

# NORMAS DE CONDUTA NOS NEGÓCIOS





Caros colegas,

Todos nós que fazemos parte da Arcos Dorados temos o compromisso de nos guiar por princípios de comportamento ético e pela obrigação de cumprir com as normas legais de cada país e/ou território em que operamos.

As Normas de Conduta para os Negócios, descritas neste manual/documento, aplicam-se a todos nós que trabalhamos na empresa, enquanto organização e enquanto indivíduos. Elas constituem um guia sobre as nossas responsabilidades legais e compromisso ético, e são também princípios-chave de conduta que representam as políticas da empresa. Além disso, servem de orientação para que tomemos as decisões de negócios corretas em cada um dos nossos cargos/posições e possamos atuar em conformidade.

As Normas têm como base os princípios corporativos de integridade, honestidade, diversidade e sustentabilidade e são reflexo dos valores que adotamos na Arcos Dorados.

Seu cumprimento ajuda-nos não apenas a promover o crescimento do negócio e da empresa de forma responsável, como também a crescer enquanto profissionais, à medida que cumprimos com a nossa Missão.

Este é um compromisso compartilhado que exige que mantenhamos a boa reputação da Arcos Dorados frente aos nossos Clientes, Fornecedores, Operadores e Comunidades em que atuamos. Isso porque reforçamos nosso objetivo de ser a primeira opção de empresa para se trabalhar.

Todos nós representamos o nome Arcos Dorados por meio de nossas ações cotidianas, em todos e em cada um dos mercados que integram as quatro Divisões na América Latina e Caribe. Espero que estas Normas orientem de forma pró-ativa suas ações, além de guiar suas decisões, e que contribuam para detectar comportamentos que estejam distantes destas diretrizes.

Atuando em conjunto com o Comitê de Ética, teremos a responsabilidade de supervisionar a implementação e o cumprimento das Normas.

O nosso sucesso neste caminho será um desafio diário, que nos levará a ser sempre uma empresa da qual todos podem sentir-se orgulhosos.

Atenciosamente,



Woods Staton  
Président & CEO  
Arcos Dorados

# ÍNDICE

<b>ABRANGÊNCIA</b>	<b>06</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	
As Normas de Conduta nos Negócios	07
Comprometimento da direção – Comitê de Ética	07
Mantendo o brilho em nossos Arcos Dorados	07
Responsabilidades adicionais dos empregados com funções de supervisão	07
Responsabilidade pessoal	08
Cumprimento das Normas de Conduta, Comunicação aberta e Linha Ética	09
Informação confidencial	09
Dados pessoais	10
<b>NOSSOS CLIENTES</b>	
Qualidade e segurança dos produtos	11
Marketing	11
<b>NOSSA GENTE</b>	
Experiência de emprego	12
Proteção contra as represálias	12
Os direitos humanos e a lei	12
Respeito e dignidade	12
Inclusão e diversidade	13
Local de trabalho seguro	13
Álcool e drogas	13
<b>ARCOS DORADOS, NOSSA COMPANHIA</b>	
Agimos em favor dos interesses da Arcos Dorados	15
Relações com os franqueados	15
Relações com os fornecedores	15

## **ÉTICA**

Proteção dos ativos da Companhia	17
Conflitos de interesse	18
Uso das comunicações eletrônicas	20
Uso de identificação de usuário e senhas	21
Registros e comunicações de negócios	21
A letra e o espírito da lei	22
Negócios internacionais	23
Disposições antissuborno	23

## **NOSSAS COMUNIDADES**

A comunidade e a retribuição	25
Atividades políticas	25
Cidadania Corporativa e Sustentabilidade	26
Relações com os acionistas	27

## **CRESCIMENTO LUCRATIVO**

Concorrência leal e política antimonopólio	28
Práticas comerciais	28
Informação privilegiada e negociação	29
Comunicação com o público externo e meios sociais	29
Solicitações de informação do governo	30

## **MELHORIA CONTÍNUA**

Direção corporativa e controles internos	31
Modificações às Normas	31
Investigações internas	31

## **RECURSOS** 33

## **ANEXO I**

Presentes, favores e entretenimento relacionados com os negócios	34
--	----

## **AÇÃO DE PROBLEMAS** 35

## **AVISO DE RECEBIMENTO E CONFORMIDADE DE LEITURA** 37

# ABRANGÊNCIA

Estas Normas de Conduta nos Negócios (as “Normas”) foram aprovadas e adotadas pela Diretoria da Arcos Dorados Holdings Inc. (com suas subsidiárias e afiliadas, referidas daqui em diante como “Arcos Dorados” ou “a Companhia”) e resume os padrões que devem guiar nossos atos.

As Normas são aplicadas a todos os empregados, incluindo os temporários, da Arcos Dorados, e aos membros da Diretoria da Companhia. A não ser que se indique o contrário, cada vez que as Normas fizerem referência ao(s) empregado(s) deverá ser interpretado que se está referindo tanto ao(s) empregado(s) quanto ao(s) diretor(es).

As Normas não são aplicáveis a nossos franqueados, aos fornecedores ou aos empregados deles. Entretanto, estarão informados sobre as Normas de Conduta nos Negócios e, esperamos, portanto, que desenvolvam suas próprias políticas e procedimentos de acordo com o espírito das mesmas e que dêem seu respaldo total a nossos empregados quanto ao cumprimento delas. Do mesmo modo, evitaremos desenvolver atividades comerciais com terceiros que intencional e repetidamente violem a lei e os padrões destas Normas. Este compromisso compartilhado ajudará a garantir a reputação da Arcos Dorados como Companhia que leva a cabo seus negócios com integridade.

# INTRODUÇÃO

A relação de trabalho entre a Arcos Dorados e cada um de seus empregados é regida pela legislação do local onde o mesmo está empregado. As Normas nada mudam a natureza dessa relação.

A versão atual das Normas será publicada e mantida no “website” da Arcos Dorados, do mesmo modo que as alterações, caso exigido pelas leis aplicáveis, e serão comunicadas oportunamente aos empregados.

## AS NORMAS DE CONDUTA NOS NEGÓCIOS

Estas Normas de Conduta nos Negócios são um guia para as responsabilidades éticas e legais que compartilhamos como membros da equipe da Arcos Dorados. Não constituem um livro de normas completo que trata todos os assuntos éticos que possam surgir. Não são um resumo de todas as leis e políticas aplicáveis aos negócios da Arcos Dorados. Não são um contrato. E não substituem o bom senso. As Normas constituem princípios-chave de conduta que representam as políticas da Companhia, nos direcionam e indicam os recursos que ajudarão a tomarmos as decisões certas.

## COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO – COMITÊ DE ÉTICA

A Direção da Arcos Dorados está comprometida em honrar os altos princípios de comportamento ético. A

Diretoria da Arcos Dorados Holdings Inc. supervisiona a adesão da Companhia à ética e ao cumprimento das normas legais.

Para ajudar nossos empregados a se comportarem conforme as nossas Normas a Arcos Dorados estabeleceu o Comitê de Ética. Este Comitê tem a responsabilidade de supervisionar a implementação e o cumprimento destas Normas; e contará com o apoio da Área Corporativa de Organização e Controle de Auditoria Interna (AI) e do Departamento Jurídico, que funcionará como assessoria em todos aqueles assuntos relacionados com estas Normas.

## MANTENDO O BRILHO EM NOSSOS ARCOS DORADOS

Nenhuma política, folheto, comitê ou área de controle pode garantir o bom comportamento ético. Apenas cada um de nós pode fazê-lo. A cada pessoa que faz parte da Arcos Dorados lhe corresponde manter o brilho de nosso bom nome fazendo tudo aquilo que se deve fazer de forma correta.

## RESPONSABILIDADES ADICIONAIS DOS EMPREGADOS COM FUNÇÕES DE SUPERVISÃO

Há empregados que têm autoridade de supervisão sobre outros e estão em postos de confiança e influência. Por isso, têm uma responsabilidade especial em



## INTRODUÇÃO

virtude das Normas de Conduta nos Negócios de preservar um ambiente de trabalho ético e de dar um bom exemplo. Eles devem garantir que os empregados sob seu comando entendam e sigam as Normas e realizem toda capacitação requerida sobre cumprimento e ética. Além disso, devem comunicar as políticas relevantes da Arcos Dorados aos empregados e ajudá-los a entendê-las.

Os superiores imediatos devem manter uma comunicação bilateral aberta e honesta com os empregados. Isso significa incentivar os empregados a formularem perguntas, oferecer sugestões e notificar qualquer ação incorreta. Finalmente, os supervisores deverão dar seguimento às denúncias de supostas ações incorretas que lhes sejam informadas e tomar a ação corretiva ou disciplinar que corresponda. Em todos os casos deve-se notificar por escrito à Área Corporativa de Organização e Controle.

### RESPONSABILIDADE PESSOAL

Cada uma de nossas ações representa a Arcos Dorados e devemos fazer o melhor que podemos para manter a boa reputação da nossa Companhia.

Os empregados devem ter um comportamento adequado tanto no local de trabalho quanto naquelas situações em que representem a Companhia.

Cada um de nós aceita a responsabilidade pessoal de fazer o

correto, disso depende nosso êxito. Aceitamos a obrigação de impedir ou evitar ações que possam prejudicar os clientes, a Companhia ou nossa reputação e informar sobre as mesmas no momento em que aconteçam.

Devemos nos esforçar por fomentar uma cultura de honestidade e responsabilidade. Nosso compromisso com o mais alto nível de conduta ética deve se ver refletido em todas as atividades comerciais da Companhia incluindo, mas não limitando, as relações com os empregados, clientes, fornecedores, concorrentes, entidades governamentais e o público em geral, incluindo nossos acionistas. Todos os nossos empregados devem se conduzir de acordo com a linguagem e espírito destas Normas, tendo que evitar todo comportamento impróprio ou aparentemente impróprio.

Um dos ativos de maior valor da Companhia é a reputação quanto à integridade, profissionalismo e justiça. Todos devemos reconhecer que nossos atos constituem as bases de nossa reputação, portanto aderir a estas Normas e às leis aplicáveis é obrigatório.

Os empregados que violem as leis, as Normas de Conduta nos Negócios ou as políticas aplicáveis estão sujeitos a ações disciplinares, que podem incluir a demissão.



## CUMPRIMENTO DAS NORMAS DE CONDUTA, COMUNICAÇÃO ABERTA E LINHA ÉTICA

Na Arcos Dorados nos comunicamos aberta e honestamente e escutamos com o objetivo de conseguir o entendimento. Formulamos perguntas e debatemos sobre problemas, independentemente da complexidade do tema.

Se o empregado tiver conhecimento de alguma violação às Normas ou a qualquer lei ou política aplicável, será responsável por notificar tal violação imediatamente.

Existe uma série de formas de abordar problemas:

- Se o empregado achar que foi violada alguma lei, diretriz ética, regulamentos ou estas Normas, deve consultar o Departamento Jurídico ou a Área Corporativa de Organização e Controle imediatamente.
- Para outros assuntos, pode falar com seu supervisor direto ou com outro membro da gerência, ou ainda se comunicar com Recursos Humanos ou a Área Corporativa de Organização e Controle.
- Também pode se comunicar com a Linha Ética da Arcos Dorados, uma linha gratuita reservada especificamente para ligações dos empregados sobre temas éticos e de cumprimento regulatório.

A Linha Ética da Arcos Dorados conta com empresa especializada no

gerenciamento de chamadas dessa natureza. Se tiver conhecimento de uma violação das Normas ou de qualquer lei ou política aplicável, deve informar sobre a violação imediatamente à Linha Ética da Arcos Dorados ou à Área Corporativa de Organização e Controle.

As chamadas podem ser anônimas e não será feita nenhuma tentativa de identificar a pessoa que faz a ligação. Qualquer reporte anônimo deverá conter informação suficiente sobre o incidente ou situação para permitir que a Companhia pesquise devidamente.

A Arcos Dorados, e todo o pessoal de supervisão, não permitirá qualquer forma de represália contra um empregado que apresente um problema ou faça uma pergunta de boa fé. As pessoas que praticarem represálias estarão sujeitas a medidas disciplinares que podem incluir a demissão.

A Companhia reconhece a necessidade de que estas Normas sejam aplicadas igualmente a todos aqueles que se encontrem sujeitos às mesmas. O Comitê de Ética terá a autoridade primária e responsabilidade pelo cumprimento das Normas, sujeito à supervisão do Comitê de Auditoria.

## INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL

A informação é um ativo valioso. Proteger a informação gerada no nosso negócio é de grande importância para o nosso

## INTRODUÇÃO

crescimento contínuo e nossa capacidade de atuar junto ao mercado, sendo que tal informação deve ser mantida em rigorosa confidencialidade, exceto quando sua revelação seja autorizada pela Companhia ou requerida pela lei.

A informação confidencial não se deve revelar a nenhuma pessoa alheia à Arcos Dorados nem ser discutida com empregados da Arcos Dorados que não tenham necessidade de conhecê-la. A informação confidencial pode incluir, por exemplo, informação de vendas e financeira não publicada, alterações importantes na Companhia, fórmulas e métodos operacionais ou de produtos, planos de marketing ou ativos, resultados de pesquisas, informação sobre propriedade intelectual (como segredos comerciais, patentes, marcas, etc) dados de empregados, informação sobre salários e benefícios e informação sobre o relacionamento com fornecedores, franqueados e outros. Toda informação deve ser tratada como confidencial se puder ser útil para nossos concorrentes, se invadir a privacidade dos empregados, de franqueados, de clientes, ou se puder ser prejudicial a Arcos Dorados caso a mesma seja divulgada publicamente.

O uso ou distribuição não autorizado de informação confidencial constitui violação das políticas da Companhia e pode ser ilegal. Tal uso ou distribuição pode resultar em consequências negativas tanto para a Companhia quanto para os indivíduos envolvidos, incluindo

potenciais ações legais e disciplinares. A Companhia respeita a informação confidencial de outras empresas e requer que os empregados também o façam. Providências devem ser tomadas para não se divulgar acidentalmente informação confidencial. Por exemplo, deve ser marcada de forma adequada, nunca deve ser discutida em lugares públicos e deve ser mantida resguardada em seu computador.

A obrigação de proteger a informação confidencial da Companhia continua mesmo após a quebra do vínculo empregatício, independente de seu motivo. A informação confidencial que se encontrar em poder do empregado, ao deixar a Companhia deverá ser devolvida e não revelada a terceiros.

### DADOS PESSOAIS

Respeitamos e valorizamos a privacidade de nossos empregados, clientes e franqueados e mantemos a confidencialidade quando manejamos sua informação pessoal. Isto significa que o empregado deve tratar os dados pessoais de todos os demais empregados, clientes e franqueados com cuidado e respeito, ao mesmo tempo em que deverá salvaguardar do acesso inapropriado e da divulgação indevida. Nunca se deve usar tais dados para um benefício pessoal nem de alguma outra maneira inapropriada.

# NOSSOS CLIENTES

Na Arcos Dorados ofereceremos uma experiência excepcional com o compromisso de dar Qualidade, Serviço e Limpeza. Servimos comida de qualidade inquestionável, proporcionando sempre uma experiência extraordinária. Fortalecemos nossa proposta de valor e estamos presentes em cada um dos lugares onde estão nossos clientes, proporcionando-lhes uma experiência relevante e moderna de comidas.

## QUALIDADE E SEGURANÇA DOS PRODUTOS

Restaurantes limpos, comida deliciosa, nutritiva e segura; brinquedos adequados para as crianças com o McLanche Feliz. Estas têm sido já faz muito tempo as características de destaque do nosso negócio.

A Arcos Dorados está comprometida em garantir que os alimentos e bebidas que são servidos aos clientes sejam seguros e inócuos. Além disso, contamos com um programa amplo para garantir a segurança de todos os brinquedos e artigos promocionais. Nossos padrões de inocuidade e qualidade para os alimentos, bebidas, brinquedos e artigos promocionais satisfazem ou superam todos os requisitos pertinentes em cada mercado em que estamos. Apoiamos medidas adicionais para ajudar a proteger os consumidores e garantir a segurança dos alimentos nas lojas da Companhia. Vemos isto como parte de nossa responsabilidade como bons

cidadãos corporativos e sabemos que também é essencial para o crescimento e a lucratividade contínua de nosso negócio. Operamos nosso negócio respeitando o meio ambiente e visando a minimizar os impactos gerados.

É responsabilidade de cada empregado da Arcos Dorados seguir todas as políticas e procedimentos aplicáveis sobre segurança e higiene. O superior direto deve ser notificado imediatamente pelo empregado se esse estiver a par de algum problema com relação à segurança de nossos produtos.

## MARKETING

A promessa implícita em nosso serviço começa antes de nossos clientes entrarem em nossos restaurantes, com campanhas publicitárias e de marketing honestas, de bom gosto e dignas de um dos estabelecimentos comerciais mais conhecidos do mundo.

A publicidade deve responder a claros princípios de legalidade, honestidade, decência, veracidade, dignidade, concorrência justa, saúde e bem-estar, e proteção à infância e à adolescência. Nossas campanhas sempre serão verdadeiras e transparentes e evitarão induzir os nossos clientes ao erro.



# NOSSA GENTE

Temos um forte compromisso com a nossa gente. Valorizamos seu desenvolvimento e suas contribuições. Apoiamos e impulsionamos trabalhar com paixão e inovação no dia a dia, na busca da melhoria contínua.

## EXPERIÊNCIA DE EMPREGO

Fornecemos oportunidades, promovemos o talento, desenvolvemos líderes e recompensamos as conquistas. Pensamos que uma equipe de indivíduos com experiências e trajetórias diversas, trabalhando juntos num ambiente que incentiva o respeito e estimula altos níveis de participação, é essencial para nosso êxito comercial contínuo.

A seleção e promoção de nossos empregados é realizada com base em procedimentos transparentes sustentados no talento, na aptidão, competências de trabalho, vocação, histórico profissional, na avaliação de desempenho, no comportamento ético e no compromisso com os interesses da Companhia.

## PROTEÇÃO CONTRA AS REPRESÁLIAS

A Arcos Dorados protege seus empregados contra as represálias. A Arcos Dorados não tolerará as represálias contra os empregados que notifiquem alguma conduta ruim, coloquem um problema ou cooperem

com uma investigação, sempre que os empregados tenham agido de boa fé e com uma crença razoável de que a informação provida é verdadeira. Qualquer um que promova represálias estará sujeito a ação disciplinar, que pode incluir a demissão. Se o empregado pensa que tem sido objeto de represálias, deve entrar em contato com Recursos Humanos ou com a Área Corporativa de Organização e Controle.

## OS DIREITOS HUMANOS E A LEI

Apoiamos os direitos humanos fundamentais de todas as pessoas. Não daremos emprego a crianças, nem a trabalhadores sob a idade legal de emprego para o tipo de trabalho no país onde o trabalho for realizado. Proibimos o castigo físico e o assédio. Cumprimos as leis trabalhistas em todos os países nos quais operamos.

## RESPEITO E DIGNIDADE

Cada um de nossos empregados merece ser tratado com equidade, respeito e dignidade. Oferecemos igualdade de oportunidades a empregados e pessoas que nos solicitam trabalho.

Os empregados da Arcos Dorados têm direito a trabalhar num lugar que esteja livre de hostilidade, intimidação ou abuso, quer seja sexual ou de outro tipo, ou atos ou ameaças de violência física. Não toleramos a conduta verbal ou física que

rebaixe outra pessoa, interfira de maneira não razoável com o desempenho no trabalho de outra pessoa ou crie um ambiente de trabalho intimidante, hostil ou ofensivo.

Para os fins desta política, a hostilidade inclui insultos, comentários ofensivos, comunicações eletrônicas e outra conduta visual, verbal ou física que pudesse criar um ambiente de trabalho intimidador, hostil ou ofensivo. Além do anterior, “assédio sexual” inclui avanços sexuais inoportunos, pedidos de favores sexuais e qualquer outra conduta de natureza sexual inapropriada.

## INCLUSÃO E DIVERSIDADE

A Arcos Dorados está comprometida com a diversidade e a igualdade de oportunidades para todos. Respeitamos os atributos únicos e as perspectivas de cada empregado e nos apoiamos nessas perspectivas para desenvolver e melhorar nossas relações com clientes e parceiros do negócio. Promovemos a diversidade de nossos empregados, franqueados, clientes e parceiros de negócio, e trabalhamos arduamente para garantir que todos na Arcos Dorados se sintam bem-vindos.

A Arcos Dorados fornece tratamento igualitário e igualdade de oportunidades de emprego sem distinção de raça, etnia, cor, religião, sexo, idade, nacionalidade, orientação sexual, situação militar ou outra situação protegida pela lei. Esta política é aplicada a nossos empregados,

candidatos, autônomos, franqueados e fornecedores. Também é aplicada em todos os aspectos de interação entre a Arcos Dorados e os clientes e em nossas decisões de emprego, incluído o recrutamento, contratação, transferência, desenvolvimento, promoção, capacitação, benefícios, compensação e demissão do emprego.

## LOCAL DE TRABALHO SEGURO

Estamos comprometidos em fornecer um ambiente de trabalho seguro e saudável para nossos empregados. Exigimos que todos os empregados cumpram as regras e práticas de segurança e que tomem as providências necessárias para se proteger e a seus colegas de trabalho. Pela segurança de todos, os empregados devem informar o quanto antes acidentes e práticas inseguras a seus supervisores imediatos.

## ÁLCOOL E DROGAS

A Companhia está comprometida em garantir um local de trabalho seguro, saudável e produtivo para todos os empregados.

É proibida a posse e o consumo de álcool e drogas ilegais no local de trabalho e enquanto se está participando de alguma atividade relacionada com o trabalho. O empregado não deve trabalhar sob a influência do álcool, drogas ilegais ou qualquer outra substância que lhe impeça

## NOSSA GENTE

desempenhar seu trabalho de maneira segura e efetiva. É proibida a distribuição de drogas e álcool no trabalho. É proibida a posse e o consumo de álcool nas instalações da Companhia, com exceção de eventos sociais patrocinados pela Arcos Dorados onde o consumo de álcool esteja especificamente autorizado.

# ARCOS DORADOS, NOSSA COMPANHIA

Estamos comprometidos com os franqueados e fornecedores compartilhando com eles as melhores práticas da Companhia. Nossos franqueados, empregados e fornecedores devem trabalhar juntos para proporcionar a melhor experiência nos restaurantes de serviço rápido de alimento, e manter o brilho nos Arcos.

## **AGIMOS EM FAVOR DOS INTERESSES DA ARCOS DORADOS**

Agimos pensando sempre no benefício a longo prazo da Arcos Dorados, nunca em benefício pessoal ou para favorecer familiares ou amigos.

## **RELAÇÕES COM OS FRANQUEADOS**

Construímos nossa Companhia ajudando os franqueados a obter prosperidade numa relação comercial positiva com a Arcos Dorados. Fazemos isto tratando-os com equidade e honestidade a qualquer tempo. Tratar corretamente nossos franqueados continua sendo um fator chave de nosso êxito e é responsabilidade de todos nossos empregados.

Estas Normas não se aplicam aos franqueados, os quais são empresários independentes. Entretanto, esperamos que mantenham altos padrões de

integridade e que cumpram com todas as leis e os regulamentos aplicáveis, incluídas as leis com relação aos direitos humanos, segurança no local de trabalho, compensação e tratamento ao trabalhador.

## **RELAÇÕES COM OS FORNECEDORES**

Como fornecedor do primeiro McDonald's, Ray Kroc reconheceu a importância de desenvolver relações sólidas com os fornecedores. Na Arcos Dorados continuamos reconhecendo essa importância. Tratamos nossos fornecedores honesta e equitativamente e esperamos que nossos fornecedores nos tratem de maneira similar.

A Arcos Dorados baseia suas relações com os fornecedores em práticas legais, eficientes e justas. Embora estas Normas de Conduta nos Negócios não se apliquem a nossos fornecedores, esperamos que tenham aderência aos requisitos legais pertinentes em suas relações comerciais, incluídas as que mantêm com seus empregados, as comunidades e a Arcos Dorados.

A Arcos Dorados realiza negócios com fornecedores de muitos países de diversas realidades culturais, sociais e econômicas. A Arcos Dorados está



## ARCOS DORADOS, NOSSA COMPANHIA

comprometida com as práticas de emprego justas e se esforça por oferecer um ambiente de trabalho seguro, saudável e produtivo para seus empregados. Além disso, nos esforçamos por trabalhar com fornecedores que compartilhem nossos valores. Isto significa que se espera de nossos fornecedores que compartilhem nosso apoio aos direitos humanos fundamentais para todas as pessoas: que tratem seus empregados com justiça, respeito e dignidade e que sigam práticas que promovam a saúde e a segurança.

Com regularidade revemos e atualizamos nossa atividade de obtenção de recursos e sustentabilidade, visando a garantir que sejam satisfeitos de forma constante nossos padrões. Esforçamo-nos por trabalhar com fornecedores que estejam comprometidos com nossos princípios universais de conduzir nosso negócio de maneira responsável e ética.



# ÉTICA

Operamos o negócio num âmbito ético e responsável. Articulamos nossas ações e condutas de negócio sob um marco ético e justo, respeitando as leis e regulamentos de cada mercado onde operamos.

Nossa Companhia prioriza a ética como uma competência essencial a todos os diretores e empregados e a valoriza como um dos fatores principais para o crescimento e a consolidação da Arcos Dorados.

A política da Arcos Dorados é cumprir com todas as leis, normas e regulamentos governamentais aplicáveis a seu negócio. A Companhia se preocupa com a forma em que são obtidos os resultados, não simplesmente em obtê-los. Os diretores e empregados devem conduzir-se de maneira justa entre si e com os fornecedores, clientes, concorrentes e outras partes relacionadas à Companhia.

A Companhia espera o cumprimento de sua norma de integridade em toda a organização e não tolerará que os empregados atinjam resultados através da violação de leis ou que realizem negócios de maneira duvidosa. É uma política da Companhia que todas as operações comerciais sejam refletidas de forma precisa em seus livros e registros.

A Companhia espera uma conduta honesta por parte dos empregados em todos os níveis e adesão a suas políticas e controles internos.

## PROTEÇÃO DOS ATIVOS DA COMPANHIA

Todos os empregados da Arcos Dorados devem salvaguardar os ativos da Companhia. Como Master Franqueado nas operações da América Latina, e sujeito ao quadro legal e contratual aplicável, a Arcos Dorados é titular do direito não exclusivo de uso da marca McDonald's e, como tal, deve cooperar visando a proteger, garantir e preservar tal marca. Uma das formas de protegê-la é evitando o uso inapropriado de seu nome.

Cada empregado é responsável pelo uso adequado e a proteção dos ativos da Companhia e deverá usá-los apenas com fins de negócios legítimos. Os empregados não podem usar a propriedade, a informação ou a posição na Companhia em benefício pessoal. É proibida qualquer ação que envolva roubo, fraude, espólio ou apropriação indevida de qualquer propriedade da Companhia.

Cada empregado deve exercer seu critério e responsabilidade no uso dos ativos da Companhia e não abusar de nenhum privilégio que receba em sua posição na Arcos Dorados. Os ativos da Companhia incluem ativos financeiros, veículos, artigos de escritório, equipamentos, computadores, redes, software, serviços telefônicos e de internet, correio de voz e correio eletrônico, etc.



- Nunca usar os computadores da Companhia de forma que possa comprometer a segurança ou a integridade da informação ou o software da Companhia.
- Nunca usar os computadores ou redes da Companhia para acessar, receber ou transmitir material que seja impróprio, ilegal ou que possa violar nossa política no que diz respeito à confidencialidade.
- Não emprestar, tomar emprestado, doar, vender, ou dispor de bem da Companhia, a menos que tenha sido autorizado especificamente pelo executivo responsável.
- Nunca usar os bens, a informação ou posição na Companhia para benefício pessoal.
- Nunca participar de ação que envolva roubo, fraude, desfalque, extorsão ou mal uso de bens.

### CONFLITOS DE INTERESSE

Cada um de nós deve evitar toda e qualquer situação em que nossos interesses pessoais ou financeiros possam provocar conflito de interesse e que coloque em questão nossa lealdade. O conflito de interesse se caracteriza quando os interesses pessoais de um empregado (ou de seu cônjuge e parentes) interferem de qualquer modo, ou inclusive quando pareçam interferir, com os interesses da Companhia, com seu objetivo e o cumprimento efetivo do trabalho para a Companhia. Um conflito de interesse pode surgir quando um

empregado faz um ato ou tem um interesse que pode dificultar a realização de seu trabalho objetiva e eficientemente. Um conflito de interesse também pode surgir quando um empregado recebe benefícios pessoais indevidos como resultado de sua posição na Companhia.

Os empregados deverão abster-se de tomar para eles próprios oportunidades identificadas através do uso dos ativos corporativos ou através de suas posições dentro da Companhia. Os empregados deverão evitar transações de valores da Companhia baseadas em informação material, não pública, conhecida graças a suas posições dentro da mesma. Os empregados deverão abster-se de concorrer com a Companhia.

Devemos evitar qualquer situação que possa aparentar um potencial conflito de interesse e que suscite dúvidas sobre a justiça e integridade de nossas ações. Cada empregado é responsável por denunciar toda situação de conflito de interesse real ou potencial à Área Corporativa de Organização e Controle, e de seguir todas as condições impostas ao empregado com o fim de controlar ou eliminar o conflito. Tais condições incluem, por exemplo, a retirada do empregado da tomada de decisões em representação da Arcos Dorados ou fazer com que o mesmo se desfaça do interesse externo que cria o conflito.

Embora não seja possível descrever e prever todas as situações em que possa surgir um conflito de interesse, a seguir

são detalhados certos exemplos de situações que podem constituir um conflito de interesse:

#### **Emprego fora da Companhia e outros acordos de negócios**

Os empregados têm o dever principal de promover os interesses da Arcos Dorados e qualquer acordo comercial pessoal não deve interferir com esta obrigação. Na qualidade de empregado da Arcos Dorados, o mesmo não poderá aceitar nem receber compensação de nenhum concorrente, fornecedor nem entidade comercial com a qual realize negócios em representação da Arcos Dorados.

#### **Negócios com familiares e amigos**

Podem surgir um conflito de interesse quando houver algum acordo comercial com familiares ou amigos pessoais muito próximos.

Todo e qualquer potencial conflito de interesse deverá ser denunciado tanto ao superior imediato quanto à Área Corporativa de Organização e Controle.

Do mesmo modo, deverá ser cauteloso acerca da informação que compartilha com familiares ou amigos que trabalhem para a concorrência ou que tenham interesses comerciais na concorrência. O mesmo é válido se tiver familiares ou amigos que trabalhem para fornecedores, prestadores de serviços ou franqueados ou que tenham interesses comerciais em tais companhias.

#### **Conflito de interesse entre empregados da Arcos Dorados**

Todo empregado que esteja a par de um potencial conflito de interesse pela posição que ocupa na companhia seu cônjuge, parente, familiar ou outro, deve informá-lo à Área Corporativa de Organização e Controle. Esta diretriz também se aplica a relações de caráter pessoal e sentimental.

#### **Presentes, favores e entretenimento relacionados com os negócios**

Não ofereceremos, pagaremos subornos ou proporcionaremos objetos de valor com o fim de influenciar ou dar a aparência de influenciar na opinião ou nas ações de outros. Não buscaremos nem aceitaremos nenhum tipo de suborno, comissões, nem outro tipo de pagamento impróprio. Aplicamos o bom senso e moderação ao dar presentes ou oferecer entretenimento como parte do negócio. Respeitamos as políticas de outras organizações com as quais realizamos negócios. O objetivo dos presentes e o entretenimento como parte do negócio num ambiente comercial é criar a boa fé e estabelecer relações de trabalho satisfatórias.

O seguinte é aplicado aos empregados da Companhia, seus familiares imediatos e agentes ou terceiros que trabalhem em nome da Companhia:

O empregado não deve oferecer, entregar ou aceitar presente, desconto, entretenimento, ou outro benefício pessoal concedido como resultado de

sua posição na Companhia por parte de um concorrente, cliente ou fornecedor, se tal benefício:

- Não se adequar às práticas de negócio habituais; ou
- For em dinheiro ou um equivalente de dinheiro, comissões, empréstimos, créditos ou descontos, valores, bens ou serviços abaixo do valor de mercado; ou
- For de um valor excessivo (ver Anexo I); ou
- Puder ser considerado como um suborno ou recompensa; ou
- Violar qualquer lei, política ou regulamento.

As situações que envolvem conflitos de interesse podem nem sempre ser óbvias ou fáceis de resolver. Se o empregado não está seguro sobre o aceite de um presente ou outro benefício pessoal é adequado, deverá consultar o seu superior imediato e a Área Corporativa de Organização e Controle antes de realizar alguma ação.

Ver o Anexo I para as aprovações específicas requeridas de acordo com o montante de presentes e exceções.

### **Recusa de presentes e entretenimentos**

Caso um empregado receba um presente ou o convite a um entretenimento que exceda os limites expostos nas Normas, deverá recusá-lo de forma educada, explicando as regras da Companhia. Caso a devolução de um presente possa ofender o cliente ou fornecedor, ou ainda se as circunstâncias nas quais foi recebido impedissem sua devolução, o empregado

poderá aceitar o presente, mas deverá notificar à Área Corporativa de Organização e Controle. O Comitê de Ética será encarregado de doar o presente a uma instituição beneficente ética ou então de sortear o objeto presenteado entre os empregados da Companhia.

### **Investimentos externos**

Não devem ser utilizadas para benefício pessoal as oportunidades de negócios ou de investimento que sejam identificadas através do uso dos bens, a informação ou sua posição na Companhia. Isto inclui direta ou indiretamente comprar, alugar ou de outro modo adquirir direitos sobre qualquer propriedade ou material que porventura a Arcos Dorados também tenha interesse.

Finalmente, não deve ser realizado investimento pessoal em entidade se o investimento puder afetar ou parecer afetar a opinião do empregado nas decisões comerciais relacionadas com tal empresa. Devem ser levados em consideração os potenciais conflitos que possam surgir em companhias privadas e públicas. Deve se agir com cautela a respeito do potencial uso abusivo de informação privilegiada que possa estar associada aos investimentos em companhias públicas.

## **USO DAS COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS**

Todos os aspectos relacionados com os sistemas de correio eletrônico e de

comunicação eletrônica em geral, incluindo todas as comunicações e informação criada, recebida, guardada ou enviada nos sistemas da Arcos Dorados é propriedade da Companhia. Os correios eletrônicos do empregado enviados e recebidos através dos computadores da Companhia, incluída a atividade de correio eletrônico e de busca em internet, estão sujeitos a busca e monitoramento, com ou sem aviso, independente se é possível acessar os sistemas da Companhia dentro ou fora do escritório, ou se as comunicações passam através de um servidor da Companhia. A Companhia realizará de maneira periódica e ao acaso monitoramento do uso individual por parte de cada empregado. Por estes motivos, os empregados não têm direito pessoal à privacidade em nenhum material criado, recebido, guardado ou enviado usando correio eletrônico ou os sistemas tecnológicos da Companhia, incluindo provedores de internet externos, nem podem esperar privacidade em tais comunicações. A Companhia adotará as ações necessárias para implementar de forma clara e precisa as ações descritas no presente, garantindo em todo momento a finalidade do uso das ferramentas providas para o desempenho do trabalho, e o cuidado dos direitos das pessoas envolvidas, isso de acordo com a aplicação da legislação.

## **USO DE IDENTIFICAÇÃO DE USUÁRIO E SENHAS**

Os sistemas estão preparados para que

as identificações de usuários e senhas sejam pessoais. Cada empregado deve usar seu usuário e senha pessoal para o acesso aos sistemas da Arcos Dorados. Eles não devem ser compartilhados sob nenhuma condição. O descumprimento será passível de ações disciplinares que podem incluir a demissão.

Os empregados são responsáveis por manter seguras suas identificações de usuário e senhas, as quais nunca devem ser informadas ou compartilhadas com ninguém.

Se alguém solicitar sua senha ou identificação de usuário negue-se a compartilhá-la e informe imediatamente à Área Corporativa de Organização e Controle. Se o empregado suspeita, por qualquer motivo, que sua senha e/ou identificação de usuário foi descoberta, a dever ser trocada imediatamente e a suspeita informada à Área Corporativa de Organização e Controle.

## **REGISTROS E COMUNICAÇÕES DE NEGÓCIOS**

A Arcos Dorados tem a responsabilidade de informar eficientemente a seus acionistas e os detentores de bônus sobre todos os aspectos materiais da Companhia. Os acionistas deverão receber informação transparente, precisa e verdadeira, que lhes permita tomar decisões comerciais responsáveis com base em registros confiáveis.



Mantemos os mais altos padrões em todas as questões relativas à nossa contabilidade, controles financeiros, relatório interno e normativa tributária. Todos os livros financeiros, registros e contas devem refletir com exatidão as transações e os eventos. Também devem se conformar tanto com os princípios contábeis aceitos quanto com o sistema de controles internos da Arcos Dorados.

Todos os relatórios e documentos públicos apresentados perante autoridades de controladoria localizadas em quaisquer dos países onde funciona a Arcos Dorados, bem como toda comunicação oficial que realize a Companhia, deverão ser precisos, completos, claros e compreensíveis. Para garantir a exatidão de todos os registros e as apresentações realizadas pela Arcos Dorados, o empregado nunca deve:

- Fazer registros falsos ou alterar recibos em relatórios de despesas;
- Digitar informação falsa nas folhas de horas trabalhadas;
- Alterar ou falsificar os resultados de qualidade ou segurança;
- Sub ou supervalorizar os ativos ou passivos conhecidos;
- Manter ativos, fundos ou ativos não revelados ou não registrados, ou “fora dos livros”;
- Registrar de maneira incorreta ou deixar de registrar verbas que deveriam ser consideradas como despesa; ou
- Fazer registros que intencionalmente ocultem ou mascarem a verdadeira natureza de qualquer transação.

Espera-se que os empregados registrem todas as operações comerciais com precisão nos livros e registros da Companhia e que sejam honestos e transparentes com os auditores internos e independentes da Companhia.

No decorrer de litígios ou investigações governamentais, podem ser expostos ao público quase todos os registros comerciais, incluindo registros por correio eletrônico e computadorizados. Com frequência a mídia e outras organizações têm acesso aos registros. Consequentemente, os empregados devem ser claros, concisos, sinceros e precisos ao registrar qualquer informação. Evite os exageros, o linguajar rebuscado, as conjeturas ou suposições, dar pareceres legais e fazer caracterizações pejorativas de pessoas e suas motivações.

Os documentos devem ser conservados de acordo com as disposições regulamentares e legais de cada país. Entre em contato com o Departamento Jurídico caso tenha alguma dúvida sobre a necessidade de se conservar ou destruir um documento.

### A LETRA E O ESPÍRITO DA LEI

Nossa primeira e mais importante obrigação em todos os países e comunidades onde operamos é executar nossas atividades com honestidade e integridade, em total cumprimento da letra e do espírito da lei e das regulamentações

aplicáveis. Nenhum empregado da Companhia deve, pelo motivo que for, cometer atos ilegais ou antiéticos, **nem instruir outros a fazê-lo.** Isto é aplicável tanto aos empregados da Arcos Dorados quanto a terceiros que atuam em nome da nossa Companhia. Se tiver uma preocupação acerca da legalidade de algum assunto, o empregado é responsável por consultar o Departamento Jurídico antes de acontecer qualquer ato potencialmente ilegal.

## NEGÓCIOS INTERNACIONAIS

A Arcos Dorados cumpre com todas as leis e regulamentos aplicáveis onde for que faça negócios. **Quase todos os países do mundo proíbem efetuar pagamentos e ofertas de qualquer objeto de valor a funcionários de governos, partidos políticos ou candidatos para obter ou conservar negócios. Nunca devem ser pagas comissões ou honorários a intermediários, distribuidores, agentes, corretores ou assessores que sejam utilizados como subornos.**

A expressão funcionário do governo inclui o empregado de qualquer governo ou qualquer agência governamental ou qualquer organização pública internacional, qualquer partido político ou funcionário de um partido, ou qualquer pessoa que atue a título oficial em representação de qualquer governo ou qualquer candidato para um cargo público. Também estão proibidos os

pagamentos feitos indiretamente através de um terceiro, especialmente se é sabido ou existe grande probabilidade de que o pagamento ou a oferta seja feita a um funcionário do governo com o propósito de influenciar seus atos ou decisões.

Há que se observar as leis específicas na realização de negócios com os países que se faz fronteira. Entre as diretrizes destacam-se as que:

- Requeiram que as transações não se destinem a lavagem de dinheiro;
- Garantam que as companhias não cooperem de nenhuma forma com boicotes não sancionados;
- Restrinjam o intercâmbio comercial com certos países; e
- Proibam as transações que possam ajudar terroristas ou organizações que apoiam terroristas.

Qualquer empregado que tenha alguma preocupação sobre qualquer assunto Jurídico tem a responsabilidade de consultar o Departamento Jurídico antes que seja consumado qualquer ato potencialmente ilegal.

## DISPOSIÇÕES ANTISUBORNO

A Arcos Dorados e seus empregados, agentes e representantes devem cumprir com a lei norte-americana de Práticas de Corrupção no Exterior (Foreign Corrupt Practices Act, "FCPA") e as convenções internacionais



aplicáveis que proíbem a corrupção. Em geral, estas leis proíbem que companhias e seus empregados, agentes, ou representantes ofereçam, prometam, dêem ou autorizem a oferta ou algo de valor, diretamente ou através de um terceiro, a qualquer funcionário de governo com o fim de influenciar uma ação oficial ou de alguma outra forma obter uma vantagem comercial indevida.

pagamento, deve entrar em contato com o Departamento Jurídico ou a Área Corporativa de Organização e Controle.

A FCPA (1) proíbe a cidadãos norte-americanos e a companhias norte-americanas de fazer pagamentos ilegais a um funcionário público fora dos EUA, e (2) torna obrigatórias normas de manutenção de registros para as empresas que cotam na Bolsa de Valores e estão registradas sob o Securities Exchange Act of 1934. Sob a FCPA, companhias e emissores norte-americanos podem estar expostos a responsabilidade legal pelas ações de suas filiais não norte-americanas e empregados não norte-americanos. Foram impostas sanções significativas, inclusive em casos em que as quantias dos pagamentos indevidos não eram consideradas materiais para outros fins. Portanto, qualquer violação da FCPA, por menor que for, pode submeter o indivíduo e a Companhia à responsabilidade legal significativa, incluindo sanções penais.

Interpretar a FCPA não é uma tarefa simples. Por vezes as situações caem em “zonas cinzentas” de entendimento. Se o empregado tiver perguntas com relação à FCPA ou a um pedido de



# NOSSAS COMUNIDADES

Temos um profundo compromisso com as comunidades em que operamos e com seu desenvolvimento. Nosso princípio de relacionamento com a comunidade é norteada pela responsabilidade corporativa que assumimos e a levamos a um nível superior. Desempenhamos um papel ativo no bem-estar de nossos empregados, clientes e vizinhos.

## A COMUNIDADE E A RETRIBUIÇÃO

A Arcos Dorados tem uma longa e orgulhosa tradição em retribuir às comunidades locais. Sabemos que é o correto e que as pessoas são uma de nossas maiores fortalezas. Como líderes no âmbito da responsabilidade social, temos uma forte e positiva influência sobre as comunidades, pessoas e meio ambiente em que operamos. Encorajamos nossos empregados a ter um papel ativo na comunidade.

A nossa Companhia, nossos empregados e franqueados doam centenas de milhares de dólares e incontáveis horas de voluntariado a organizações sociais da América Latina, particularmente àquelas que atendem as necessidades das crianças. Também nos fazemos presentes nos casos de desastres naturais, trabalhando com empregados, franqueados, fornecedores e organizações de ajuda para ajudar as vítimas e os socorristas.

A Fundação Ronald McDonald House Charities (“RMHC”) e seus capítulos locais têm um lugar especial em nossas iniciativas de responsabilidade social. A cada ano, os restaurantes McDonald’s na América Latina reúnem milhões de dólares para RMHC e causas ligadas à saúde infantil.

## ATIVIDADES POLÍTICAS

Como empresa acreditamos em um sistema político democrático em que é substancial a livre mercado e a segurança jurídica para a gestão privada e onde exista um Estado de Direito que garante regras transparentes, éticas e imparciais para todos os cidadãos e organizações e que tem como um de seus objetivos essenciais a melhoria da qualidade de vida de todos os cidadãos. Como Companhia, atuaremos como cidadãos corporativos que pensam e agem em benefício dos interesses gerais da sociedade e de uma melhor qualidade de vida para todos os cidadãos, sem prejuízo da defesa legítima dos nossos interesses especiais e de nossos acionistas. Consideramos como gestão de responsabilidade social empresarial todas as decisões que visam fortalecer instituições que fundamentam o sistema democrático e seus partidos políticos.

Nesta filosofia de responsabilidade social empresarial, nossa empresa poderá fazer



contribuições econômicas aos partidos políticos, sujeitas às seguintes diretrizes:

- A contribuição econômica, doação ou contribuição será feita cumprindo rigorosamente as leis e regulamentações de cada país; o mesmo que as disposições pertinentes à lei de Práticas de Corrupção no Exterior (FCPA) dos Estados Unidos. Complementarmente nossas relações com os partidos políticos e seus representantes serão cumpridas de maneira ética e transparente e cumprindo rigorosamente as leis de cada país.
- A empresa somente fará doações ou contribuições a partidos políticos que promovam valores e princípios democráticos, que defendam os direitos humanos e as políticas de livre mercado.
- Qualquer iniciativa de apoio à atividade política deverá ser apresentada ao Departamento de Relações Governamentais Corporativo para seu endosso e apresentação ao Chief Executive Officer (CEO).
- A decisão empresarial de financiar campanhas eleitorais ou atividades permanentes dos partidos políticos é competência do Chief Executive Officer (CEO).
- Os empregados podem participar de atividades políticas em caráter pessoal e têm o direito protegido constitucionalmente de apoiar os candidatos políticos e temas de suas preferências. Entretanto, qualquer participação numa atividade deverá ser em seu tempo livre e a seu custo.

Deverá deixar claro que suas opiniões e ações são próprias e não as da Arcos Dorados.

- Os empregados da empresa não poderão ser constrangidos ou coagidos para apoiar ou promover determinadas campanhas eleitorais ou candidatos nem para dar contribuições econômicas.

### CIDADANIA CORPORATIVA E SUSTENTABILIDADE

Levamos a sério as responsabilidades que temos por nossa posição de liderança. Utilizamos ao máximo nossa capacidade, nosso potencial e nossos recursos para fazer do mundo um lugar melhor para viver.

#### Responsabilidade Ambiental

A Arcos Dorados está comprometida com a responsabilidade ambiental e todos no sistema têm um papel a desempenhar para tornar realidade este compromisso. Direcionamos nossos esforços para áreas nas quais podemos exercer um impacto positivo e responsável sobre temas ambientais críticos.

Continuamente aprendemos e investimos em inovações que podem diminuir o impacto que deixamos no meio ambiente. Comprometemo-nos a cumprir as leis e regulamentos em defesa do meio ambiente e a utilizar tecnologias adequadas para minimizar o impacto ambiental da nossa atividade. Trabalhamos com nossos fornecedores para promover práticas de gestão

ambientais responsáveis em suas operações e os incentivamos a assumir as mesmas políticas ambientais e de bem-estar animal promovidas pela Arcos Dorados.

### Sustentabilidade

Na Arcos Dorados, acreditamos que o compromisso com o desenvolvimento sustentável significa equilibrar ações economicamente viáveis, socialmente justas e ambientalmente corretas. Nossa preocupação com o futuro é antes de tudo um compromisso com as ações que hoje realizamos. A sustentabilidade não significa unicamente a realização de programas isolados na organização, mas a forma estratégica na qual operamos e fazemos negócios. **Este compromisso é materializado, por exemplo, através da construção de restaurantes ecológicos, dos programas de gestão de resíduos ou de economia e conservação de energia e água.** Também aplicamos as últimas tecnologias para minimizar o impacto ambiental de nossa operação, utilizando fontes de energia limpa como painéis solares, geradores eólicos e programas de reciclagem do óleo utilizado em nossas cozinhas para transformá-lo em biodiesel, que depois impulsiona os caminhões de nossa cadeia logística. Estas ações resultarão, no futuro, em benefícios econômicos e numa construção mais sólida na percepção de nossa marca perante os diferentes grupos de interesse.

### Nutrição e bem-estar

Estamos comprometidos em apoiar o bem-estar de nossos clientes. Oferecemos

um leque de opções no cardápio que satisfazem as diversas necessidades e preferências de nossos clientes. Damos informação sobre o valor nutricional dos alimentos que oferecemos para que nossos clientes possam escolher os produtos que se ajustem a suas necessidades nutricionais e às de suas famílias.

### Cadeia de abastecimento sustentável

Desenvolvemos nossas operações de fornecimento de produtos seguros e de alta qualidade para uma cadeia de abastecimento que renda de maneira lucrativa, sem interromper o fornecimento ao mesmo tempo em que aproveitamos nossa posição de liderança para criar um benefício, melhorando os resultados éticos, ambientais e econômicos.

## RELAÇÕES COM OS ACIONISTAS

Nossas relações com os acionistas visam proteger seus interesses patrimoniais e propiciar o retorno mais positivo de seu investimento. Colocamos à sua disposição informações gerenciais para a melhor tomada de decisão. É nosso compromisso agir com total transparência frente aos melhores interesses dos acionistas.



# CRESCIMENTO LUCRATIVO

Fazemos crescer nosso negócio de forma lucrativa. Maximizamos a lucratividade de nossas operações.

## CONCORRÊNCIA LEAL E POLÍTICA ANTIMONOPÓLIO

A maior parte dos países nos quais operamos na América Latina têm leis de concorrência leal ou antimonopólio para salvaguardar o direito dos consumidores de obter os melhores produtos aos melhores preços. A Arcos Dorados apoia e cumpre estas leis. Dentre outras coisas, estas leis em geral proíbem:

- Celebrar um contrato ou acordo, quer seja formal ou informal, com a concorrência no qual se estabeleça controle ou afete preços, produtos, termos de venda, custos, utilidades, margens de utilidade, mercados ou quotas de mercado ou práticas de distribuição.
- Os contratos ou acordos com a concorrência para a atribuição de clientes ou produtos para boicotar fornecedores ou pessoas com aqueles que de outro modo fariam negócios, ou para concorrer ou não em negócios em geral.

As leis da concorrência regem também nossas relações com fornecedores e franqueados. Os empregados que trabalham com conselhos de fornecedores, cooperativas publicitárias locais, devem consultar o Departamento Jurídico sobre os assuntos relacionados

com leis e práticas antimonopólio. É responsabilidade de cada indivíduo que tenha alguma pergunta sobre estes assuntos ou qualquer outra discussão, decisão ou ação que possa ter possíveis implicações antimonopólio, consultar o Departamento Jurídico antes de tomar tal ação.

## PRÁTICAS COMERCIAIS

A informação acerca da concorrência e dos fornecedores é um ativo valioso. Respeitamos os direitos da concorrência e dos fornecedores e atuaremos de forma leal com eles no mercado. Através de pesquisa, marketing, execução, qualidade e serviço nos esforçamos por assegurar vantagens competitivas, nunca através das práticas comerciais duvidosas de ética ou questionáveis. Não participamos de práticas comerciais desleais ou ilegais.

As seguintes regras são aplicáveis aos empregados da Arcos Dorados ou qualquer um que trabalhe em nosso nome, na coleta ou na utilização de informação com relação à concorrência ou os fornecedores:

- Respeitar os direitos de propriedade intelectual de outros. O que inclui patentes, direitos de autor e marcas comerciais.
- Não aceitar, divulgar ou usar informação que foi divulgada a você em contravenção a um acordo de confidencialidade.

- Não divulgar ou usar informação que possa ser de propriedade intelectual ou confidencial sem que o Departamento Jurídico tenha sido consultado.
- Não usar métodos antiéticos ou ilegais para coletar informação sobre companhias.
- Não roubar informação que constitua um segredo comercial, ou persuadir ex-empregados ou empregados atuais de outras companhias a divulgar segredos comerciais; e
- Não realizar nenhuma ação que possa criar a aparência de um acordo inapropriado com a concorrência.

## INFORMAÇÃO PRIVILEGIADA E NEGOCIAÇÃO

A informação que não está disponível ao público e que uma pessoa comum entenderia como de uso interno e importante na tomada de decisão no que diz respeito a investimentos, é denominada usualmente informação privilegiada. A informação privilegiada também inclui informação relacionada a ações de outras companhias que têm cotação na Bolsa de Valores. Exemplos de informação privilegiada seriam as revisões significativas, tanto ascendentes quanto descendentes, das projeções de utilidades, processos de reestruturação consideráveis, mudanças na gerência e importantes desenvolvimentos em produtos ou em litígios.

É ilegal comprar ou vender valores de qualquer companhia, incluindo a Arcos

Dorados, com base em informação privilegiada. Também é ilegal revelar a terceiros informação privilegiada ou fazer recomendações de compra ou venda de ações com base em tal informação. Qualquer pergunta ou consulta referida a sua capacidade para comprar ou vender títulos e valores deve ser dirigida ao Departamento Jurídico.

## COMUNICAÇÃO COM O PÚBLICO EXTERNO E MEIOS SOCIAIS

Quando a Arcos Dorados fornece dados a qualquer meio de comunicação, a investidores e/ou acionistas tem a obrigação de comunicar os fatos de forma precisa e íntegra. Para garantir a precisão e a integridade, aqueles empregados que recebam solicitações de informação devem enviar a solicitação imediatamente ao Departamento de Comunicações Corporativo para seu acompanhamento e resposta.

Todos os contatos com a imprensa devem ser iniciados sob a supervisão do Departamento de Comunicações Corporativo, que é o único responsável para a determinação do porta-voz correspondente para cada caso.

Isto é aplicável a todas as declarações realizadas diretamente a jornalistas, a meios de comunicação de massa, apresentações públicas, boletins eletrônicos, redes sociais e fóruns de bate-papo na Internet.



## CRESCIMENTO LUCRATIVO

### **SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO GOVERNO**

A Arcos Dorados coopera com agências e autoridades governamentais. Todas as solicitações de informação que não sejam rotineiras deverão ser enviadas imediatamente ao Departamento Jurídico para que se responda devidamente.

Toda informação fornecida deve ser honesta, exata e verdadeira. Nunca se deve enganar qualquer investigador nem alterar ou destruir documentos ou registros sujeitos a uma investigação.

# MELHORIA CONTÍNUA

## DIREÇÃO CORPORATIVA E CONTROLES INTERNOS

Contamos com um sistema de controles internos e mecanismos de elaboração de relatórios desenhados para proteger os ativos e as operações da Companhia e fornecer informação exata, honesta e oportuna à gerência, à Diretoria e aos acionistas. O Comitê de Auditoria da Arcos Dorados e seu auditor externo fornecem uma supervisão independente no que diz respeito à preparação das demonstrações financeiras da Companhia, bem como os sistemas de controles internos. É necessário que os empregados se conduzam conforme a letra e o espírito de nosso sistema de controles internos e que cooperem com toda auditoria ou investigação.

## MODIFICAÇÕES ÀS NORMAS

Qualquer modificação às Normas deverá ser aprovada pela Diretoria da Arcos Dorados Holdings Inc., prévia formulação do Comitê de Ética e deverá ser dada a publicidade no “website” da Arcos Dorados, no prazo de 5 (cinco) dias a partir de sua aprovação.

## INVESTIGAÇÕES INTERNAS

A Arcos Dorados encoraja os empregados a colocar perguntas, preocupações

personais, e a propor sugestões adequadas com relação a práticas comerciais da Companhia. Espera-se que os empregados informem de imediato à gerência sobre supostas violações à lei, às políticas da Companhia e seus controles internos, de forma que a gerência possa tomar as ações corretivas adequadas. A gerência terá que se comunicar com a Área Corporativa de Organização e Controle.

A Área Corporativa de Organização e Controle tem a responsabilidade de investigar as violações aos controles internos da Companhia.

As denúncias de supostas condutas impróprias são levadas muito a sério pela Arcos Dorados. Se o empregado tem conhecimento de uma investigação interna, ou se lhe pedem que dê informação ou colabore com uma investigação interna, as seguintes regras se aplicam:

- O empregado não poderá discutir acerca da investigação com qualquer pessoa, quer seja dentro ou fora da Arcos Dorados, sem o consentimento expresso das pessoas autorizadas pela investigação;
- O empregado deve dar toda informação relevante de maneira completa e verdadeira, além de cooperar plenamente com a equipe de investigação autorizada em seu decorrer; e



## MELHORIA CONTÍNUA

- Se interferir com a investigação ou fornecer informação falsa no decorrer da mesma, o empregado estará sujeito a ação disciplinar, que pode incluir a dispensa do emprego.



# RECURSOS

Cada um de nós representa pessoalmente estes valores e, mesmo assim, somos mais fortes quando atuamos unidos para alcançar nossa meta de defendê-los. Obtenha apoio se precisar. Estes recursos são um bom lugar para começar.

## ÁREA CORPORATIVA DE ORGANIZAÇÃO E CONTROLE

A Área Corporativa de Organização e Controle se encontra disponível para responder qualquer consulta sobre as Normas de Conduta nos Negócios, ou analisar potenciais violações às mesmas.

Para entrar em contato com a Área Corporativa de Organização e Controle:

- Ligar para: +5411 4711 2520
- e-mail: [auditoriainterna.denuncias@ar.mcd.com](mailto:auditoriainterna.denuncias@ar.mcd.com)
- Fax: +5411 4711 2098 ramal 2520

## LINHA ÉTICA

Linha Ética: [www.resguarda.com](http://www.resguarda.com) ou o número de acesso direto correspondente a seu país, disponível no “website”.

É possível obter cópias destas políticas através do site “McDoc – Normas e Procedimentos” ou nos seguintes departamentos / áreas:

- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento Jurídico
- Comitê de Ética
- Área Corporativa de Organização e Controle.

Ao ler esta norma, o empregado deverá preencher e assinar o documento “Aviso de recebimento e conformidade de leitura” anexo. Depois deverá apresentar tal documento no Departamento de Recursos Humanos.

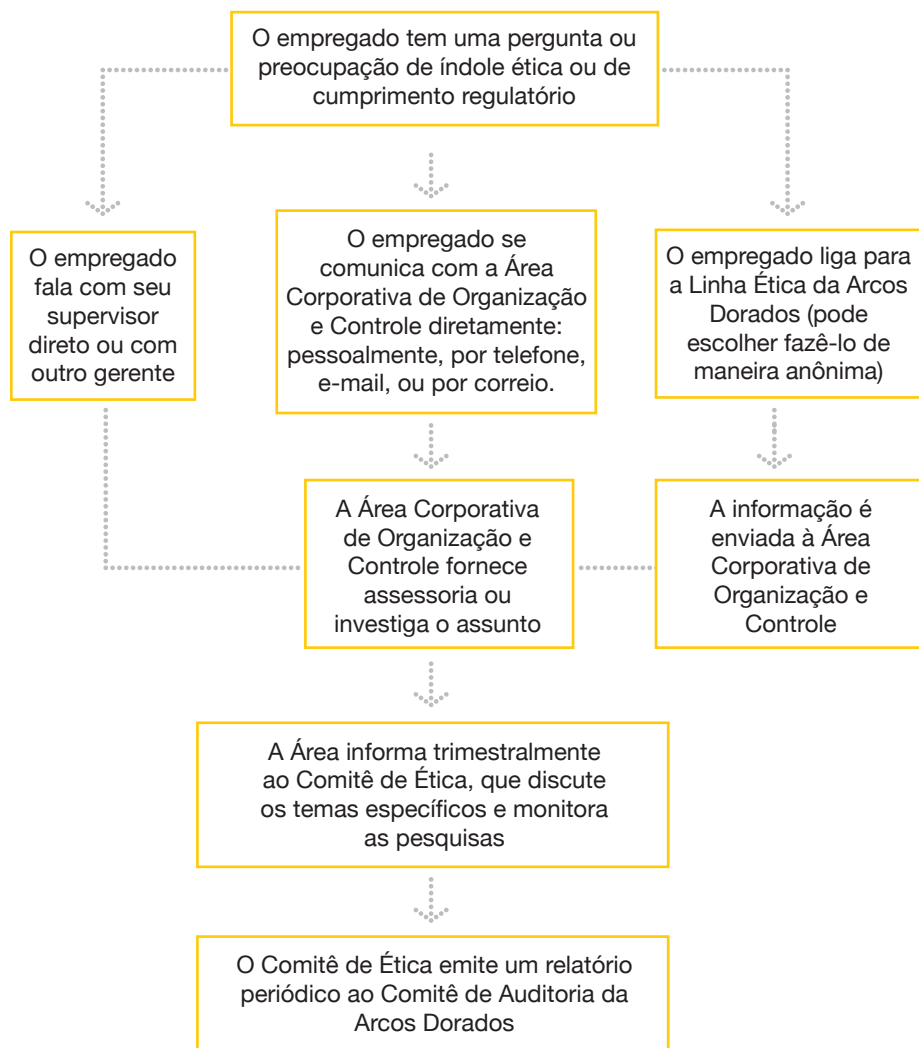


# ANEXO I

## PRESENTES, FAVORES E ENTRETENIMENTO RELACIONADOS COM OS NEGÓCIOS

MONTANTES	APROVADOR
Até USD 100	Não é necessária a aprovação
Entre USD 101 e USD 500	Diretor ou Vice-presidente da área funcional
Maior a USD 500	CEO com endosso do Diretor de Auditoria Interna

# AÇÃO DE PROBLEMAS





# AVISO DE RECEBIMENTO E CONFORMIDADE DE LEITURA

\_\_\_\_\_ em minha qualidade  
de empregado da Arcos Dorados em \_\_\_\_\_ (*incluir país*)  
declaro que li e entendi o documento denominado “Normas de Conduta nos Negócios”,  
comprometendo-me a cumpri-lo tanto em sua filosofia quanto em suas restrições.

Nome e Sobrenome: \_\_\_\_\_

Documento de Identidade: \_\_\_\_\_

País: \_\_\_\_\_

37

Assinatura

Data







