino/Porco), Padrão de Pontos Críticos de Controle de Análise de Perigos (APPCC)¹ (Frango/Bovino/Porco), Requisitos de Rastreabilidade¹ (Frango/Bovino/Porco), Padrões de Auditoria de Saúde e Bem-Estar Animal (frango/carne bovina/porco)², firewall BSE (para todos os abatedouros de carne bovina) e autoavaliação e auditoria de responsabilidade do local de trabalho do fornecedor.

MUDANÇAS NUTRICIONAIS

Em setembro de 2021, anunciamos a substituição total de corantes e aromatizantes artificiais dos produtos que compõem o McLanche Feliz.

Este importante passo aconteceu um ano depois de completarmos o mesmo processo com 14 outros ingredientes, em uma ação que contou com a colaboração de 90 fornecedores em toda a América Latina - 15 deles no Brasil. O movimento é uma resposta à identificação, por meio de pesquisas, desse desejo por parte do consumidor e vem somar ao trabalho que a Arcos Dorados realiza, desde 2011, para proporcionar refeições cada vez mais variadas e saborosas.

CONHEÇA O GUIA ▶



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:



61%

dos que foram promovidos no último ano se identificam como pretos ou pardos

62%

de nossos colaboradores são jovens de até 24 anos²

QUADRO GERAL¹

30.000 funcionários
Aproximadamente

61% Mulheres
39% Homens

1.500 funcionários com deficiência
Aproximadamente

Um dos principais geradores de primeiro emprego formal no país

¹ Os dados se referem ao quadro de funcionários diretos da Arcos Dorados no Brasil.
² Dado referente aos funcionários diretos em toda a América Latina.



CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Como o principal empregador e um dos maiores capacitadores de jovens no Brasil, temos a missão de fomentar e estimular o desenvolvimento de todos os nossos funcionários. Desde o momento da contratação, oferecemos um sólido treinamento, além de plano de carreira e uma série de benefícios. Anualmente, são investidos cerca de R\$40 milhões em treinamento e desenvolvimento das pessoas que fazem parte da empresa.



HAMBURGER UNIVERSITY

Anualmente, nossa universidade corporativa, a Hamburger University (HU), dá cursos presenciais para 5 mil alunos e cursos online para mais de 90 mil pessoas no mundo. Sua atuação é dividida em cinco escolas de formação: Excelência Operacional; Liderança; Negócios, Desenvolvimento e Inovação e, a mais recente, Digital Academy. A HU também possui parceria acadêmica com instituições renomadas no Brasil, como Fundação Dom Cabral, FIA (USP), FGV, IAE Business School e Senac, que ministram aulas para funcionários de diversos níveis gerenciais e de liderança, tanto dos escritórios quanto dos restaurantes. Franqueados e fornecedores do Sistema McDonald's também podem frequentar a escola e são oferecidos ainda cursos, palestras e visitas abertas à comunidade, estudantes e interessados em geral.

Cursos Livres da Hamburger University

Pela primeira vez, abrimos as portas da Hamburger University (HU) aos não-funcionários. A iniciativa surgiu como uma solução para uma das preocupações que os jovens da América Latina e do Caribe destacaram em um estudo de opinião que realizamos em conjunto com a consultoria Trendsity. Nesta pesquisa, 61% dos respondentes consideram que a formação é necessária para fortalecer as suas competências e compensar a falta de experiência para conseguir o primeiro emprego formal ou uma melhor oportunidade de trabalho.

Mais de 4.700 jovens brasileiros participaram dos cursos livres oferecidos pela HU, até o fim de 2021. Os temas mais procurados foram Inteligência Emocional, Empreendedorismo e Finanças Pessoais. Os treinamentos online foram disponibilizados gratuitamente, e o interesse ultrapassou as metas previamente traçadas, uma demonstração de que estamos no caminho certo para oferecer desenvolvimento aos jovens.



"Acreditamos que a capacitação abre um mundo de oportunidades, por isso nos comprometemos a oferecer formação profissional para as pessoas nas regiões onde operamos, para que elas possam melhorar suas habilidades e desenvolverem o máximo do seu potencial. Como uma grande geradora de oportunidades de primeiro emprego em toda a região, a Arcos Dorados tem uma atenção especial com o desenvolvimento dos jovens que trabalham conosco e os que estão nas comunidades onde estamos."

JOSANE JULIÃO

Reitora da Hamburger University na América Latina

McProtegidos

Desde 2020, com a chegada da pandemia da Covid-19 ao Brasil, a campanha McProtegidos está presente em todos os restaurantes, promovendo a preservação da saúde em nossos ambientes, com ações desenvolvidas para atingir a excelência nos protocolos de segurança, qualidade e limpeza.

29.078

participantes nos cursos de certificação de atendentes

500.000

equipamentos de segurança comprados com investimento de R\$3,8 milhões

Mais de

13.000 líderes treinados

Mais de

120 facilitadores

Monitoramento de mais de

3.600 funcionários de risco

Acompanhamento de mais de 3.900 casos, 300 internações e 15 home care

Mais de

2 milhões de visualizações do vídeo McProtegidos

Treinamentos em Saúde e Segurança

Foram realizados diversos momentos de engajamento em práticas de segurança e saúde no trabalho, que possibilitaram a conscientização de mais de 28 mil jovens. Os principais temas abordados foram: percepção de riscos; cuidado com quedas; segurança em máquinas e equipamentos; e gerenciamento do óleo. As divulgações sobre o tema aconteceram ao longo do ano por meio de campanhas dos meses coloridos, ações na SIPAT - Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho, treinamentos online e rotina de visitas técnicas a 100% dos restaurantes próprios.

CIPA Digital

A CIPA é a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, que tem como objetivo a prevenção, de forma contínua, de acidentes e doenças decorrentes do trabalho. Em 2021, implantamos o programa CIPA Digital, que tornou as eleições da comissão mais simples, automatizadas e com maior alcance. Com a implementação, houve ganho de redução de uso de papel, otimização do tempo das equipes, e possibilidade de realização de cursos online, levando capacitação a mais de 2.200 funcionários.



DIVERSIDADE E INCLUSÃO

O ano foi marcado por avanços da Arcos Dorados na promoção da diversidade e da inclusão social, com a integração desse pilar à nossa estratégia de atuação ESG, Receita do Futuro.

Como organização que acredita e aposta na promoção de um ambiente de trabalho seguro e respeitoso e em uma sociedade com igualdade de oportunidades, adotamos uma série de iniciativas que valorizam as diferenças e promovem a equidade.

Para nós, esta é a melhor forma de avançar como companhia e contribuir para o desenvolvimento das pessoas.

Diretoria de Gente, Diversidade e Inclusão

Em 2021, transformamos a área de Recursos Humanos da companhia em Diretoria de Gente, Diversidade e Inclusão. Desse modo, firmamos nossa atuação já consolidada em diversidade e inclusão em um novo patamar, colocando o tema, e todos os aspectos que fazem parte dele, como fio condutor dos processos da área. É uma evolução que visa gerar ainda mais impacto social e maximizar o engajamento de nossos funcionários com práticas inovadoras de gestão de pessoas.



"2021 também marca minha chegada à Arcos Dorados, em sintonia com a mudança de título da área de Recursos Humanos para Diretoria de Gente, Diversidade e Inclusão. Essa decisão ratifica nosso compromisso com a sociedade, colaboradores e acionistas, de trabalharmos a equidade de oportunidades para todas as pessoas por meio do fortalecimento de nossa cultura inclusiva, que oferece um ambiente psicologicamente seguro e respeitoso, onde as pessoas são valorizadas pelas singularidades que têm. Essa simples mudança de nomenclatura serve para expressar a amplitude com que lidamos com as relações humanas na nossa empresa."

FÁBIO SANT'ANNA

Diretor de Gente, Diversidade e Inclusão da Divisão Brasil da Arcos Dorados

Diversidade Racial

ADESÃO AO MOVER

Em 2021, assinamos o MOVER, o Movimento Pela Equidade Racial, junto a diversas organizações nacionais e multinacionais. Este documento inédito foca na empregabilidade e capacitação da população negra e na conscientização e promoção da diversidade racial. Uma das metas é criar 10 mil novas posições de liderança para negros e gerar oportunidades para três milhões de pessoas, por meio de investimento de R\$ 15 milhões por ano, nos próximos três anos.

Nesse movimento, assumimos um compromisso público como agentes de transformação para evoluir coletivamente na jornada antirracista, de forma propositiva, com toda a cadeia de valor.



PROMOÇÕES PELA EQUIDADE RACIAL

Contamos com cerca de 30 mil colaboradores e sabemos de nossa responsabilidade em promover um ambiente de trabalho diverso, acolhedor e respeitoso, além de oferecer a equidade de oportunidades para todas as pessoas. Aumentar a inclusão e a ascensão de carreira de pessoas negras para cargos de liderança em nosso quadro tem sido um de nossos principais compromissos, contribuindo com a luta antirracista no mercado de trabalho. Atualmente, 60% dos colaboradores no Brasil se declaram pretos ou pardos e, em 2021, 54% das promoções para posições de gerência dos restaurantes foram conquistadas por eles. Considerando todos os funcionários da empresa, 61% dos que foram promovidos no último ano se identificam como pretos ou pardos.

Além disso, 36% das oportunidades de promoção foram para mulheres negras entre 2020 e 2021. Elas representaram 25% das pessoas promovidas a cargos de liderança no mesmo período.

Pessoas pretas ou pardas

60%

Colaboradores
Arcos Dorados Brasil

61%

Promoções gerais

46%

Promoções para cargos de liderança
(Operações e Corporativo)

54%

Promoções na liderança de
restaurantes (Operações)

Mulheres negras

25%

Promoções para cargos
de liderança

36%

Promoções gerais

31%

Promoções na liderança de restaurantes
(Operações)





RECONHECIDOS POR NOSSA DIVERSIDADE

O nosso comprometimento em contribuir com a inclusão de forma positiva e ativa foi reconhecido com as conquistas do Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade, oferecido pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania de São Paulo, e do Selo da Diversidade Étnico-Racial, concedido pela cidade de Salvador, Bahia.



A capital paulista levou em conta a nossa iniciativa “Inclusão Além da Cota”, que busca criar posições de trabalho e ampliar as oportunidades de desenvolvimento para pessoas com deficiência. Na capital baiana, o reconhecimento público veio em consideração aos nossos avanços na promoção de negros e pardos em geral, especialmente, a posições de liderança.

Pessoas com Deficiência

TIPO DE DEFICIÊNCIA



Intelectual/Mental
72%

Física
15%

Auditiva
9%

Visual
4%



Em 3 de dezembro, em celebração ao Dia Internacional da Pessoa com Deficiência, o restaurante localizado no Mooca Plaza Shopping, em São Paulo, foi operado por um time de 34 pessoas composto totalmente por funcionários com algum tipo de deficiência. Na ocasião, convidamos os influenciadores Gabriel Bernardes (@downlicia_oficial), Pequena Lo (@_pequenalo), e Mateus, do Virei Adulto (@vireiadulto), para dar mais visibilidade à ação.

Montar uma equipe 100% inclusiva para essa iniciativa foi possível porque mantemos permanentemente uma equipe de profissionais dedicados à captação, contratação e acompanhamento desses funcionários

e, em 2021, tivemos a admissão de 333 pessoas com deficiência na empresa, sendo que 85% delas têm algum tipo de deficiência intelectual. Contamos com o apoio do Instituto Jô Clemente, do ITS e da Rede Cidadã de São Paulo ao nosso projeto para inserção no mercado de trabalho de pessoas com deficiência física, visual, auditiva, intelectual, múltipla, Síndrome de Down ou paralisia cerebral.



Entre os avanços mais recentes, passamos a contar com intérpretes de libras em todos os cursos, treinamentos e reuniões que tenham pessoas surdas entre os participantes. Todos os materiais de treinamento audiovisual e comunicação interna agora trazem a tradução em libras, incluindo planos de desenvolvimento para que pessoas surdas possam avançar em suas carreiras.

Ainda com o objetivo de promover a inclusão real de nossos 130 funcionários surdos, disponibilizamos a todos os funcionários, em parceria com a Instituição Oportunidades Especiais, um curso da Língua Brasileira de Sinais (Libras).

34 funcionários formados em libras

27 cursos de conteúdos operacionais com a presença de intérpretes de libras

9.372 participantes ao vivo

55.838 participantes via MCampus

56 conteúdos de vídeos disponíveis em Libras



RAZÕES PARA ACREDITAR

Em parceria com a plataforma de conteúdo Razões para Acreditar, contamos as histórias de funcionários com deficiência que nos orgulham muito, como a Gerente de Plantão, Daiana Gomes Ferreira, do Rio de Janeiro, Rogério Gama, que é Embaixador da Experiência do Cliente, em Jacarepaguá e o José Fernando de Souza Puglisi, o Fernandinho, que há 14 anos trabalha conosco.

CORRIDA PARA TODOS

EDIÇÃO VIRTUAL, 2021



CORRIDA PARA TODOS

Para reforçar a importância da prática de atividade física, a conscientização sobre a igualdade de direitos e a necessidade de oportunidades para pessoas com deficiência, realizamos a primeira edição virtual da Corrida Para Todos.

A prova, organizada com a Fuse Eventos Esportivos e a Incluir Treinamentos, ocorreu no formato virtual. Cerca de 500 pessoas – destas, 60 funcionários com e sem deficiência – participaram da corrida, puderam escolher a distância, o horário e o local do percurso, e convidar familiares e amigos para participarem da causa. Parte da renda vinda das inscrições foi doada para ONGs que trabalham com pessoas com deficiência.



ACOMPANHANDO NOSSOS FUNCIONÁRIOS

Laços Dourados

Nosso programa de suporte e orientação é oferecido às funcionárias e dependentes gestantes, com o objetivo de proporcionar bem-estar e qualidade de vida às mulheres durante a gravidez, conscientizando-as sobre mudança de hábitos não saudáveis e visando diminuir a necessidade de visitas ao pronto-socorro e de internações na UTI neonatal, assim como reduzir a quantidade de prematuros, e sequelas relacionadas ao acompanhamento inadequado.

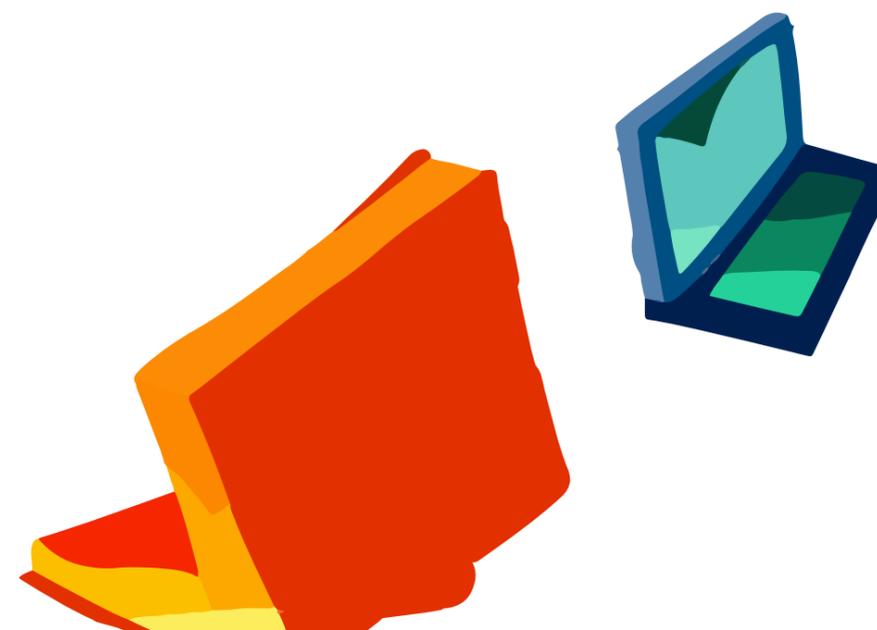
O Laços Dourados estimula o comparecimento a consultas e exames pré-natal, fornece orientações sobre o período gestacional e desenvolvimento do bebê, e incentiva o aleitamento materno e o vínculo mãe-filho. Além de todo suporte, a gestante é isenta da coparticipação em consultas e exames da gravidez, recebe a Cartilha de Gestante e do Bebê e o enxoval.

No último ano, 5.595 mulheres foram monitoradas. Além disso, tivemos 60 participantes no curso de gestantes, que também está disponível na plataforma M Campus.

Passinhos Dourados

Para auxiliar nossos funcionários e seus dependentes com os cuidados no primeiro ano de vida dos filhos, foi lançado o Passinhos Dourados, programa de puericultura que acompanha as crianças em seus primeiros 12 meses, contribuindo com sua saúde e bem-estar.

As famílias recebem contatos periódicos da equipe desde o nascimento do bebê. Nessas interações, são passadas orientações preventivas e corretivas para amamentação, cólicas, engasgos, entre outras. Também reforçamos a importância da amamentação, damos apoio às mães, monitoramos o calendário de consultas com o pediatra e abordamos a importância de cumprimento do calendário vacinal, conforme orientação médica e do Ministério da Saúde.



Cuidados com funcionários

Nosso Programa de Saúde e Bem-Estar oferece uma série de iniciativas centradas nos cuidados com a saúde, exercícios físicos e aprendizagem e ações de descompressão.

Durante 2021, as principais atividades foram direcionadas para a saúde mental e o desenvolvimento organizacional dos funcionários. Foram realizados webinars sobre assuntos relacionados a esses temas, assim como campanhas e ações de engajamento junto à liderança. Também reestruturamos o VivaMente, nosso programa de saúde mental, que tem o objetivo de levar informação, assistência e facilitar tratamentos. Já nosso Programa MyBreak está sempre em evolução para colocar atenção na alimentação dos nossos funcionários, fornecendo um cardápio adequado às necessidades nutricionais deles, visando promover saúde, prevenir doenças e melhorar a qualidade de vida.

Em paralelo, temos a parceria com o Gympass, aplicativo que dá acesso à academias e estúdios de atividades físicas diversas, à aulas interativas, online, sessões de terapia, orientação nutricional, de saúde mental e de saúde financeira.

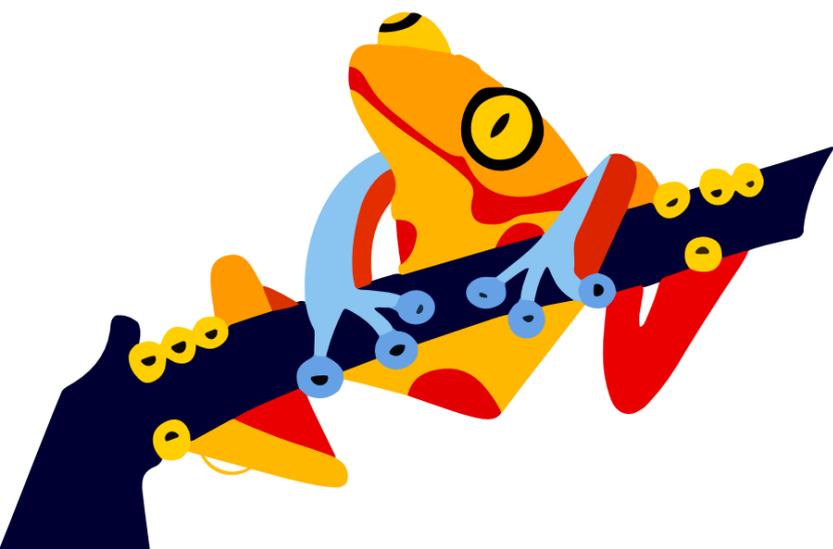
Atualmente temos 10.776 pessoas cadastradas, com 47% de adesão, considerando 5.163 pessoas com plano pago ativo, com média de 7,6 dias de atividade mensal por colaborador.



McAmigo

O McAmigo é um canal de apoio pessoal pelo qual qualquer funcionário ou familiar pode acessar uma equipe de especialistas para orientação psicológica, jurídica, financeira, nutricional, pedagógica, serviços sociais, consultoria pet, fisioterapia e personal trainer, de acordo com as suas necessidades.

Em 2021, essa jornada de cuidado, que é oferecida em linha direta, anônima e gratuita, realizou 1.740 atendimentos psicológicos e 32 ações presenciais.



Temos orgulho da solidez da nossa contribuição aos locais e comunidades onde atuamos.

Entre as nossas ações de responsabilidade social relacionadas ao fomento da educação, saúde, sustentabilidade e transparência, o McDia Feliz se destaca como uma das maiores mobilizações em prol de crianças e adolescentes no Brasil, tendo arrecadado, desde a primeira edição, em 1988, mais de R\$ 350 milhões. Desde então, seguimos apoiando instituições e projetos capazes de fazer a diferença na vida de muitos brasileiros.

McDIA FELIZ 2021



O McDia Feliz 2021 arrecadou R\$ 22.5 milhões e beneficiou 67 projetos de 57 instituições que atuam com oncologia pediátrica lideradas pelo Instituto Ronald McDonald, em 20 estados brasileiros mais o Distrito Federal, além de projetos educacionais conduzidos pelo Instituto Ayrton Senna, que apoiará mais de 170 mil educadores, beneficiados com conteúdo de educação pública de qualidade, e 4 mil escolas, em aproximadamente 800 municípios. Com mais de 30 anos, a campanha é considerada uma das principais iniciativas para arrecadação de fundos em prol de causas infantojuvenis no país e, em 2021, teve como embaixadora a atriz Carla Diaz.

A arrecadação de 2021, gerada com a venda de sanduíches Big Mac, teve crescimento de 13% em relação à edição anterior. Mesmo em um cenário ainda desafiador, em um ano de retomada econômica, a ação contou mais uma vez com o apoio e engajamento da população.

DIA INTERNACIONAL DE PORTAS ABERTAS

Para dar continuidade às ações do programa Portas Abertas, que já recebeu mais de 10 milhões de pessoas nas cozinhas dos restaurantes brasileiros, fomos ouvir cerca de 1.800 consumidores, para entender como o público se relaciona com as marcas: 98% dos entrevistados consideram transparência o principal valor que deve ser oferecido aos clientes e mais de 59% afirmaram que a pandemia os tornou mais abertos a mudar sua forma de pensar quando as empresas se mostram transparentes.

A pesquisa foi divulgada no Dia Internacional da Transparência, comemorado em 27 de setembro, e faz parte da iniciativa que desmistifica algumas crenças sobre nossos produtos e processos de produção. O Portas Abertas tem permitido reforçar a confiança dos clientes, solucionando dúvidas e explicando sobre origem e procedência dos Hambúrgueres, das McFritas e Chicken McNuggets, entre outros produtos, desde 2014.

[SAIBA MAIS](#)

70%

afirmaram que seu vínculo com as empresas

mudou e se mostraram mais preocupados com o planeta, a saúde, o bem-estar e a procedência dos produtos

98%

consideram que a transparência é o principal valor

que as marcas devem oferecer aos seus clientes

Mais de

59%

afirmaram que a pandemia

os tornou mais abertos a mudar a forma de pensar quando as empresas se mostram transparentes



GESTÃO RESPONSÁVEL DE RECURSOS

Gestão de resíduos

O gerenciamento dos resíduos sólidos resultantes de nossa operação recebe nossa atenção dentro da estratégia de atuação ESG, Receita do Futuro. Nosso objetivo é fazer a destinação correta e promover a economia circular, reduzindo o impacto ambiental.

Diversos projetos-piloto e iniciativas em torno do destino correto de resíduos e da economia circular estão em desenvolvimento na nossa rede. Em 2021, o gerenciamento de resíduos sólidos levou 3.920.590 Kg para a reciclagem, equivalente a 21% de todo o resíduo sólido gerado nas operações de 318 restaurantes.

Além disso, todas as áreas internas e externas dos restaurantes (cozinha e salão) possuem coleta seletiva para a adequada separação de resíduos entre recicláveis e não recicláveis, com isso incentivamos e educamos nossos consumidores em relação à reciclagem e a importância de separar o rejeito, o líquido e embalagens pós-consumo.

Com essa mesma meta, estamos colocando em prática também a iniciativa Aterro Zero. O projeto-piloto ocorre em cinco restaurantes franqueados de Niterói, no Rio de Janeiro, tendo em vista o fim do descarte de resíduos recicláveis e orgânicos em aterros sanitários e seu máximo aproveitamento. As ações começaram em abril de 2021 e, em nove meses, a taxa de reciclabilidade média das unidades foi de 50% para 89%.

A Martin Brower, operadora logística exclusiva da Arcos Dorados no Brasil, também tem atuado de maneira consistente e relevante para reduzir seu impacto ambiental. A Martin Brower Brasil atingiu em 2021 sua meta de ser aterro zero, atualmente 91% dos seus resíduos são desviados de aterros e destinados a reciclagem, compostagem, suinocultura, geração de biomassa e coprocessamento.

A companhia também diminuiu suas emissões de carbono em 21% entre 2015 e 2021 por meio do uso de frotas mais novas e eficientes, melhorias nas instalações, utilização de energia renovável e maximizando a eficiência das operações.

O conjunto de iniciativas deste importante fornecedor contribuiu para que a cadeia de produção da Arcos Dorados se tornasse mais sustentável e positiva para o meio ambiente.

Água

Um dos maiores projetos da companhia 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 e dos sistemas de captação de água de chuva que algumas unidades possuem. Esse recurso é utilizado para limpeza de banheiros, irrigação de jardins, lavagem de fachadas e caminhos do Drive-Thru. No Brasil, em 2021, 388 restaurantes participaram do programa e economizaram uma média de 500 litros de água por dia, totalizando 70.810 m³ no ano, o que seria capaz de encher mais de 37 piscinas olímpicas. Após os resultados positivos alcançados pelas unidades participantes, o programa passou a ser obrigatório aos novos restaurantes.

ECONOMIA CIRCULAR

Constantemente buscamos reduzir o impacto de nossa operação e trazer cada vez mais soluções inovadoras para melhorar o mundo em nossa volta. Dentro de nossa plataforma de atuação ESG, Receita do Futuro, um dos importantes passos nesse sentido tem sido a parceria com a empresa israelense UBQ®, que desenvolve tecnologia para mudar a forma como a sociedade recicla seu resíduo orgânico.

Embalagens

Atualmente, 100% das embalagens de papel cartonado utilizadas no Brasil são certificadas pelo FSC (Forest Stewardship Council) ou pelo PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes), os dois principais sistemas internacionalmente reconhecidos, que identificam produtos originados do bom manejo florestal. Esses selos são ferramentas de controle da produção florestal e têm por objetivo orientar o consumidor em suas decisões de compra.

Reciclagem de Óleo

A reciclagem de óleo também é uma importante iniciativa da companhia. Em 2021, foi feito o gerenciamento do óleo em 631 restaurantes, juntos, já destinaram 1.784.967 litros para reciclagem, correspondente a 77,5% do que é consumido nestes restaurantes. Com isso, o óleo recolhido passa por processos de reciclagem e é transformado em itens como: produtos de limpeza, ração animal e biodiesel.

Bandejas Sustentáveis

Como parte do nosso programa de redução do uso de plástico, iniciado em 2018, avançamos na substituição das bandejas de nossos restaurantes por uma versão mais sustentável. A nova matéria-prima, um termoplástico de base biológica, é uma tecnologia da empresa israelense UBQ® a partir de resíduos domésticos. A fabricação nacional tem sido conduzida pela empresa brasileira Semaza, que já produziu 83.500 itens. Desde janeiro de 2021, todas as bandejas adquiridas pelos restaurantes no Brasil são UBQ®.

A produção do material contribui para a redução de emissão de dióxido de carbono (CO₂) na atmosfera. Nosso plano até 2025 é continuar nesse caminho, garantindo que o material eliminado não retorne e que o impacto positivo das medidas seja verdadeiramente poderoso.



Ao reciclar uma tonelada de material evita-se a dispersão de aproximadamente 15 toneladas de dióxido de carbono (CO₂) no meio ambiente. Em 2021, colocamos 74 mil bandejas UBQ® nos nossos restaurantes.

Programa Óleo Nota 10

No último ano, 121 restaurantes participaram do programa “Óleo Nota 10”, que adota técnicas de melhoria da qualidade do óleo vegetal usado em nossas cozinhas para, de forma sustentável, propiciar o reuso para outras finalidades. A quantidade de restaurantes que entraram na iniciativa triplicou em relação a 2020.

1.784.967 litros

óleo destinados para reciclagem em 2021



MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Hora do Planeta

Pelo 13o ano, apagamos as luzes exteriores de todos os restaurantes durante uma hora no dia 27 de março, em apoio à 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.



Energia Renovável

Nossa preocupação com o uso consciente de energia impulsiona uma série de iniciativas para o abastecimento dos restaurantes próprios por fontes renováveis. Em 2021, duas usinas solares com capacidade de gerar mais de 9500 MWh de energia limpa por ano passaram a abastecer 21 unidades em Minas Gerais. Na Grande São Paulo, outra usina, com capacidade para de 2 mil MWh/ano, está responsável por abastecer seis restaurantes. No Distrito Federal, desde 2020, quatro restaurantes e dez quiosques de sobremesa do McDonald's já operam totalmente com energia renovável.

Também seguimos com novas migrações para o mercado livre de energia. Nossa adesão à compra mensal de grandes geradoras teve início em 2020 e, desde então, tem acelerado nossa trajetória na aquisição de energia mais sustentável. Em 2021, utilizamos 49.255 MWh de energia renovável através da aquisição no mercado livre, o que representa 25% do consumo de energia no Brasil. Essa energia tem garantia de sua origem através de certificados I-Rec.



Restaurantes Sustentáveis

Para reforçar nosso compromisso com meio ambiente, definimos 25 iniciativas que reduzem o impacto dos restaurantes e que passam a ser mandatórias para as inaugurações e remodelações da rede. Entre as ações estão uso do ar-condicionado de baixo consumo de energia, uso de gases refrigerantes não poluentes, aquecedor solar de água, iluminação LED e uso de madeiras certificadas nos móveis, entre outras.

Com as modificações realizadas em cada caso, os restaurantes poderão obter uma economia de luz de até 10 mil kwh/mês, diminuição do consumo de até 16 mil litros de água e a reutilização de até 1.200 quilos em materiais e outros recursos.

Emissões de Gases de Estufa

O monitoramento das emissões de gases de efeito estufa (GEE) geradas na operação dos nossos restaurantes acontece desde 2019. Em 2021, fizemos o segundo inventário da nossa pegada de carbono e, pela primeira vez, integramos todos os países da Arcos Dorados e passamos a calcular o escopo 3 (outras emissões indiretas de GEE).

3.022.348,605
de tCO₂e emitidos
no Brasil em 2021

51,137.54
de tCO₂e
Escopo 1

77,288.53
de tCO₂e
Escopo 2

2,853,955.47
de tCO₂e
Escopo 3

39,967.07
tCO₂e
Fuera de alcance⁴

o Brasil representa 48% das emissões globais de Arcos Dorados.



COORDENAÇÃO Equipe de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável

PRODUÇÃO *done!*

