Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável Relatório

2022

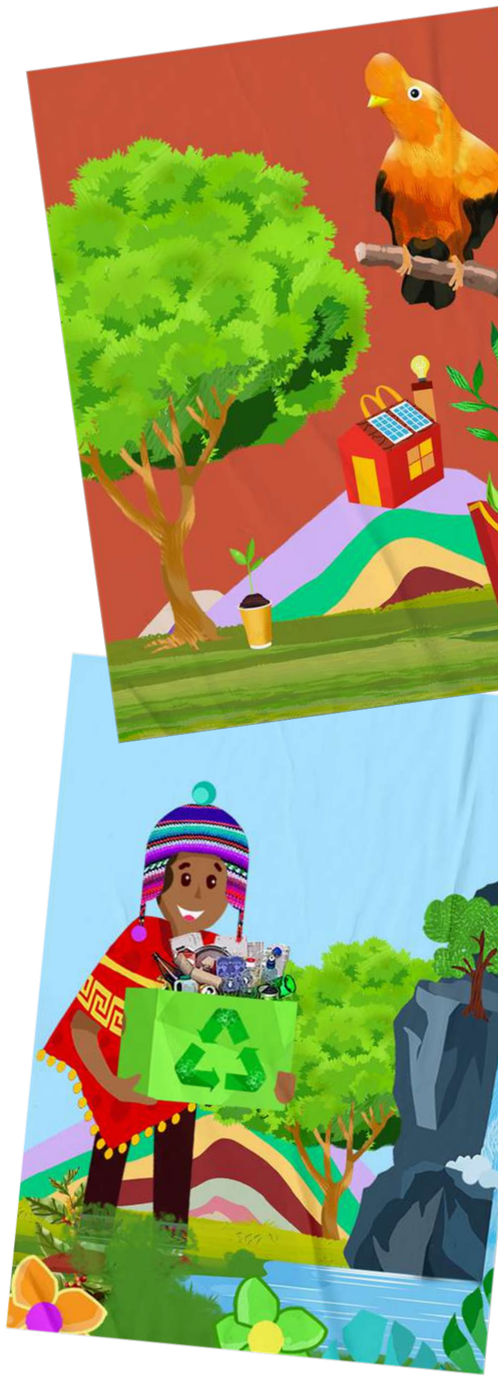
Conteúdo

Brian, o artista

Brian Mayhua Lopez é o artista por trás das ilustrações que enchem de magia este Relatório. É um artista peruano que, em 2016, foi para a Argentina para iniciar seu trabalho no bairro Padre Carlos Mugica, antiga Villa 31, na Cidade Autônoma de Buenos Aires.

Estudante de Pintura na Universidad Nacional de Artes (UNA), as produções artísticas de Brian vão desde murais urbanos até os singulares Toritos de Pucará. Sua linguagem artística combina suas raízes andinas com sua experiência de imigrante. O simbolismo pré-colombiano se funde com uma linguagem realista e uma poderosa paleta de cores e tonalidades que celebram as tradições artísticas da América Latina.

Guiado por nossa Receita do Futuro, Brian criou uma composição e um design que nos inspirou a encher nosso relatório de murais! Obrigado, Brian, pelo seu talento e pelo mundo imaginário que compartilha com todos.



Mensagem do nosso Presidente Executivo do Conselho

Em 2022, comemoramos 15 anos desde que a Arcos Dorados se tornou uma empresa multinacional. Nesse período, acompanhamos a evolução e o crescimento da sociedade, o que nos permite sustentar e reforçar nossos compromissos com o planeta e as comunidades da América Latina e do Caribe. Durante todo esse tempo, juntamente com uma equipe de profissionais dedicados e apaixonados, alcançamos avanços importantes em termos de sustentabilidade e responsabilidade social que nos enchem de satisfação e nos impulsionam a ir cada vez mais longe.

Diante da crise climática que ameaça nosso planeta, como empresa líder na região, cada vez mais promovemos iniciativas para minimizar nosso impacto ambiental, inspirando pelo exemplo e motivando pessoas e indústrias a fazerem parte da mudança. Assim, em 2022, aceleramos a transição energética da empresa ao mais que dobrar o uso de fontes renováveis de energia em nossos restaurantes, cuidando dos recursos naturais e conectando a estratégia ambiental com a estratégia financeira da empresa, tornando-nos líder regional e global ao emitir o Sustainability Linked Bond (SLB) com metas específicas de redução de emissões para os escopos 1, 2 e 3.

Estes avanços comprovam que a sustentabilidade da Arcos Dorados está incorporada em nosso DNA e na empresa como um todo, sendo parte fundamental da expansão e estratégia de negócios. Cuidar do planeta e das pessoas, além de ser o correto, também garante aos nossos milhões de clientes refeições de excelente procedência, oferecendo a máxima segurança do alimento e o sabor único da nossa marca.

Também seguimos promovendo o nosso compromisso histórico com os jovens, proporcionando oportunidades de treinamento e crescimento profissional, convictos de que a formação e o acesso ao trabalho são fatores fundamentais de inclusão e ascensão social.

Com nossa plataforma educacional, MCampus Comunidade, mais de 69 mil pessoas puderam acessar cursos gratuitos para se preparar para o seu futuro trabalho.

Tudo isso é possível porque temos pessoas comprometidas, capacitadas e motivadas que trabalham em um ambiente diverso, inclusivo e respeitoso, além de uma cultura que privilegia a meritocracia e o desenvolvimento profissional e pessoal de cada um. Fortalecer as individualidades e valorizar as diferenças é uma das nossas prioridades.

Estou extremamente orgulhoso dos grandes passos que demos com a nossa Receita do Futuro e entusiasmado com todas as metas que ainda devem ser atingidas. Sem dúvidas, o nosso compromisso com o planeta e com as comunidades cresce à medida que o negócio evolui, e estou cada vez mais convencido de que, se continuarmos neste caminho, poderemos ser verdadeiros motores da mudança.

É com muita alegria que compartilho com vocês o nono relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável da Arcos Dorados, que reflete o grande trabalho que todos nós, que fazemos parte da Companhia, realizamos para fazer a diferença.

Wood Staton
Presidente Executivo do Conselho

Mensagem do nosso CEO

Conscientes de nossa grande escala e posição de liderança no setor, temos uma grande responsabilidade com a sociedade e o planeta. Por isso, trabalhamos todos os dias para proteger o meio ambiente e promover o desenvolvimento das comunidades onde estamos presentes. Com mais de 30 anos nesta companhia, tenho testemunhado os grandes passos que demos em termos de responsabilidade social e ambiental, permitindo que possamos traçar objetivos cada vez mais desafiadores.

Este relatório tem como objetivo divulgar de forma pública e transparente os resultados alcançados em 2022 com base em nossos seis pilares estratégicos: Mudanças Climáticas, Economia Circular, Abastecimento Sustentável, Emprego Jovem, Família e Bem-estar e Diversidade e Inclusão.

Sem dúvidas, 2022 foi um ano de importantes marcos que, por sua vez, vieram acompanhados de grandes responsabilidades. Demos um passo adiante em nossa estratégia socioambiental, tornando-nos a primeira empresa do setor de restaurantes a emitir um título financeiro atrelado à sustentabilidade. Por meio do Sustainability Linked Bond (SLB), assumimos o objetivo de reduzir progressivamente as emissões de gases de efeito estufa até 2025, tanto em nossa própria operação quanto em toda a cadeia de abastecimento, incluindo os nossos principais fornecedores neste desafio. Iniciativas como esta e muitas outras mostram que na Arcos Dorados os fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) são fundamentais para as estratégias de negócio e chave para o crescimento da empresa.

Além disso, pelo segundo ano consecutivo, mais que dobramos o fornecimento de energia limpa para nossas operações e continuamos promovendo múltiplas ações sustentáveis, sob o conceito “Mudando um pouco, mudamos muito”, que inspira as pessoas a fazerem pequenas mudanças para um futuro mais sustentável.

Oferecendo alimentos saborosos e de alta qualidade para nossos milhões de clientes diários, cuidamos de cada detalhe da nossa cadeia de abastecimento e produção, garantindo que os mais altos padrões de segurança do alimento e sustentabilidade sejam atendidos.

Como um dos principais geradores de primeiro emprego formal na região, mais de 70 mil pessoas passaram por nossos processos de contratação, gerando novas oportunidades de emprego formal à medida que a empresa continua crescendo. Alinhados ao nosso compromisso com a formação e o desenvolvimento das comunidades, promovemos a plataforma educacional livre e gratuita MCampus Comunidade, oferecendo 14 cursos nas áreas de Marketing Digital, Tecnologia da Informação, Empreendedorismo, Atendimento ao Cliente e Finanças Pessoais, todos com um certificado oficial da Hamburger University. No momento da publicação deste relatório, já são quase 100 mil usuários registrados no total.

Temos o orgulho de apresentar nosso nono Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável da Arcos Dorados para a América Latina e o Caribe. Convido você a lê-lo para conhecer melhor cada uma das ações e iniciativas que realizamos para construir um futuro melhor para as gerações de hoje e de amanhã.

Marcelo Rabach
CEO

Sobre este
relatório

Parâmetros do relatório

Este relatório foi elaborado de acordo com as Normas Universais da Global Reporting Initiative 2021. Além disso, o Mapa de Materialidade do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) foi utilizado para relatar os indicadores relevantes para o setor de restaurantes.

Este documento representa nosso nono ano de relatório. Descreve as atividades relacionadas à gestão da sustentabilidade da Arcos Dorados Holdings Inc. de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022. Nesse período, a Companhia não passou por mudanças organizacionais relevantes que afetassem a comparabilidade e foi estabelecido uma periodicidade anual de apresentação de seus relatórios de sustentabilidade. O relatório divulgado anteriormente corresponde ao ano fiscal de 2021.

Para reafirmar nosso compromisso com a transparência e a responsabilidade com relação às informações contidas neste relatório, a Ernst and Young (EY) realizou uma verificação dos indicadores marcados com , ao longo do relatório.

CONTATO

sustentabilidade@br.mcd.com

Partes interessadas

Estamos em constante comunicação com nossas partes interessadas, de pessoas a organizações, para entender suas expectativas e identificar suas preocupações, e traduzi-las em informações estrategicamente valiosas para melhor gerir nossos negócios.

O diálogo e a interação com nossas partes interessadas nos ajudam a identificar os impactos atuais e potenciais da nossa organização. Como tal, podemos aumentar os impactos positivos e responder, conforme necessário, para prevenir ou mitigar potenciais impactos negativos.

Conduzimos um processo interno para identificar e selecionar esses stakeholders com base em critérios de interação e impacto nos negócios. Possuímos mecanismos de diálogo para estimular a participação de cada parte interessada.

PARTES INTERESSADAS	PROPÓSITO DO ENGAJAMENTO	MECANISMOS DE ENGAJAMENTO
Acionistas, subfranqueados, entidades financeiras	Relatórios de resultados transparentes e coleta de opiniões sobre nosso desempenho.	Demonstrações Financeiras da Assembleia Geral, Formulário 20-F, Relatórios trimestrais, Alcance do Investidor, Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, Site Arcos Dorados, Site Receita do Futuro, Avaliação de materialidade.
Clientes	Oferecendo o melhor cardápio e experiência.	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, Avaliação de materialidade.
Colaboradores da Arcos Dorados	Construindo o melhor lugar para trabalhar.	Pesquisas de clima de trabalho, Canais locais no Instagram, Rede Social Corporativa, AD Podcasts, Encontros, Correspondências, Portas Abertas, Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, Site Receita do Futuro, Avaliação de materialidade.
Fornecedores ou distribuidores	Desenvolver uma cadeia de valor responsável e alinhada aos nossos valores.	Reuniões de fornecedores, Portal do Fornecedor, Portas Abertas, Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, Site Arcos Dorados, Site Receita do Futuro, Avaliação de materialidade.
Comunidade (vizinhos ou representantes de ONG)	Retribuindo às nossas comunidades com oportunidades de desenvolvimento e crescimento.	Conte-nos como foi sua experiência, Portas Abertas, Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, Site Arcos Dorados, Site Receita do Futuro, Avaliação de materialidade.
Entidades Governamentais	Relatórios transparentes de resultados e construção de parcerias que contribuam para o desenvolvimento sustentável.	Relações Governamentais, Parcerias público/privadas, Declarações financeiras, Formulário 20-F, Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, Site Arcos Dorados, Avaliação de materialidade.

Processo de Materialidade

Em 2022, adaptamos nosso exercício anual de materialidade às recomendações das novas Normas Universais da Global Reporting Initiative (GRI) 2021 para definição de conteúdo.

Primeiro, delineamos nosso contexto organizacional, que inclui os riscos associados ao nosso negócio, descritos na seção 20-F Fatores de Risco; o estudo de percepção do consumidor realizado pela empresa de pesquisa de mercado GlobeScan; e os resultados publicados no Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável de 2021.

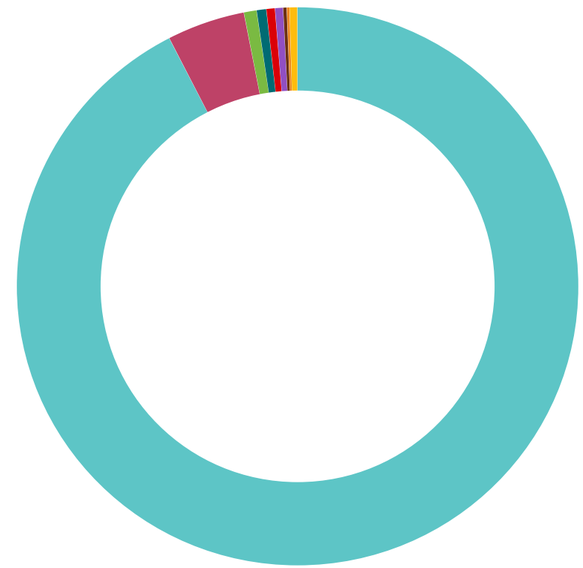
Identificamos nossos impactos comerciais atuais e potenciais com base na materialidade definida pelos indicadores SASB para setor de restaurantes. Também realizamos um estudo de benchmark em oito organizações estratégicas para entender e identificar os impactos do setor. Comparamos esses resultados com nossa estratégia de sustentabilidade e nossa lista de temas materiais de 2021.

Selecionamos 15 impactos que consideramos significativos para o nosso negócio. Em seguida, realizamos uma pesquisa de materialidade onde mais de 12.500 partes interessadas apontaram os impactos mais significativos que devemos gerir prioritariamente. Como parte de sua avaliação, os respondentes também foram questionados se, em sua opinião, qualquer outra questão ou impacto importante deveria ser incluído.

A equipe ESG avaliou e trabalhou nas sugestões das nossas partes interessadas e na validação de cada uma. Dessa forma, os 15 impactos foram incluídos como temas materiais. Eles foram classificados por importância e seu efeito na economia, no meio ambiente e nas pessoas.

Como parte desse processo, e em linha com os novos conceitos de impacto e partes interessadas da GRI Universal Standards 2021, incluímos a "Experiência digital responsável" como tema material.

DISTRIBUIÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS



11.565 Clientes

560 Funcionários

93 Comunidade

70 Subfranqueados

60 Entidades Governamentais

58 Fornecedores

27 Entidades Financeiras

19 Acionistas

57 Outros

12.518 Total

Temas Materiais

#	TEMAS MATERIAIS	RECEITA DO FUTURO
1	Emprego Jovem	Emprego Jovem
2	Embalagem e Reciclagem	Economia Circular
3	Segurança do Alimento	Família e Bem-Estar
4	Diversidade e Inclusão	Diversidade e Inclusão
5	Experiência Digital Responsável	Família e Bem-Estar
6	Saúde e Segurança das nossas pessoas	Emprego Jovem
7	Cultura e Ambiente de Trabalho	Diversidade e Inclusão
8	Nutrição e Publicidade Responsável	Família e Bem-Estar
9	Direitos humanos e práticas trabalhistas justas	Emprego Jovem
10	Gestão Responsável de Recursos	Mudanças Climáticas
11	Abastecimento Responsável	Abastecimento Sustentável
12	Apoio à comunidade local	Família & Bem-Estar
13	Mudanças Climáticas	Mudanças Climáticas
14	Ética e Integridade e Combate à Corrupção	Governo
15	Pecuária sustentável e livre de desmatamento	Abastecimento Sustentável

Somos
Arcos Dorados

Juntos com a mesma paixão há mais de 15 anos

Quem não gosta de comemorações? Em 2022, completamos 15 anos da aquisição dos direitos de franquia master para operar a marca McDonald's na América Latina e no Caribe. Em agosto de 2007, Woods Staton e um grupo de investidores assumiram as operações do McDonald's na região e, desta forma, a data marcou um novo começo para nós e para a marca. Desde então, nos tornamos a maior franqueada independente do McDonald's do mundo e a mais importante rede de restaurantes de serviço rápido nos 20 países em que atuamos.

O que significa ter 15 anos? Em primeiro lugar, temos orgulho da jornada em que nos tornamos uma das empresas líderes da América Latina, com operação em 20 países e territórios, onde nossos escritórios e mais de 2.300 restaurantes empregam mais de 93.000 pessoas. Em abril de 2011, abrimos o capital e começamos a negociar na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE) sob o símbolo ARCO.

Acreditamos que isso também significa ter a coragem de olhar para o futuro com compromisso e paixão por impactar positivamente as comunidades onde atuamos e cuidar do planeta que todos compartilhamos. Fazer isso requer um foco incansável em garantir a qualidade e a segurança do alimento, gerando oportunidades de emprego para os jovens, apoiando as comunidades, seguindo o abastecimento sustentável e as práticas ambientais, promovendo a diversidade e a inclusão e proporcionando experiências inovadoras, modernas e divertidas para toda a família.

Quinze anos reunindo famílias para compartilhar uma refeição deliciosa e criar memórias duradouras.

Geografias operacionais

BRASIL

DIVISÃO AMÉRICA LATINA SUL (SLAD)
Argentina, Uruguai, Chile, Peru, Equador, Colômbia, Venezuela, Trinidad e Tobago, Aruba e Curaçao.

DIVISÃO AMÉRICA LATINA DO NORTE (NOLAD)
Panamá, Costa Rica, México, Guiana Francesa, Porto Rico, Martinica, Guadalupe, St. Croix e St. Thomas.

O que tem no cardápio?

Servimos mais do que apenas uma refeição deliciosa. Nossos restaurantes servem um cardápio com produtos icônicos, seguros e de alta qualidade que ajudam a tornar os momentos de bem-estar acessíveis para todos na América Latina e no Caribe.

- Hambúrgueres
- Frango
- McLanche Feliz
- Bebidas
- McFritas e acompanhamentos
- Sobremesas
- McCafé

Comer no local ou retirar?

Os nossos clientes têm muitas opções para escolher a experiência certa do McDonald's para eles. Mais da metade dos nossos restaurantes está localizado na rua e quase todas as nossas unidades oferecem Delivery e outros serviços, como pedidos pelo celular e retiradas no local. Seja dentro de um de nossos locais icônicos ou no conforto de suas próprias casas, as famílias decidem quando, onde e como querem desfrutar de seus itens favoritos do cardápio do McDonald's.

FORMATOS DE RESTAURANTE

50,4% | Restaurantes Free Standing
Os maiores e mais completos restaurantes com todos os nossos canais de venda e cardápios, incluindo serviço de Drive-Thru e estacionamento no local.

11,7% | Restaurantes In Store
Locais voltados para rua como parte de um edifício maior, mas não incluem serviço de Drive-Thru ou estacionamento no local.

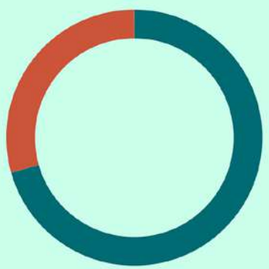
12,9% | Restaurantes de lojas de shopping
Localizados em shoppings, mas com áreas de lazer próprias.

25% | Praça de alimentação
Localizado em shoppings que consistem em um balcão frontal e cozinha, geralmente em frente a assentos compartilhados com outros restaurantes.

Nossos destaques de 2022

EM 31 DE DEZEMBRO

2.312
restaurantes



70,6%
operado pela empresa

29,4%
franquia

20
países

+66
restaurantes abertos

3.198
Quiosques de sobremesa

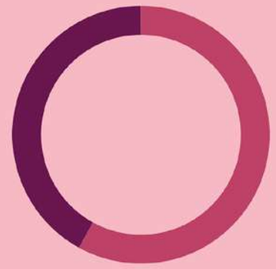
300
McCafés locations

+4 M
de clientes por dia

US$
3.6 bilhões
receita
+36,05% em relaçãoa 2021

93.642
funcionários
+15.2% em relação a 2021

50%
funcionários menores de 24 anos



58%
mulheres

42%
homens

Uma Receita do Futuro em preparação

Nossa escala e liderança vêm com responsabilidade, por isso desenvolvemos uma receita forte. Seis pilares de atuação e 13 compromissos compõem nossa plataforma Ambiental, Social e de Governança, a Receita do Futuro, que visa aproveitar nossas oportunidades de gerar um impacto positivo real e significativo.

Estamos focados em fazer mudanças que equilibrem as necessidades da sociedade e do planeta. Assumimos a responsabilidade de garantir o bem-estar de nossa comunidade, fornecendo alimentos nutritivos e balanceados para famílias, treinamento e oportunidades de trabalho para jovens, garantindo uma cadeia de suprimentos sustentável e minimizando nosso impacto ambiental.

E estamos no caminho certo! Em 2022, avançamos para 54% do cumprimento de nossos compromissos de longo prazo e atingimos nossa meta de proporcionar acesso ao emprego formal para mais de 2 milhões de jovens, três anos antes do previsto.

SITE DA RECEITA DO FUTURO ↗

EMPREGO JOVEM

Oferecemos a milhares de jovens a oportunidade de se preparar para suas futuras carreiras e obter sua primeira experiência profissional formal.

Compromisso

Aumentar o acesso ao mercado de trabalho formal para mais de 2 milhões de jovens até 2025.

✔ **REALIZADO**

FAMÍLIA E BEM-ESTAR

Servimos opções de cardápio para atender todas as necessidades, melhorando a qualidade de vida das famílias.

Compromisso

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

✔ **REALIZADO**

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

✔ **REALIZADO**

Seguir práticas de marketing responsáveis.

ABASTECIMENTO SUSTENTÁVEL

Promovemos o bem-estar animal entre nossos fornecedores e adquirimos ingredientes produzidos com práticas ambientais respeitosas.

Compromisso

Transição para compra de ovos de galinhas livres de gaiolas.

EM PROGRESSO

Eliminar o uso de antibióticos classificados como críticos para a saúde humana (HPCIA) pela OMS de todos os frangos servidos no Brasil.

✔ **REALIZADO**

Eliminar o desmatamento de nossa cadeia de abastecimento até 2030.[1]

EM PROGRESSO

MUDANÇAS CLIMÁTICAS

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

Compromisso

Reduzir as emissões de gases de efeito estufa (GEE) em 15% em todos os restaurantes e escritórios até 2025.

EM PROGRESSO

Reduzir a intensidade de emissão de GEE da cadeia de suprimentos em 10% em colaboração e parceria com nossos fornecedores até 2030.

EM PROGRESSO

DIVERSIDADE & INCLUSÃO

Promovemos um ambiente de trabalho diverso, que incentiva o respeito e acolhe a participação de todas as pessoas.

Compromisso

Capacitar todos os colaboradores da companhia sobre diversidade sexual, com foco especial em nossas equipes de restaurantes até 2021.

✔ **REALIZADO**

ECONOMIA CIRCULAR

Buscamos soluções para a transição para materiais renováveis e também mudamos hábitos em nossos restaurantes.

Compromisso

Garantir que 100% das embalagens à base de fibra venham de fontes recicladas ou certificadas, onde não ocorra desmatamento até 2020.[2]

✔ **REALIZADO[3]**

Obter 100% de nossas embalagens primárias para clientes com materiais renováveis, reciclados ou certificados até o final de 2025.[4]

88,3%[5]

Reduzir os plásticos nas embalagens de um só uso usadas em nossos restaurantes.[6]

33%[7]

(1) Vinculados às nossas metas de abastecimento sustentável e apoiando as cadeias de suprimentos livres de desmatamento para as matérias-primas que compramos nos maiores volumes e com maior impacto – carne bovina, soja (para ração de frango), óleo de palma, café e fibra (usados em embalagens primárias para os clientes). "Apoiar cadeias de suprimentos livres de desmatamento" refere-se a commodities que adquirimos de forma sustentável em regiões de alta prioridade na América Latina, conforme definido pelo McDonald's. "Regiões de alta prioridade" são definidas como países e biomas, designados como áreas onde o desmatamento ocorre ou é projetado para ocorrer conforme determinado por meio de avaliações regulares que dependem dos dados e tendências mais recentes da cadeia de suprimentos. O McDonald's Corporation avalia esse risco anualmente com terceiros.
(2) Fontes certificadas referem-se a fornecedores de embalagens à base de fibras primárias que atendem aos requisitos de certificação de Manejo Florestal e Cadeia de Custódia estabelecidos por um dos seguintes esquemas: Forest Stewardship Council™ (FSC®); Programa para o Endosso da Certificação Florestal (PEFC) ou sistemas nacionais endossados pelo PEFC, incluindo, por exemplo, Sustainable Forestry Initiative® (SFI®)
(3) 100% dos nossos fornecedores são certificados FSC ou PEFC em nível de instalação
4) Escopo da meta: Produtos que são usados para embalar alimentos para clientes nas instalações dos restaurantes McDonald's e embalagens de livros/brinquedos do McLanche Feliz. Excluindo itens pré-embalados.

(5) Contingência de copos plásticos devido à escassez de matéria-prima na Argentina e países do norte da América Latina. Embalagem de brinquedos/livros do McLanche Feliz não incluída.
(6) Escopo: Excluindo itens pré-embalados de abastecimento sustentável
(7) Porcentagem de plástico de uso único removido em relação ao ano base de 2017. Copos plásticos usados como contingência devido à escassez de matéria-prima na Argentina e nos países do norte da América Latina (MXN, CR, PAN, PR, ilhas).

PRINCIPAIS PLAYERS DO SETOR

Os desafios que enfrentamos como indústria devem ser enfrentados como uma equipe. Por isso, criamos e conduzimos reuniões onde compartilhamos nossas histórias de sucesso, preocupações e posições com outros participantes do setor. Somos signatários e membros ativos de diversas iniciativas, entre as quais:

- Mesa Redonda Argentina para Carne Sustentável (MACS), Argentina
- Mesa Redonda Brasileira de Pecuária Sustentável (GTPS), Brasil
- Compromisso Empresarial para a Reciclagem (CEMPRE), Chile
- Compromisso Empresarial para a Reciclagem (CEMPRE), Uruguai
- Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (CEADS), Argentina
- Carbon Disclosure Project (CDP)
- Empresas para o Desenvolvimento Sustentável (DERES), Uruguai
- Responsabilidade Estendida do Produtor (ANDI), Colômbia
- Visão 30/30 (ANDI), Colômbia

CLASSIFICAÇÕES ESG

Seguimos as avaliações das agências de classificação ESG para entender os padrões da indústria em evolução. Isso nos permite avaliar a relevância de nossos programas atuais e estabelecer planos de melhoria contínua. Cada agência afirma que analisa nossas iniciativas e define o nível de risco a que estamos expostos, nossa capacidade de resposta e nossa evolução para o desenvolvimento sustentável de acordo com suas metodologias individuais.

SUSTAINALYTICS

Mede a exposição de uma empresa a riscos ESG materiais específicos do setor e como eles são gerenciados.

Pontuação
24,3

MSCI

Mede a gestão de uma empresa de riscos e oportunidades ESG financeiramente relevantes.

Pontuação
B

CDP

Avalia e pontua em quatro níveis consecutivos, que representam as etapas pelas quais uma empresa avança à medida que progride em direção à gestão ambiental.

Pontuação
A Fornecedor

B Clima

B Florestas

C Água

Acreditamos em bons negócios

Em abril de 2022, emitimos um Sustainability Linked Bond (título financeiro vinculado a metas de sustentabilidade), dando um passo significativo em nossos compromissos ambientais e gerando impacto positivo em toda a nossa cadeia de valor.

Com a emissão deste Sustainability Linked Bond (SLB), nos tornamos a primeira empresa em nosso setor regionalmente a vincular sua estratégia financeira a metas de desenvolvimento sustentável relacionadas à redução de emissões de carbono em todas as nossas operações e em toda a nossa cadeia de suprimentos.

Os SLBs são instrumentos de dívida projetados para comprometer os emissores a cumprir metas de ESG específicas, definidas a partir de indicadores-chave de desempenho. O SLB da Arcos Dorados inclui duas metas de desempenho de sustentabilidade (SPTs): reduzir as emissões de gases de efeito estufa (GEE) em 15% em nossa operação própria e reduzir a intensidade de emissão de GEE em 10% em nossa cadeia de suprimentos até 2025, ambos tendo como comparação o ano de 2021 como nossa linha de base.

Nosso SLB foi classificado pela Sustainalytics e está sujeito a auditorias externas anuais que avaliarão a conformidade com os SPTs. A primeira auditoria anual foi realizada para o ano civil de 2022 e você pode encontrar uma atualização sobre nosso progresso aqui.

"A sustentabilidade faz parte da cultura da Arcos Dorados e da nossa estratégia de negócios. A emissão deste título comprova a nossa convicção de que a sustentabilidade não é apenas um dever das empresas, mas também pode ser uma boa estratégia financeira".

MARCELO RABACH
CEO

Mudando um pouco, mudamos muito

Já imaginou o impacto se mais de 2.300 restaurantes, 93.000 funcionários e aproximadamente 4 milhões de clientes diários fizessem pequenas mudanças? Juntos podemos mudar muito.

Na Arcos Dorados, sabemos que nossa escala e alcance significam que cada pequeno passo positivo que damos tem o poder de fazer uma grande diferença. Ser grande não torna mais fácil pensar em uma ideia mágica que pode mudar o mundo. Então decidimos começar pequeno, porque a combinação de muitas ações do dia a dia, por mais simples ou pequenas que sejam, pode construir algo grande ao longo do tempo.

Em 2022, iniciamos o lançamento do Mudando um pouco, Mudamos muito, uma plataforma de comunicação para aproximar nossa Receita do Futuro dos milhões de clientes que nos visitam todos os dias. O propósito da plataforma é mudar o mundo por meio de pequenas ações. Incentivando cada pessoa a fazer pequenos esforços para proteger o planeta e melhorar a sociedade para construir um futuro melhor.

Durante o primeiro ano, o foco das mensagens da plataforma foi gerar entendimento e conscientização sobre a reciclagem e a economia circular. Nos próximos anos, incluiremos diferentes tópicos relacionados aos seis pilares socioambientais da nossa estratégia ESG.

Vamos ser sinceros: Roma não foi construída em um dia. Nossas pequenas vitórias, pequenas mudanças e pequenos passos podem realmente mudar o futuro.

ASSISTA AO VÍDEO ↗

Governança Corporativa

Por menor que seja, cada decisão que tomamos está alinhada com nossos valores. Isso garante integridade, transparência e ética e contribui para o crescimento de nossos negócios com responsabilidade.

A governança corporativa da Arcos Dorados é estabelecida por seu Conselho de Administração e uma Equipe de Liderança Sênior. Eles exercem a autoridade delegada por voto na Assembleia Geral Ordinária da Companhia para administrar a empresa e estabelecer sua direção estratégica. Cumprimos todos os regulamentos da Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos como Emissor Privado Estrangeiro listado na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE).

O Conselho de Administração supervisiona a direção estratégica e a gestão da Arcos Dorados. Sendo responsável direto pela tomada de decisões econômicas, ambientais e sociais e recebe orientação e assessoria de diferentes comitês. É composto por dez membros, sendo cinco independentes. Eles representam diferentes disciplinas, indústrias e origens e participam de grupos da indústria, como fóruns e eventos onde ampliam seus conhecimentos sobre questões econômicas, ambientais e sociais.

O Conselho de Administração é dividido em três classes. Os membros de cada classe cumprem mandatos escalonados de três anos. Após o término de um período de classe, seus conselheiros podem ser nomeados para reeleição para mandatos adicionais de três anos na Assembleia Geral Ordinária do ano em que seu mandato expirar. Nossos diretores não têm uma exigência de idade de aposentadoria de acordo com nosso memorando e contrato social. Qualquer diretor pode ser destituído, com ou sem justa causa, por deliberação de acionistas ou diretores.

Nossa Equipe de Liderança Sênior é responsável por gerenciar e representar a empresa. Temos uma forte equipe de 16 membros com vasta experiência em desenvolvimento de produtos, desenvolvimento imobiliário, gestão da cadeia de suprimentos, operações, finanças, meio ambiente, social e governança, marketing, assuntos jurídicos, recursos humanos, comunicações, tecnologia da informação e treinamento. A 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 no Caribe. A responsabilidade de nível executivo por questões ambientais e sociais cabe ao Vice-Presidente de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, parte da equipe de liderança sênior.

PERFIL DO MEMBRO ↗

1 O número de membros difere do reportado no 20-F porque o Conselho de Administração sofreu alterações em 2023. Essas modificações serão refletidas no próximo relatório.

Composição do Conselho de Administração[1]

DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO

73% Homens

27% Mulheres

DISTRIBUIÇÃO POR IDADE

18% Entre 31 e 50 anos

82% Mais de 51 anos

DISTRIBUIÇÃO POR REGIÃO

100% América Latina

Composição da equipe de liderança

DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO

81% Homens

19% Mulheres

DISTRIBUIÇÃO POR IDADE

44% Entre 31 e 50 anos

56% Mais de 51 anos

DISTRIBUIÇÃO POR REGIÃO

100% América Latina

Comitês do Conselho de Administração

CONSELHO FISCAL

Composto por três conselheiros independentes, assessora o Conselho de Administração em auditoria externa, controle interno, informações financeiras e comunicações a terceiros.

COMITÊ DE REMUNERAÇÃO E NOMEAÇÃO

Composto por três diretores, avalia e aprova as metas e objetivos corporativos relacionados à remuneração, desempenho executivo, componentes de incentivo de longo prazo da remuneração e da remuneração executiva. Além disso, o comitê acompanha a evolução das métricas de Sustainability Linked Bond, pois todos os funcionários elegíveis possuem um componente ESG em seu programa de remuneração.

COMITÊ DE FINANÇAS

Composto por três conselheiros, auxilia o Conselho de Administração no cumprimento de suas responsabilidades perante os acionistas em relação às melhores práticas, políticas e estratégias relacionadas aos negócios financeiros da Arcos Dorados, entre outros.

Conduta empresarial responsável

Estamos comprometidos em seguir práticas de negócios honestas e justas para nossos clientes, funcionários, fornecedores e comunidade.

O principal guia para práticas de negócios responsáveis para todos os funcionários da Arcos Dorados é nosso documento de Padrões de Conduta nos Negócios, que foi aprovado e adotado pelo Conselho de Administração da Arcos Dorados Holdings Inc. e suas subsidiárias e afiliadas. Aplica-se a todos os funcionários, inclusive os temporários, e aos Diretores da Companhia. Esses padrões orientam as responsabilidades legais e os compromissos éticos da nossa empresa e constituem princípios essenciais de conduta que representam nossas políticas. Eles oferecem diretrizes e orientação para nos ajudar a tomar as decisões corretas diariamente.

A Comissão de Ética supervisiona a implementação e o cumprimento destas normas, define medidas disciplinares e acompanha as denúncias e potenciais violações. Conta com o apoio das Direções Corporativa de Auditoria Interna e Jurídica, que assessoram em todas as questões relacionadas às normas. As equipes de Auditoria Interna Corporativa e Jurídica esclarecem dúvidas sobre as Normas de Conduta nos Negócios e/ou analisam possíveis violações.

Os Padrões de Conduta nos Negócios são diretrizes para nosso comportamento, compromissos e processos de devida diligência em relação aos nossos stakeholders. Em relação aos nossos clientes, estamos determinados a fornecer produtos seguros e de qualidade e seguir práticas de marketing responsáveis. Estabelece uma declaração de respeito pelos direitos humanos, diversidade e inclusão, além de garantir um local de trabalho seguro. Por fim, declaramos nossa responsabilidade de retribuir às nossas comunidades.

Esses compromissos são acompanhados por um conjunto robusto de políticas que envolvem cada uma de nossas partes interessadas e demonstram nossa conduta empresarial responsável. Programas e iniciativas para incorporar esses compromissos, processos para remediar impactos negativos e seu desempenho e resultados são descritos ao longo deste relatório.

Durante o período do relatório, avaliamos nossas operações quanto a riscos relacionados à corrupção. A empresa possui controles auditados pela Ernst & Young (EY), empresa de auditoria externa, conforme informado em seu Formulário 20-F. Em 2022, nenhum caso de corrupção foi relatado e não recebemos nenhuma ação judicial relacionada a concorrência desleal, legislação antitruste ou antimonopólio.

ESTRUTURA DE CONDUTA EMPRESARIAL RESPONSÁVEL

Padrões de Conduta Empresarial

Fornecedores	Funcionários	Clientes	Comunidades
Política de Aquisições[1]	Política de local de trabalho seguro e respeitoso	Política de Segurança da Informação[1]	Política de doação[1]
Política de compras[1]	Declaração global de princípios contra discriminação, assédio e retaliação	Política de mídia social[1]	
Código de conduta do fornecedor	Declaração global de princípios sobre prevenção da violência no local de trabalho		
Política de Aquisição de Carne livre de Desmatamento[1]	Política de Segurança e Saúde[1]		

Linha Ética

1 Documento confidencial para uso interno.

CONFLITOS DE INTERESSE

Agimos em benefício da Arcos Dorados a longo prazo, nunca para ganho pessoal ou para favorecer familiares ou amigos. Os colaboradores devem abster-se de aproveitar, para ganho pessoal, as oportunidades que lhes forem apresentadas quando da utilização de ativos corporativos ou por meio de seus cargos na Companhia. Eles devem abster-se de negociar nossos valores mobiliários com base em informações materiais não públicas de seu conhecimento como resultado de suas responsabilidades de trabalho. Eles também devem abster-se de competir com a nossa empresa e evitar até mesmo a aparência de um conflito de interesses que possa levar outras pessoas a duvidar da nossa imparcialidade ou integridade.

Todos na Arcos Dorados são responsáveis por divulgar qualquer situação de conflito de interesses atual ou potencial e por cumprir as condições necessárias para controlar ou eliminar o conflito. Tais condições podem incluir, por exemplo, afastamento da tomada de decisão em nome da Arcos Dorados ou afastamento do interesse externo que cria o conflito.

TREINAMENTO DE CONDUTA COMERCIAL

Todos os anos, os membros da nossa equipe[1] devem concluir o curso on-line de Normas de Conduta nos Negócios. O curso tem como objetivo manter todos atualizados sobre os padrões e valores que promovemos na Arcos Dorados.

O curso abrange nossos Padrões de Conduta, práticas anticorrupção e antilavagem de dinheiro para garantir o entendimento das leis obrigatórias (FCPA/OFAC) como uma empresa listada na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE) e regulamentada pela SEC. Não inclui parceiros de negócios e membros do grupo, embora a gestão local de cada divisão esteja incluída na equipe. Um certificado de participação é entregue após a conclusão.

Comunicação sobre políticas e procedimentos anticorrupção

Direitos humanos

Os Padrões de Conduta nos Negócios destacam nosso apoio e respeito pelos Direitos Humanos fundamentais para todas as pessoas. Usamos nossas políticas e iniciativas para garantir que esse princípio seja seguido por três partes interessadas principais: funcionários, fornecedores e comunidades.

A defesa dos direitos humanos e o cultivo de locais de trabalho respeitosos protegem a integridade da nossa marca e dos nossos funcionários. Estamos alinhados com a Política de Direitos Humanos da McDonald's Corporation, informada pela Declaração Universal dos Direitos Humanos e guiada pelos 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 sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho.

Também somos responsáveis pelos produtos e serviços que compramos. Para garantir que nossos fornecedores estejam alinhados com nossos valores e métodos operacionais, eles devem assinar e cumprir o Código de Conduta do Fornecedor. Este documento inclui nossos valores fundamentais e princípios de conduta em relação aos Direitos Humanos, como liberdade de associação, práticas de emprego, tratamento justo e antidiscriminação.

1 Excluindo a Equipe de Liderança Sênior.

Como tal, avaliamos todos os nossos fornecedores de alimentos, embalagens, distribuição e marketing com a auditoria Social Workplace Accountability (SWA), que contém um módulo de Direitos Humanos e Normas Trabalhistas, incluindo trabalho involuntário, prisional, forçado e infantil.

Em 2022, introduzimos uma cláusula de Direitos Humanos em todos os nossos contratos com organizações não governamentais (ONG) envolvidas em nossos programas comunitários. Inclui, entre outros itens, o direito à liberdade de associação, à ausência de trabalho infantil e forçado e a nenhuma distinção, exclusão, restrição ou preferência baseada em sexo, raça, religião ou idade.

100%
dos novos fornecedores assinaram o Código de Conduta do Fornecedor

100%
dos fornecedores foram auditados pela SWA.

100%
dos novos contratos com ONGs possuem cláusula de Direitos Humanos

CRIANDO UM LOCAL DE TRABALHO SEGURO E RESPEITOSO

Um local de trabalho seguro e respeitoso, onde as pessoas se sintam confortáveis e protegidas, é essencial para o nosso negócio. Elaboramos um programa obrigatório de e-learning para combater o assédio, a discriminação e a violência em nossos restaurantes. O curso promove uma interação segura a partir de exemplos de situações da vida real, fornecendo ferramentas para se relacionar com os clientes e técnicas para lidar com a violência em nossos restaurantes e escritórios. Exigimos que todos os novos funcionários concluam esse treinamento e, ao final de cada curso, todos devem assinar um termo de consentimento de compreensão dos tópicos.

95.634
pessoas participaram do e-learning Local de Trabalho Seguro e Respeitoso.

Linha Ética

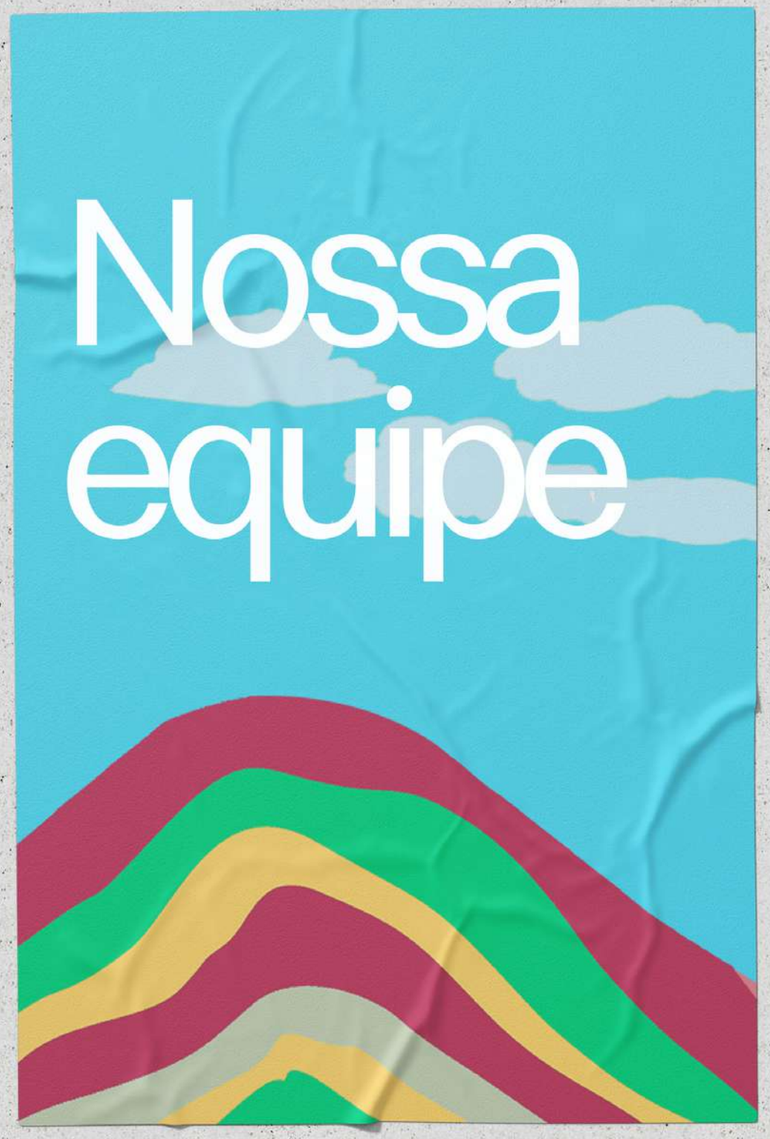
A Linha Ética é um canal de comunicação imparcial, simples e formal para denunciar atos potencialmente fraudulentos ou corruptos. Seu objetivo é disponibilizar um canal de comunicação interna sobre possíveis irregularidades, garantindo o sigilo das informações e o anonimato do denunciante.

A Resguarda, um provedor terceirizado, gerencia e administra o processo de reclamação. Eles recebem e supervisionam o upload de todas as denúncias por meio do site, que o Departamento de Auditoria Interna utiliza para conduzir as investigações e garantir uma resolução adequada às denúncias. Toda possível irregularidade é comunicada ao Comitê de Ética.

resguarda.com/arcosdorados

0-800 grátis por país

personalizado por país


Nossa
equipe

Momentos de bem-estar para todos

Somos uma grande equipe de mais de 93.000 pequenos criadores de mudanças. Isso é muito, não é?

Na Arcos Dorados, gostamos de nos considerar um negócio de pessoas. Confiamos no poder de apoiar pessoas, independentemente de sua formação, para abrir portas e criar oportunidades. Nós nos esforçamos para oferecer a melhor experiência para nossos colaboradores, onde eles tenham a chance de aprender e se desenvolver profissionalmente. Cada pequena mudança que promovemos em nosso time significa muito para o nosso negócio, pois tem um impacto direto na experiência de nossos clientes.

Nosso compromisso é promover locais de trabalho onde todos se sintam apoiados, tenham acesso a oportunidades iguais e sejam capacitados para atingir todo o seu potencial. A experiência das nossas pessoas é baseada na **política de Lugar de Trabalho Seguro e Respeitoso,** que promove um ambiente saudável, diverso e inclusivo para todos. Esta política descreve nossos valores e visa criar um ambiente de trabalho livre de qualquer forma de discriminação, assédio e retaliação, e estabelece diretrizes para que as pessoas se sintam seguras, protegidas e respeitadas.

A nossa filosofia Cooltura de Serviço orienta a forma como as nossas equipes trabalham. Essa cultura permeia toda a companhia, dos restaurantes aos colaboradores do escritório, com um conceito de serviço redefinido e ampliado. A Cooltura de Serviço se concentra no que acontece com as experiências dos nossos clientes e funcionários. Seu objetivo é gerar momentos de bem-estar, facilitando a vida das pessoas, gerando sorrisos, criando oportunidades de interação e tratando cada cliente como único.

Como rastreamos cada pequena mudança positiva que fazemos? Com uma pesquisa anual que mede o engajamento da nossa equipe com nossa cultura e identifica oportunidades de melhoria. Cada país tem metas e objetivos específicos em relação ao engajamento, e todo líder é responsável por construir espaços seguros e um ambiente de trabalho positivo.

92,3%

Índice de satisfação na Pesquisa de Satisfação dos Funcionários

Uma grande equipe de pequenos criadores de mudanças

84.177
funcionários permanentes

58% mulheres
42% homens

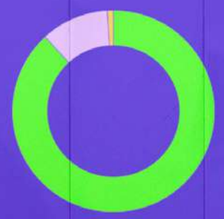
3.231
funcionários temporários

55% mulheres
45% homens

6.234
funcionários com horário não garantido

59% mulheres
41% homens

Distribuição por faixa etária



88,2%
com menos de 30 anos

10,8%
entre 30 e 50 anos

1%
Corporativo

Distribuição por categoria profissional

Distribuição por região

38%
SLAD funcionários

21%
NOLAD funcionários

41%
BRASIL funcionários

Distribuição por contrato, região e gênero

36.013
SLAD funcionários

21.345 mulheres
14.668 homens

19.654
NOLAD funcionários

10.317 mulheres
9.337 homens

37.975
BRASIL funcionários

22.700 mulheres
15.275 homens

Aumentar o bem-estar das nossas equipes

Nossa proposta de valor foi pensada para contribuir com o bem-estar das nossas pessoas, conciliando trabalho e vida pessoal, cuidando de suas famílias e gerando momentos de bem-estar para todos! Juntamente com nossa cultura corporativa, treinamento extensivo e programas de desenvolvimento de carreira, esses valores garantem que nossos colaboradores tenham orgulho de trabalhar conosco.

Um dos principais focos no desenvolvimento e implementação da nossa proposta de valor é a retenção de talentos. Como a rotatividade é um dos maiores desafios para as organizações em todo o mundo, especialmente em nosso setor, trabalhamos para reduzir a rotatividade promovendo iniciativas como horários flexíveis, suporte educacional e outras ações de engajamento.

Nossa proposta de benefícios está alinhada com as melhores práticas regionais e adaptada ao contexto de cada operação.

BENEFÍCIOS DOS COLABORADORES DOS ESCRITÓRIOS

- Seguro de vida
- Almoço: reembolso, vale-refeição, cartão de desconto.
- Sextas-feiras curtas no verão
- Bem-Estar: academia no escritório (Argentina), desconto em academias e muito mais.
- Capacitação: descontos, bolsas, convênios com instituições de ensino.
- Reconhecimento: datas especiais, aniversários, nascimentos, casamentos etc.

BENEFÍCIOS DOS ATENDENTES DE RESTAURANTES (OPERAÇÕES)

- Refeições gratuitas para funcionários
- Uniformes gratuitos
- Horário de trabalho flexível
- Treinamento em habilidades gerais e técnicas
- Programas de motivação e reconhecimento como Funcionário do Mês e o Ray Kroc Award.

Bem-vindos a Arcos Dorados!

Criamos uma experiência única para os nossos novos colaboradores durante o seu processo de integração, repleta da magia dos nossos restaurantes e inspirada na nossa Cooltura de Serviço. Mantemos dois modelos centrais para promover experiência, entusiasmo e alegria em nossos novos funcionários, ensinando-lhes os conhecimentos básicos e protocolos para ajudá-los a atender nossos clientes com um grande sorriso.

No Centro de Treinamento Simulado (CES), inaugurado em 2012 no Panamá, o programa de treinamento dura três dias. No primeiro dia, compartilhamos nossa filosofia, propósito e padrões operacionais do Cooltura de Serviço. No segundo dia, os iniciantes recebem um treinamento de duas horas sobre segurança, limpeza, higienização, qualidade, segurança do alimento e trabalho em equipe. Então, é hora de ir ao restaurante! Cada funcionário novo é treinado em um posto específico de acordo com seu perfil: atendimento, cozinha ou Drive-Thru. Simulamos cada operação, garantindo qualidade, atendimento e limpeza.

Em 2014, estabelecemos o Centro de Oportunidades de Emprego (COL) no Chile, com equipe e local dedicados exclusivamente à atração, seleção e recrutamento de novos colaboradores. Estar localizado no principal centro de Santiago do Chile, com fácil acesso ao transporte, ajuda a aumentar a visibilidade e a comodidade para quem procura uma oportunidade de trabalho e reconhece nossa força como empregador.

Os recém-chegados são atendidos por uma equipe multidisciplinar que desempenha um papel fundamental desde o início da jornada do colaborador. O COL se concentra principalmente em (i) fazer alianças com fundações, instituições acadêmicas, municípios, instituições educacionais e outros e (ii) participar ativamente de feiras de empregos para gerar presença de marca e oportunidades de trabalho na comunidade.

LICENÇA PARENTAL

Oferecemos licença parental de acordo com a legislação local, bem como folga remunerada adicional em algumas de nossas operações.

Funcionários com direito a licença parental

SLAD	NOLAD	BRASIL
3.840 funcionários	2.664 funcionários	1.422 funcionários

Funcionários que tiraram licença parental

SLAD	NOLAD	BRASIL
551 funcionários	313 funcionários	1.422 funcionários

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

SLAD	NOLAD	BRASIL
491 funcionários	278 funcionários	1.275 funcionários

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

SLAD	NOLAD	BRASIL
386 funcionários	245 funcionários	735 funcionários

Retorno ao trabalho e taxas de retenção de funcionários que tiraram

SLAD	NOLAD	BRASIL
Homens: 37%	Homens: 36%	Homens: 83%
Mulheres: 36%	Mulheres: 35%	Mulheres: 51%

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Na Arcos Dorados, o desempenho individual é avaliado de acordo com a capacidade da pessoa de assumir seu próprio desenvolvimento, cultivar seu talento e ser responsável pela construção de sua própria carreira dentro da companhia.

Avaliamos o desempenho das nossas equipes com um Programa de Gestão de Desempenho (PMP), que atingiu 100% dos colaboradores em 2022. Essa ferramenta simples, rápida e fácil de usar nos ajuda a avaliar as competências profissionais, habilidades, vocação, avaliação de desempenho, comportamento ético e comprometimento com os interesses da companhia de forma transparente e imparcial.

RELAÇÕES DE TRABALHO

Cumprimos todos os requisitos legais aplicáveis relacionados à negociação coletiva com organizações representativas dos trabalhadores (sindicatos) em cada país onde operamos. Esses acordos coletivos, que determinam condições específicas de trabalho, são negociados a nível nacional e variam de acordo com a legislação local aplicável.

Nossos processos operacionais são confidenciais por motivos competitivos, mas notificamos os funcionários sobre mudanças com antecedência suficiente para cobrir necessidades de treinamento e adequar o ambiente de trabalho.

Em países com acordos coletivos de trabalho, gerenciamos localmente a especificação do período de notificação e as disposições para consulta e negociação, dependendo das regras e regulamentos do país. Na Arcos Dorados, nos adaptamos continuamente para cumprir todas as exigências e acordos.

Aprendendo para crescer

Estamos comprometidos em fornecer treinamento, educação e orientação de carreira para capacitar nossas equipes.

Sabemos que os funcionários permanecem em uma empresa se sentirem que é um investimento em suas carreiras. É por isso que nos concentramos em criar um ambiente de aprendizado e desenvolvimento contínuos para atrair e reter os melhores profissionais. Estamos empenhados em oferecer oportunidades para as pessoas em todos os estágios de sua jornada, independentemente de optarem ou não por construir uma carreira de longo prazo conosco. Programas de treinamento, educação e desenvolvimento de liderança podem levá-los aos níveis mais altos da nossa organização, independentemente de onde comecem. Muitos de nossos líderes iniciaram suas carreiras na Arcos Dorados como Atendentes e Gerentes de restaurante, incluindo vários membros da nossa Equipe de Liderança Sênior.

Apresentamos regularmente novos programas e ferramentas digitais que ajudam a enfrentar os principais desafios e facilitam o sucesso de todos no trabalho e o crescimento em cargos de liderança. Em 2022, fornecemos mais de 566.000 horas de formação, além das milhares de horas de treinamento no local de trabalho de cada funcionário.

Fazendo pequenas mudanças por um quarto de século, uma pessoa de cada vez

Em 2022, a Arcos Dorados comemorou 25 anos da chegada da Hamburger University (HU) em São Paulo, Brasil. A universidade corporativa do McDonald's - nascida nos Estados Unidos em 1961 - tem apenas oito instalações no mundo e essa é única na região.

Durante todos esses anos, a HU tem se empenhado em oferecer experiências únicas de aprendizado, sejam elas presenciais, virtuais ou a distância. Com o apoio dos Centros de Formação Acadêmica, estamos constantemente inovando e evoluindo para atender às necessidades do mercado, das pessoas e dos negócios.

Sua ampla oferta educacional abrange o desenvolvimento profissional e pessoal. Os resultados são realmente animadores: mais de 208.000 inscrições em programas abertos, certificação de líderes de restaurantes em toda a América Latina e Caribe, parcerias educacionais com instituições e empresas líderes e muito mais! Os benefícios são compartilhados entre empresa, sociedade e profissionais capacitados em liderança e gestão de ponta.

A HU tem sido reconhecida com prêmios internacionais em educação corporativa. A universidade está cada vez mais próxima das pessoas e proporcionando experiências de aprendizagem ainda mais valiosas. As principais iniciativas de 2022 incluíram:

HU SESSIONS

Especialistas se juntam a nós para discutir as questões mais atuais em um formato de aprendizado rápido e tranquilo. Os temas deste ano incluíram discussões sobre Diversidade e Inclusão em parceria com a Women's Network e a Pride Arches; Cibersegurança; e Plano de Qualidade para Operações.

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE LÍDERES EMPRESARIAIS (PDLN)

Este programa de treinamento estratégico para líderes de mercado, divisionais e corporativos da Arcos Dorados foi concebido e ministrado pelos mais experientes membros do Departamento de Desenvolvimento da Empresa. Utiliza estudos de caso da vida real para transmitir uma compreensão estratégica do processo de desenvolvimento, "injetando" o histórico acumulado e a experiência realizada no Departamento de Desenvolvimento em relação a investimentos e tomadas de decisão para o desenvolvimento físico da marca.

APRENDIZAGEM ÁGIL

Este programa apoia o autodesenvolvimento de habilidades e competências relacionadas a temas estratégicos por meio de cursos intensivos sobre Tecnologia, Negociação e Influência, Gestão de Negócios e Agilidade. Aprendizagem focada e relevante com a dose certa!

INFLUENCIADORES DIGITAIS

Nossos influenciadores internos usam uma plataforma de e-learning nova, divertida e dinâmica para jogar e aprender sobre como usar nosso aplicativo e como melhorar o relacionamento com os clientes pelos canais digitais.

COMPROMISSO COM A EXCELÊNCIA

Apoiamos as nossas operações treinando Consultores e Gerentes de Operações no PACE, um processo de consultoria centrado no cliente, flexível e baseado em dados que capacita restaurantes operados pela empresa e subfranqueados a expandir seus negócios e proteger os padrões da marca por meio da excelência em qualidade, serviço, limpeza e valor.

AVANÇO DA LIDERANÇA DE PLANTÃO (ALT)

Implementamos um novo curso virtual para o desenvolvimento de Gerentes de Plantão no Brasil. Ele é projetado para aprimorar seus conhecimentos e ajudá-los a adquirir habilidades para liderar turnos com mais eficiência, com foco em oferecer uma ótima experiência ao cliente, aumentar as vendas, controlar custos e gerar excelentes resultados comerciais.

GRANDES RESTAURANTES LÍDERES (LGR)

Este novo curso para Gerentes de restaurante oferece uma visão de liderança 360º, melhorando sua capacidade de definir a direção, mudar mentalidades, desenvolver habilidades em outras pessoas e liderar o restaurante estrategicamente, tornando-o um local onde a Cooltura de Serviço seja uma realidade para os clientes e funcionários.

SESSÕES DE DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇA

Essas sessões virtuais ajudam os participantes a acessar recursos e ferramentas para assumir um papel ativo em sua jornada de desenvolvimento. Este ano discutimos a inteligência emocional sob duas perspectivas: autoconhecimento e tempos difíceis.

COURSERA

Assinamos uma parceria com a maior plataforma global de aprendizado que fornece acesso a universidades de todo o mundo.

Segurança e saúde da nossa equipe

Sentimos que somos todos responsáveis por proteger a saúde e a segurança de nossos funcionários e de todos que visitam nossos restaurantes. Guiados por nossa missão e valores, nos esforçamos para promover ambientes de trabalho seguros para nossas equipes e experiências confiáveis para os clientes.

O objetivo da nossa Cooltura de Serviço é garantir uma excelente experiência no restaurante e focar a jornada do funcionário no bem-estar e na satisfação. Essa visão é apoiada por Gerentes e Diretores de todas as áreas da companhia.

Avaliamos continuamente a eficácia de todos os programas de saúde e segurança, definindo metas de melhoria de desempenho para controlar perigos e riscos no local de trabalho. Também buscamos prevenir acidentes e doenças ocupacionais em nossas operações, promovendo e estimulando uma cultura de segurança dentro de cada processo da empresa, para todos os envolvidos.

Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional

Nosso Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional atende à legislação local dos países onde atuamos, amparado por uma tabela de riscos, para identificar perigos, avaliar riscos e investigar incidentes.

Nossas equipes de Recursos Humanos e Segurança do Trabalho gerenciam programas de antecipação de tarefas e riscos, que são monitorados rotineiramente por meio de auditorias presenciais. Durante o período coberto pelo relatório, identificamos as ocorrências mais comuns entre os colaboradores, geralmente relacionadas a quedas, batidas em objetos e contato com superfícies quentes.

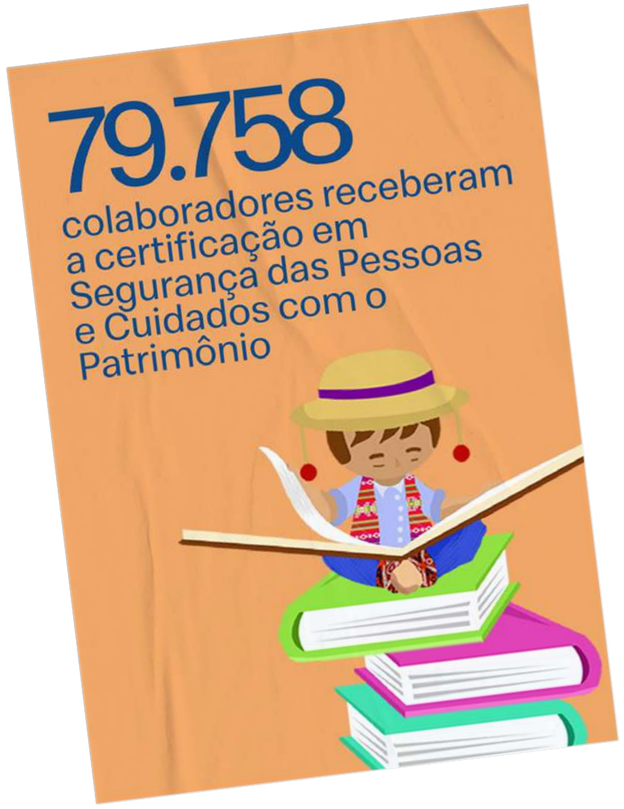
Uma vez identificados, avaliamos alternativas para mitigar ou reduzir esses perigos e riscos. Realizamos revisões e controles de engenharia e administrativos, com uma avaliação da necessidade de equipamentos de proteção individual. Ferramentas de monitoramento de perigos e riscos, como o AGravO no Brasil e a Tabela de Riscos na Colômbia, nos permitem monitorar a situação de forma contínua. Seja para disseminar uma solução ou solucionar um problema persistente, a equipe técnica sempre acompanha as áreas competentes.

São e salvos

Nosso compromisso com a segurança dos clientes e dos nossos funcionários é de suma importância em toda a nossa operação. Promovemos medidas sólidas de saúde e segurança em nossos restaurantes e ajudamos os funcionários a fazer escolhas seguras para promover seu bem-estar. Assim, todo colaborador recebe a Política de Saúde e Segurança e é informado sobre suas responsabilidades.

Os treinamentos de saúde e segurança da nossa equipe estão presentes em toda a jornada do colaborador. Ela começa antes do início do relacionamento, quando os candidatos são apresentados aos conceitos básicos de saúde e segurança e informados sobre os regulamentos e a legislação que devem cumprir. Assim que começam a trabalhar conosco, o ciclo formativo inclui a certificação MCampus de Segurança das Pessoas e Cuidados com o Patrimônio. Em 2022, 79.758 pessoas obtiveram essa certificação. Além disso, todos os Guias de Treinamento Operacional possuem elementos de saúde e segurança para reforçar o conhecimento da equipe.

Mantemos comitês de Saúde e Segurança compostos por colaboradores de cada subsidiária, e o tema saúde e segurança é abordado na pesquisa anual de clima de trabalho. O desafio? Envolver nossos colaboradores na formulação de normas de segurança, definição de objetivos e metas e gestão de programas relacionados a esse tema estratégico.



Equipes fortes e saudáveis

Zelamos pelo bem-estar e saúde de todos que trabalham na Arcos Dorados. Oferecemos acesso a benefícios de saúde para nossa equipe para garantir que todos tenham cobertura para serviços não ocupacionais.

Cada membro da equipe passa por exames ocupacionais e de saúde regulares desde o início do seu emprego. Além disso, nossa equipe de Saúde e Bem-Estar implementou iniciativas voltadas para a saúde em nossas operações, desenvolvendo atividades para os funcionários em cada mercado.

Ativamos os três pilares da rede (exames de prevenção, atividade física e hábitos saudáveis) com atividades e comunicação interna como e-mails, webinars e workshops relacionados a temas de bem-estar.

Também inovamos! Fomos inspirados pela resposta dos funcionários aos nossos programas e tomamos medidas adicionais para promover novas funções de bem-estar nos locais de trabalho:

- Embaixadores de Bem-Estar da região para multiplicar nosso propósito.
- Acrescentar a saúde mental aos temas que abordamos, que se tornaram especialmente relevantes para as nossas pessoas e para o seu bem-estar em tempos pós-pandemia.
- Ampliação da cobertura médica dentro e fora do ambiente de trabalho com atendimento online e nosso primeiro app de bem-estar

Diversidade e Inclusão

Celebramos a diversidade! Incentivamos todos da Arcos Dorados a contribuir, por menor que seja, com sua expressão única e singular. Acreditamos firmemente que este é um dos valores fundamentais que nos torna um grande time.

Acreditamos verdadeiramente que uma cultura de inclusão cria uma força de trabalho mais forte e criativa.

A Arcos Dorados opera em 20 países e territórios com uma grande variedade de costumes, raças e idiomas. Celebrar essa riqueza natural de culturas não é apenas um "que bom que temos", mas uma necessidade real para a sustentabilidade de longo prazo do nosso negócio.

O Comitê de Diversidade & Inclusão, composto por um grupo diverso de colaboradores de diferentes países, áreas funcionais e níveis hierárquicos, desenvolve e implementa as estratégias de D&I da companhia. O comitê é patrocinado por Woods Staton, Presidente Executivo da Arcos Dorados e Marlene Fernandez, VP de Relações Governamentais e líder do comitê.

Ele se concentra em quatro áreas principais de D&I: Gênero, Diversidade Sexual, Gerações e Pessoas com Deficiência. Designamos um líder e formamos um comitê para cada pilar, composto por uma rede de colaboradores de todos os níveis da pirâmide corporativa. É importante ressaltar que cada colaborador da Arcos Dorados é responsável por respeitar e incentivar a diversidade dentro da nossa empresa. Acreditamos que diversidade e inclusão são essenciais para o sucesso da nossa organização, por isso todos os programas relacionados a D&I na Arcos Dorados superam em muito o cumprimento exigido por lei.

Em 2022, avançamos significativamente nos pilares Gerações e Pessoas com Deficiência. De fato, outras empresas e entidades governamentais da América Latina nos convidaram a participar de eventos para ensinar e orientar outras pessoas a seguirem nossas práticas.

1 Não inclui a Equipe de Liderança em cada país.

GÊNERO

48% Corporativo[1] homens

46% Operações - Gerentes de Unidade de Negócio/ Restaurantes e equipe diretiva homens

41% Atendentes (Operações) homens

52% Corporativo[1] mulheres

54% Operações - Gerentes de Unidade de Negócio/ Restaurantes e equipe diretiva mulheres

59% Atendentes (Operações) mulheres

IDADE

25% Corporativo[1] menos de 30 anos

65% Operações - Gerentes de Unidade de Negócio/ Restaurantes e equipe diretiva menos de 30 anos

93% Crew menos de 30 anos

66% Corporativo[1] entre 31 e 50 anos

33% Operações - Gerentes de Unidade de Negócio/ Restaurantes e equipe diretiva entre 31 e 50 anos

6% Atendentes (Operações) entre 31 e 50 anos

9% Corporativo[1] mais de 50 anos

2% Operações - Gerentes de Unidade de Negócio/ Restaurantes e equipe diretiva mais de 50 anos

1% Atendentes (Operações) mais de 50 anos

Gênero

Estamos orgulhosos de como as mulheres estão bem representadas em nossa força de trabalho total: 58% de nossos funcionários se identificam como mulheres.

Em 2022, 20% dos membros da Equipe de Liderança Sênior eram mulheres.

Trabalhamos para que o crescimento profissional na Arcos Dorados seja impulsionado por nossos valores meritocráticos fundamentais. Nos últimos anos, o número de mulheres promovidas a cargos de liderança em nível de diretoria cresceu na maioria dos nossos 20 mercados. Identificamos 40 potenciais líderes femininas que receberam instrução de especialistas profissionais externos por meio de cursos especiais e treinamento para reforçar suas habilidades de liderança.

Em 2022, também expandimos nossa Rede de Mulheres, uma iniciativa dedicada a apoiar mulheres em seu desenvolvimento profissional. A rede agora atinge os restaurantes para garantir que nossa orientação comece assim que elas se juntarem à nossa força de trabalho.

Diversidade sexual

Promovemos e fomentamos um ambiente de trabalho livre e seguro para pessoas LGBTIQA+. Nosso objetivo é proporcionar um ambiente que permita que todas as pessoas alcancem seu máximo potencial profissional, independentemente de sua orientação sexual.

Sabemos que há uma diferença entre estar em uma comunidade e fazer parte de uma.

Em 2022, atualizamos o Guia Arcos Dorados de Diversidade Sexual nos quatro idiomas da companhia: espanhol, português, inglês e francês. Este guia incentiva nossos funcionários a valorizar a diversidade em todas as áreas da vida e a desenvolver interações saudáveis e respeitosas entre si.

Nós tivemos uma agenda de orgulho! Todas as nossas equipes receberam comunicações para comemorar o Dia Internacional da Visibilidade Trans e o Dia Internacional dos Direitos Humanos. Comemoramos o Mês do Orgulho com um evento liderado pelo Presidente Executivo do Conselho reconhecendo a excelente contribuição das pessoas LGBTIQA+ para nossa empresa e para a sociedade como um todo. Além disso, atualizamos o conteúdo de Diversidade Sexual em nossa página Receita do Futuro para envolver nossa comunidade no apoio à diversidade sexual para além de nossas operações.

Em 2022, iniciamos a implantação de novos uniformes neutros em termos de gênero em alguns de nossos mercados, garantindo uma comunicação adequada trabalhando com as equipes de Recursos Humanos e Comunicação Corporativa. Também desenvolvemos uma política de banheiro neutro em termos de gênero, trabalhando com as áreas de Desenvolvimento e Recursos Humanos, para garantir que todos os clientes e membros da equipe se sintam bem-vindos nos escritórios e restaurantes da Arcos Dorados.

Essas iniciativas só foram possíveis por causa das nossas alianças com organizações especializadas em toda a região: Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+ no Brasil; Pride Connection no Chile, Argentina e Uruguai, e The Human Rights Campaign Foundation no México e Chile.

OrgulloArcos

Gerações

Apoiar a diversidade geracional significa nutrir todas as diferentes gerações que compõem nossa equipe. Isso começa por entender os mais jovens entre nós, já que 50% da nossa equipe tem entre 18 e 24 anos. Ao entender suas expectativas e aspirações, podemos encontrar novas formas de ajudar a construir uma melhor conexão entre nossos jovens colaboradores e a população mais sênior de gestores, o que deve beneficiar a vida desta e das futuras gerações.

Para isso, desenvolvemos a iniciativa de geração ADdenials, um estudo demográfico da nossa força de trabalho em cada país onde atuamos. Os resultados forneceram insights importantes que nos ajudaram a desenvolver iniciativas para aumentar a integração geracional.

Uma das descobertas foi que os jovens acreditam que podem ajudar as gerações mais velhas a desenvolver novas perspectivas sobre questões importantes para a companhia. Isso levou a implementação de um programa de mentoria reverso, que pilotamos com sucesso na divisão SLAD em 2022. O feedback do piloto será analisado para fazer ajustes no programa antes de iniciarmos a implantação no restante da empresa, em 2023.

A conscientização sobre os próprios preconceitos é outro passo importante na transformação de atitudes e culturas, por isso realizamos exercícios de conscientização em toda a companhia. A iniciativa mais ampla foi um webinar sobre relações intergeracionais que realizamos com o apoio da HU, com a participação de Gerentes de Mercado e Atendentes de diferentes países, compartilhando suas histórias pessoais de sucesso relacionadas à diversidade geracional. No Brasil, lançamos a iniciativa Sapatos da Empatia, usando a técnica de inversão de papéis para ajudar as pessoas a entender melhor a realidade e a valorizar o trabalho de outras gerações, de um ponto de vista diferente.

Pessoas com Deficiência

Um local de trabalho inclusivo valoriza as contribuições de todos os funcionários e oferece oportunidades iguais para que tenham sucesso, aprendam, sejam compensados e cresçam. Estamos liderando esforços na América Latina para incluir pessoas com deficiência na força de trabalho. Quase 1.900 pessoas trabalharam conosco em toda a região, um aumento de 10% em relação a 2021.

Nossa equipe de Diversidade e Inclusão está liderando esses esforços por meio de patrocínios de ONGs e alianças com governos locais. Começamos o ano identificando pessoas com deficiência em todos os nossos mercados para estabelecer uma linha para um Guia de Ação com base em nossa avaliação das oportunidades de trabalho que podemos oferecer a elas.

Nossa visão estratégica é implementada em nível local. No Brasil, desenvolvemos materiais e procedimentos de treinamento para pessoas com deficiência auditiva traduzidos para libras. A divisão Brasil também começou a oferecer um programa de assistência médica e odontológica para nossos funcionários com deficiência logo após o início de seu trabalho conosco. No Panamá, nossos funcionários tiveram treinamento em libras para receber e atender nossos clientes. E em Porto Rico, a equipe trabalhou com a comunidade de pessoas com deficiência auditiva para oferecer a eles oportunidades de emprego.

Comemoramos o Dia Internacional da Pessoa com Deficiência reconhecendo o valor de todas as pessoas com deficiência da América Latina que nos acompanham, nos ensinam e demonstram seu compromisso conosco todos os dias.

Espaço Azul

O Espaço Azul é uma iniciativa de inclusão social para receber em nossos restaurantes pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e seus familiares. Este programa, que adapta os espaços dos edifícios e os nossos processos de atendimento, nasceu na Argentina e já está presente em 11 dos países onde operamos.

Desenhamos uma estratégia com quatro pilares de atuação (Espaços, Cardápio, Treinamento e Atenção) para garantir que a implantação do Espaço Azul seja organizada e segura, cumprindo todas as normas reconhecidas.

Estabelecemos um grupo interdisciplinar para auxiliar na implementação do programa. As responsabilidades do projeto foram gerenciadas por equipes com membros de Treinamento, Comunicações, Atendimento ao Cliente, Manutenção, Marketing, Recursos Humanos, Operações e Jurídico. Em nível local, um Líder de Experiência do Cliente atua como consultor para atender pessoas com TEA e suas famílias.

Pilares e estratégias de atuação

ESPAÇOS
Designamos áreas especiais dentro de nossos salões com estímulos sensoriais minimizados, como música, luzes, equipamentos de cozinha e instalações que afetam pessoas com TEA.

CARDÁPIO
Oferecemos um cardápio de pictogramas para melhorar a legibilidade para pessoas com TEA, que os clientes podem obter no caixa ou com um Embaixador da Experiência do Cliente.

TREINAMENTO
Treinamos todas as equipes e subfranqueados da Arcos Dorados, mesmo que não tenham contato direto com clientes ou restaurantes.

ATENÇÃO
Priorizamos pessoas com TEA, tanto nas filas do caixa quanto nos salões.

A Arcos Dorados foi a primeira rede de serviço rápido de alimentação da região a implantar um programa desse porte. A iniciativa ganhou o prêmio EIKON na Argentina na categoria "Diversidade, Inclusão e Sustentabilidade Geral de Gênero" e recebeu o reconhecimento do governo do Chile como uma boa prática para crianças com autismo. Também fomos reconhecidos pela McKinsey como líderes no setor privado por nossas práticas com pessoas com deficiência.

Cadeia de valor

Do campo à mesa

Esta é a história de como adquirimos os ingredientes que usamos para preparar as deliciosas refeições que oferecemos em nossos restaurantes e como os levamos aos nossos clientes.

Garantimos que todos os processos envolvidos em nossa cadeia de valor estejam alinhados com nossos valores e cumpram ou superem as melhores práticas internacionais. O Sistema de Gestão Integrado da nossa cadeia de suprimentos nos permite alcançar os mais elevados padrões de qualidade e segurança do alimento. Ele também fornece preços de mercado competitivos, previsíveis e sustentáveis ao longo do tempo, além de nos ajudar a alavancar estratégias de abastecimento locais e regionais para obter vantagens competitivas.

Contribuímos para o desenvolvimento socioeconômico da região promovendo cadeias produtivas locais sempre que possível. O desenvolvimento desses fornecedores gera empregos locais, inovação e melhora as boas práticas agrícolas e de manufatura. Economias, indústrias e padrões locais elevam e ajudam a impulsionar o potencial dos fornecedores.

Nossos fornecedores estratégicos, aqueles com potencial para impactar positivamente o meio ambiente e as comunidades do entorno, são agrupados em três categorias: alimentos, papel e embalagens, e centros de distribuição. Supply Chain é a área funcional que supervisiona as responsabilidades ambientais e sociais dos nossos fornecedores.

Nossa proposta de valor evolui com as expectativas e preferências de nossos clientes. Temos o compromisso de oferecer um cardápio equilibrado que promova o bem-estar das famílias, com experiências responsáveis, prazerosas e autênticas.

Nossa plataforma digital de última geração oferece acesso rápido e fácil ao nosso cardápio, garantindo que, seja em um restaurante ou em casa, nossas refeições levantem os arcos de nossos clientes e tragam um sorriso em seus rostos. E, para nós, isso é muito!

Conheça nossa cadeia de valor

1 Fornecedores: Representa todas as partes que fazem parte da nossa cadeia de valor. Um fornecedor pode ter várias instalações.
2 Instalações: representa cada uma das localidades envolvidas em nossa cadeia de valor. Várias instalações podem corresponder a um único fornecedor.
3 Do mesmo país.

1 CADEIA DE SUPRIMENTOS

283
fornecedores locais operando
302 instalações

76%
das compras são feitas de fornecedores locais

Fornecedores

FORNECEDORES[1]

201	63	19	283
Alimentos	Papel e embalagem	Centros de distribuição	Total

INSTALAÇÕES[2]

212	63	27	302
Alimentos	Papel e embalagem	Centros de distribuição	Total

Compra local[3]

SLAD
73% Local
27% Importado

NOLAD
63% Local
37% Importado

BRASIL
85% Local
15% Importado

TOTAL
76% Local
24% Importado

2 RESTAURANTES

+2.300
restaurantes

3 CLIENTES

+4M
clientes diários

Conformidade da cadeia de abastecimento

Engajamos e monitoramos nossa cadeia de abastecimento para garantir boas práticas em toda a nossa produção e gestão de serviços.

Para garantir que nossos fornecedores estejam alinhados com nossos valores e padrões operacionais, exigimos que eles concordem e assinem o Código de Conduta do Fornecedor (CoC), um compromisso elaborado e compartilhado com o McDonald's Corporation. Os fornecedores assinam o CoC anualmente em uma plataforma gerenciada pelo McDonald's e inclui nossos principais valores e princípios de conduta em quatro áreas fundamentais:

DIREITOS HUMANOS
Diretrizes de acordo com a Declaração de Direitos Humanos da ONU, liberdade de associação, práticas trabalhistas, tratamento justo e com antidiscriminação, entre outras.

AMBIENTE DE TRABALHO
Afirmando que os fornecedores devem garantir que todos os trabalhadores recebam comunicação e treinamento sobre planejamento de emergência e práticas seguras de trabalho.

GESTÃO AMBIENTAL
Especificando que os fornecedores são responsáveis por gerenciar, medir e minimizar o impacto ambiental de suas instalações.

INTEGRIDADE NOS NEGÓCIOS
Declaração sobre avaliações, antissuborno, confidencialidade, entre outros.

Atuamos em conformidade com todas as políticas e compromissos estabelecidos por McDonald's Corporation e apoiamos fornecedores para que atendam aos mais altos padrões de qualidade e segurança do alimento, incluindo a International Organization for Standardization (ISO), as normas do British Retail Consortium (BRC) e outros, atendendo ou superando todos os regulamentos alimentares locais. Além disso, como membros da Global Food Safety Initiative (GFSI), incentivamos nossos fornecedores a adotar qualquer padrão no escopo do GFSI, reconhecido globalmente.

Os fornecedores estão sujeitos a auditorias de terceiros para garantir a conformidade, portanto, suas atuações nestas auditorias nos permite acompanhar e reforçar o seu desempenho ambiental e social para garantir a continuidade da relação comercial. Ao fazer isso, apoiamos o desenvolvimento e a melhoria contínua dos nossos fornecedores.

Auditorias exigidas aos nossos fornecedores

RESPONSABILIDADE SOCIAL NO LOCAL DE TRABALHO (SWA)
Se aplica a fornecedores de alimentos, embalagens, distribuição, marketing e principais fornecedores de uniformes. A autoavaliação online é anual e obrigatória. A frequência da auditoria de terceiros é definida pelo McDonald's Corporation, dependendo do resultado do ano anterior (essa frequência pode ser revisada e modificada apenas pelo McDonald's Corporation). A auditoria cobre quatro grandes tópicos: integridade nos negócios; direitos humanos e normas trabalhistas, incluindo trabalho forçado, prisional, forçado e infantil; ambiente de trabalho; e gestão ambiental. Desde 2012 não temos registro de nenhum incidente crítico relacionado aos Direitos Humanos.

SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE DE FORNECEDOR (SQMS)
Define as expectativas do McDonald's para a segurança do alimento e a conformidade dos sistemas de qualidade. Esta auditoria aborda como um fornecedor deve estabelecer e implementar sistemas de gestão de segurança do alimento para entregar produtos alimentícios de alta qualidade, com documentação adequada. Inclui todos os fornecedores de alimentos e é realizado anualmente.

BOAS PRÁTICAS DE PRODUÇÃO (GMP)
Complementa as expectativas do SQMS para boas práticas de produção em nossos fornecedores de alimentos. Avalia as práticas de preparo, processamento e armazenamento de alimentos para garantir que sejam seguros e tenham sido preparados, embalados e armazenados em Condições sanitárias adequadas. A auditoria do GMP não anunciada é uma exigência para fornecedores de alto risco, como de carne bovina, de frango e suína, e é realizada anualmente.

SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE DE EMBALAGENS (PQMS)
Identifica as expectativas do McDonald's para os sistemas de gerenciamento de qualidade do fornecedor de embalagens, incluindo segurança do alimento, com base no padrão BRC. O programa abrange todas as áreas de qualidade e segurança do produto, pois considera a planta e seus funcionários, avaliando como os fornecedores gerenciam o sistema de qualidade, com auditoria anual.

Em 2022, o SWA encontrou 30 oportunidades para nossos fornecedores trabalharem. Os casos foram resolvidos com a execução de um plano de ação. Reauditamos esses fornecedores e todos eles tiveram sucesso no processo.

INSTALAÇÕES & AUDITORIAS

		AUDITORIAS		NOVAS AUDITORIAS		IMPACTO NEGATIVO ENCONTRADO		MELHORIAS ACORDADAS		CONTRATOS ENCERRADOS	
SWA	Autoavaliação	374	100%	26	100%	30	8%	28	93%	0	0%
	Auditorias	367	100%								
SQMS		212	100%	17	100%	0	0%	0	0%	0	0%
PQMS		50	100%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
GMP		84	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

"Ser fornecedor da Arcos Dorados é um aprendizado contínuo. Conseguimos crescer e desenvolver nossos sistemas de qualidade, segurança e responsabilidade social, graças às diretrizes que a companhia nos exige. Somos hoje uma empresa certificada com a Global Food Safety, e muito disso foi graças ao impulso que eles nos deram".

MAURICIO RAMIREZ GARCÍA
Gerente Geral da Vegetales Fresquita
Costa Rica

VEJA O DEPOIMENTO COMPLETO

NOS ENGAJANDO COM NOSSA CADEIA DE ABASTECIMENTO

Construir resiliência às mudanças climáticas em nossa cadeia de valor contribui a criar um modelo de negócios sustentável. Seguimos esse caminho por meio da realização de uma reunião de engajamento com nossa cadeia de fornecedores.

Realizamos um encontro virtual em novembro de 2022, com nossa comunidade regional de fornecedores, intitulado "Receita do Futuro - Mudanças Climáticas", no qual compartilhamos as prioridades climáticas da Arcos Dorados.

Woods Staton (Presidente Executivo), Gabriel Serber (Vice-presidente de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável) e Karina Montiel (Vice-presidente de Supply Chain) foram os anfitriões da reunião. Durante o evento, reconhecemos as melhorias ambientais significativas feitas por três de nossos fornecedores e incentivamos todos eles a continuar trabalhando em prol da ação climática.

“Foi uma honra sermos reconhecidos no evento Receita do Futuro - Mudanças Climáticas. Estamos empenhados em continuar contribuindo positivamente para reduzir o impacto ambiental da operação logística. Acreditamos que a sinergia e a aliança estratégica que desenvolvemos com a Arcos Dorados nos colocam no caminho certo para encontrar oportunidades de melhoria e desenvolver iniciativas focadas na redução da pegada de carbono da cadeia de valor”.

ÁLVARO CARRETERO
Diretor Global da Cadeia de Abastecimento
Axionlog

276
participantes juntaram-se à nossa reunião “virtual” Receita do Futuro - Mudanças Climáticas

Pelo quinto ano consecutivo, participamos do Programa Carbon Disclosure Project (CDP) Supply Chain, obtendo o maior índice de resposta dos nossos fornecedores na divulgação de seus impactos ambientais. Convidamos 76 fornecedores, que representam 79% de nossos gastos com alimentos, embalagens e logística, para levantar seus dados por meio de indicadores do CDP. Ao atingirmos uma taxa de resposta de 100% em três questionários em 2022, fomos reconhecidos como líderes com as maiores taxas de resposta da América Latina.

100%
dos nossos fornecedores divulgaram seu impacto ambiental por meio de indicadores do CDP

	2022
Respostas dos fornecedores ao CDP Clima	100%
Respostas dos fornecedores ao CDP Floresta	100%
Respostas dos fornecedores ao CDP Água	100%

Matérias-primas prioritárias

Trabalhamos para garantir que nossas matérias-primas prioritárias sejam de origem sustentável. Quando disponíveis, aplicamos certificações internacionais específicas que garantem rastreabilidade, produção responsável e gestão socioambiental para cada uma delas.

Nossos fornecedores diretos são responsáveis por monitorar o desempenho de seus fornecedores de matéria-prima em áreas como fornecimento sustentável e conformidade com especificações. Nossos fornecedores de frangos e bovinos assinam declaração juramentada declarando a origem de sua matéria-prima, e agem de acordo com nossos compromissos, caso estejam contemplados.

Também pedimos a todas as categorias de fornecedores que assinem uma declaração juramentada para divulgar se usam óleo de palma como ingrediente direto.

1 Carne bovina: Países com regiões atualmente identificadas como regiões prioritárias de alto desmatamento para carne bovina incluem Argentina (bioma Chaco), Brasil (biomas Amazônia e Cerrado)
2 Soja: Países com regiões atualmente identificadas como regiões prioritárias de alto desmatamento para a soja incluem Argentina (bioma Chaco), Brasil (bioma Amazônia e Cerrado) e Paraguai (bioma Chaco).
3 Exclusões: óleo de palma, óleo de Palma ou seus derivados usados como ingredientes secundários em produtos do McDonald's.
4 Excluindo a Venezuela.
5 Café: Inclui todo o café moído e em grão, incluindo café descafeinado.
6 Fibra: Embalagens primárias à base de fibras referem-se a produtos usados para embalar alimentos para clientes nas instalações dos restaurantes McDonald's. A fibra proveniente da Argentina deve ser certificada pelo Forest Stewardship Council (FSC) ou fontes de madeira controladas pelo FSC com certificação completa da cadeia de custódia.
7 Argentina, Camboja, China, Indonésia, Laos, Malásia, Rússia e Vietnã.

MATÉRIAS PRIMAS DE ORIGEN SUSTENTÁVEL

CARNE[1]

Se os fornecedores adquirirem matéria-prima da Argentina, Paraguai ou Brasil, eles devem atender aos critérios da Política de Compra de Carne Bovina Livre de Desmatamento do McDonald's (DFBPP) e do Compromisso do McDonald's com as Florestas.

100%
da origem da carne bovina é monitorada via satélite no Brasil e na Argentina

99.92%
da carne comprada na Argentina e no Brasil de fornecedores diretos atendem à DFBPP

FRANGO[2]

América Latina e Caribe

A soja é um ingrediente chave na alimentação de frangos. Como tal, a Arcos Dorados está totalmente comprometida com a produção de soja sustentável de acordo com os critérios da RTRS.

100%
de soja contida na ração de frangos, cuja origem é declarada na Argentina, Brasil e Paraguai, estão enquadradas neste requisito

ÓLEO DE PALMA[3]

América Latina e Caribe

Não usamos óleo de palma em nossos restaurantes como óleo de fritura. Trabalhamos com nossos fornecedores diretos para garantir que, se eles usarem óleo de palma (declarado como ingrediente principal em produtos principais), ele seja certificado pelos padrões da Mesa Redonda sobre Óleo de Palma Sustentável (RSPO).

100%
Óleo de Palma utilizado por fornecedores certificados nos padrões da RSPO

CAFÉ[5]

América Latina e Caribe

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

100%
café de origem sustentável certificada

96%
com certificação RainForest Alliance

PEIXE

Nós fornecemos peixes criados de forma sustentável, se oferecidos em nossos restaurantes.

100%
das fontes de peixes são sustentáveis

EMBALAGEM[6]

Até o final de 2025, nossas embalagens primárias para clientes devem vir de materiais renováveis, reciclados ou certificados. Desde 2020, nossas embalagens à base de fibras são certificadas. Quando a fibra virgem vem de países com alto risco de desmatamento[7], ela deve ser certificada exclusivamente pelo Forest Stewardship Council (FSC).

100%
dos nossos fornecedores de fibra atingiram nossa meta de certificação

100%
dos nossos fornecedores são certificados FSC ou PEFC em nível de instalação

MEMBROS DA MESA REDONDA SOBRE SOJA RESPONSÁVEL

A Arcos Dorados é membro da Mesa Redonda da Soja Responsável, que garante práticas responsáveis entre os produtores de soja para relações com a comunidade, direitos trabalhistas, conformidade legal, negócios, agricultura e meio ambiente.

A Arcos Dorados está envolvida com fornecedores de frango e de origem da soja, como ingrediente da sua ração, apoiando a produção responsável de soja por meio da compra de créditos RTRS.

ROUND TABLE ON RESPONSIBLE SOY

"A participação da Arcos Dorados na RTRS aliada à sua estratégia de incentivar a produção de soja responsável por meio da adoção de material certificado demonstra como os compromissos de atores relevantes do setor podem levar a mudanças concretas na cadeia de valor. Esses primeiros passos que a Arcos Dorados deu nos últimos anos, trabalhando na RTRS, são muito encorajadores e confiamos que continuaremos trabalhando juntos para enfrentar os desafios apresentados pela transição para cadeias de abastecimento sustentáveis".

MARCELO VISCONTI
Diretor Executivo da RTRS

McCafé

Você é daqueles que toma café para acordar ou só acorda para tomar café? De qualquer forma, todos nós amamos café!

Na Arcos Dorados, nos esforçamos para oferecer a você café da melhor qualidade e de origem responsável todos os dias. Assim, temos um comitê interdisciplinar que cuida dos aspectos técnicos com fornecedores e marketing para proporcionar o melhor produto e experiência em nossas lojas.

Nossos McCafés oferecem mais de 15 variedades para escolher: café filtrado, café americano, macchiatos, cappuccinos, expressos, lattes, ristrettos, frappés e muito mais! Além de deliciosos e acessíveis, eles são produzidos e preparados com responsabilidade.

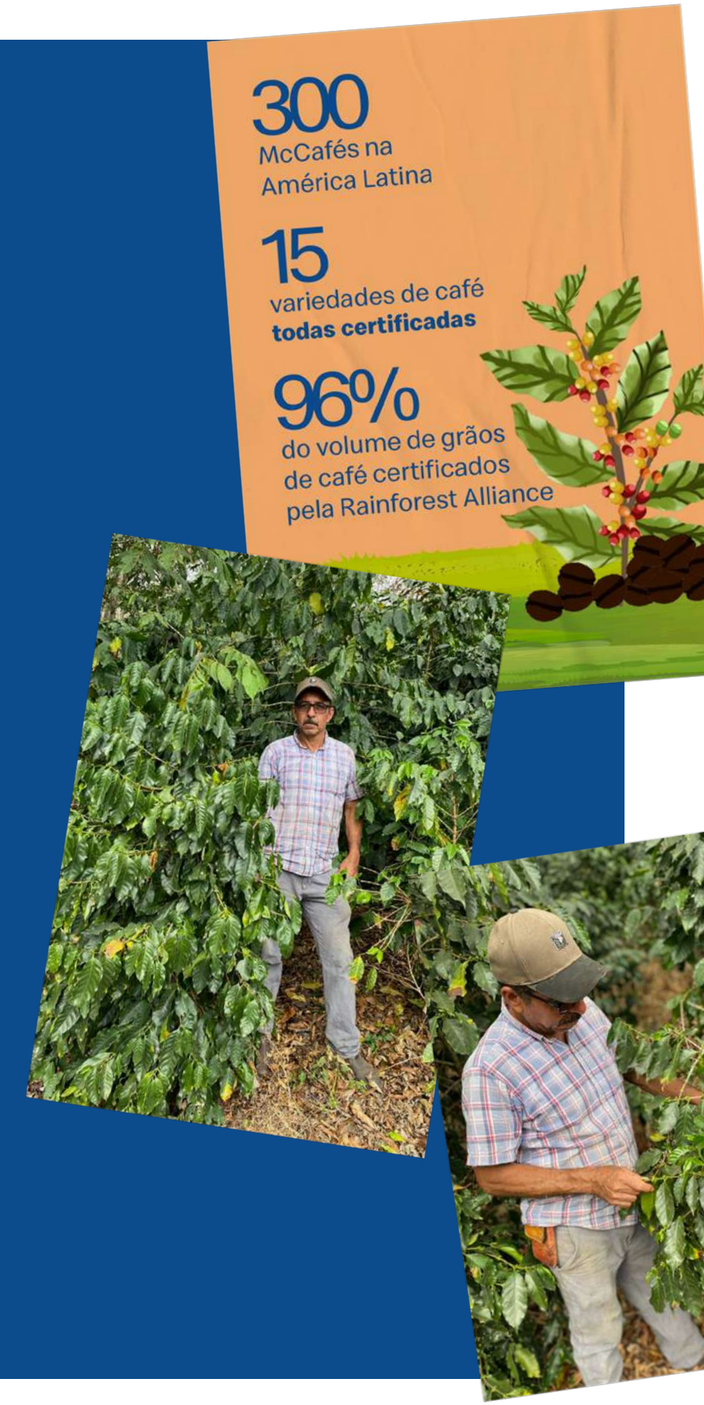
Os grãos de café vêm de produtores certificados da nossa região e 96% são certificados pela Rainforest Alliance. Este Programa de Certificação foi concebido para proteger a natureza, a biodiversidade e melhorar a vida dos agricultores e das comunidades florestais.

O selo Rainforest Alliance Certified significa que o grão de café certificado foi cultivado usando métodos que apoiam as comunidades, o meio ambiente e o desenvolvimento econômico justo. Auditores externos e independentes verificam se os produtores e participantes da cadeia de suprimentos atendem aos requisitos nessas três áreas antes de conceder ou renovar a certificação. Fechamos o círculo oferecendo borra de café para nossos clientes usarem na compostagem.

"Há quase 8 anos trabalho com os padrões de certificação da Rainforest Alliance, melhorando a qualidade e a quantidade de café em minha fazenda. Aos poucos fui percebendo os benefícios da certificação: desde o registro dos custos de produção até a proteção do meio ambiente, da flora e da fauna da minha região. Sigo boas práticas agrícolas e sociais graças às oficinas e formação ministradas pelos técnicos. Vou continuar trabalhando todos os dias para produzir um café de qualidade, que respeite o meio ambiente e a minha saúde, da minha família e dos meus funcionários".

JAVIER REYES HERNÁNDEZ
Cafeicultor de Ixhuatlán, Veracruz, México

RAINFOREST ALLIANCE • PEOPLE & NATURE •



Incorporando saúde e bem-estar animal em nossa cadeia de abastecimento

A saúde e o bem-estar dos animais em toda a cadeia de abastecimento são a nossa prioridade. Assumimos a responsabilidade em parceria com nossa cadeia de valor, nossos fornecedores e produtores, para avançar em direção a uma produção orientada para a sustentabilidade, baseada na ciência.

Garantir a saúde e o bem-estar animal em toda a nossa cadeia de abastecimento permite-nos fornecer alimentos seguros e de qualidade aos nossos clientes.

Ao longo dos anos, aplicamos as melhores práticas, políticas e procedimentos para evoluir em direção ao bem-estar e manejo adequado dos animais. Com relação aos laticínios, temos o orgulho de informar que o queijo que servimos no Panamá, México, Costa Rica, Porto Rico, Colômbia, Aruba, Curaçao, USVI e Trinidad e Tobago é feito com ingredientes provenientes de fazendas americanas certificadas pelo Programa de Gestão Responsável para Agricultores (FARM). Este programa garante que os ingredientes lácteos sejam produzidos por fornecedores com os mais altos padrões de cuidado animal.

A Arcos Dorados adota uma abordagem holística baseada em resultados para a sustentabilidade do abastecimento do frango, que prioriza a saúde e o bem-estar animal, ao mesmo tempo em que equilibra considerações adicionais, como os impactos ambientais. No Brasil, nosso maior mercado em termos de receita, 100% do nosso frango é proveniente da BRF, uma das maiores fornecedoras de proteína do mundo. Todos os produtos da BRF são produzidos sob o programa global Bem-estar animal feito na BRF.

Também continuamos trabalhando com nossos fornecedores de ovos para fazer a transição para ovos de galinhas livres de gaiolas e temos uma equipe de implantação para atingir nossa meta até 2025. Além disso, estamos orgulhosos de nos classificar no nível Bronze pelo segundo ano consecutivo no Monitor de Iniciativas Corporativas pelos Animais da Mercy for Animals (MICA).

No final de 2022, a Costa Rica foi o primeiro país a iniciar a transição para ovos de galinhas livres de gaiolas atingindo 100% das suas operações.

Embora a carne de porco seja um ingrediente menor em nossos cardápios, trabalhamos com fornecedores e produtores para desenvolver planos para reduzir o uso de baias de gestação para porcas e promover alojamentos alternativos em grupo.

Auditamos 100% dos fornecedores de proteínas com nosso programa de Saúde e Bem-Estar Animal (AHW) para garantir boas práticas de criação, altos padrões de qualidade e uso responsável de antibióticos. Ele garante o tratamento dos animais, que segue as diretrizes da Professional Animal Auditor Certification Organization. Por meio de auditorias anuais de terceira parte em fornecedores diretos de proteína e frigoríficos, avaliamos, identificamos e abordamos possíveis problemas, garantindo que as políticas de bem-estar animal sejam executadas adequadamente. Todas as auditorias foram concluídas com sucesso.

Nossos padrões do programa de saúde e bem-estar animal (AHW)

PROTOCOLOS	BOVINOS	FRANGOS	SUÍNOS
Padrões de auditoria de saúde e bem-estar animal	✓	✓	✓
Boas Práticas de Fabricação	✓	✓	✓
Sistema de Analise de Perigos e pontos críticos de controle (HACCP)	✓	✓	✓
Requisitos de Rastreabilidade	✓	✓	✓
Barreiras de proteção contra Encefalopatia Espongiforme Bovina (EEB)	✓	✓	✓

85 frigoríficos auditados

100% concluídos com sucesso

USO RESPONSÁVEL DE ANTIBIÓTICOS

A Arcos Dorados está totalmente alinhada com o compromisso do McDonald's Corporation com o uso responsável de antibióticos de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Organização Mundial de Saúde (OMS), Organização Mundial de Saúde Animal (antiga OIE) e outros órgãos de saúde pública e 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 quaisquer políticas específicas de espécies - frango, carne bovina e suína - quando aplicável. A Arcos Dorados solicita que nossos fornecedores de frangos, bovinos e suínos assinem este VAS anualmente.

No Brasil, que até hoje é o único mercado abrangido por esse compromisso, retiramos de nossa cadeia de abastecimento o uso de antibióticos, definidos pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como de Alta Prioridade Criticamente Importante (HPCIA) para medicina humana, de todos os frangos servidos em nossos restaurantes desde 2018. Também participamos do desenvolvimento da Política de Antibióticos do McDonald's para nossa Cadeia de Abastecimento de Carne Bovina. Esta política identifica as expectativas do McDonald's em relação ao uso de antibióticos em nossa cadeia de fornecimento de carne bovina, ao mesmo tempo em que cumpre as leis e regulamentações locais.

1 Excluindo a Venezuela

Movidos por florestas

A carne bovina é um dos principais ingredientes dos nossos cardápios. Possui uma complexa cadeia de valor. Por isso, estamos comprometidos em transformar a indústria e apoiar cadeias produtivas livres de desmatamento.

Somos a única empresa de Restaurante de Serviço Rápido (QSR) a ter e cumprir com sua própria Política de Compra de Carne Bovina Livre de Desmatamento (DFBPP). Ela está alinhada com nosso papel central na conservação do meio ambiente e exigimos que os fornecedores diretos de carne bovina implementem esses requisitos em suas cadeias de suprimentos para garantir que cumpram nossas políticas.

Rastreamos 100% da nossa carne, proveniente dos nossos fornecedores diretos, evoluindo a cada ano e demonstrando nossa responsabilidade socioambiental, sempre de acordo com o DFBPP do McDonald's e com o apoio da ONG ambiental internacional Proforest, da prestadora de serviços geoespaciais Agrotools e demais partes interessadas. Além do foco no desmatamento, o monitoramento inclui outros aspectos, como direitos humanos, e critérios de ética.

O trabalho da Arcos Dorados é voltado para a garantia da origem da carne bovina. A empresa é pioneira no setor e utiliza monitoramento remoto e/ou via satélite nas áreas de origem da carne bovina. Em 2022, avaliamos 100% das fazendas fornecedoras diretas, que atingiram 99,92% de conformidade com o DBPP do McDonald's. Esta política se aplica à Argentina, Brasil e Paraguai, identificados como países de alta prioridade de desmatamento, contendo biomas sob ameaça de desmatamento, de acordo com avaliação regular. A implementação da política é adaptada a cada país e bioma de acordo com as condições e contextos locais.

Os critérios de avaliação da Política incluem desmatamento, proteção de terras indígenas e unidades de conservação, embargos ambientais, além do respeito aos Direitos Humanos.

Além disso, lideramos conversas com stakeholders, como as mesas-redondas nacionais para pecuária sustentável na Argentina e no Brasil. Promovemos ativamente o desenvolvimento contínuo para apoiar práticas mais sustentáveis e produção com base científica que protege o meio ambiente, apoiando a saúde humana e animal na cadeia de fornecimento de carne bovina. Na Argentina, fazemos parte do Comitê Diretivo da Mesa Redonda Argentina para a Carne Sustentável (MACS) e, no Brasil, fazemos parte do conselho do Grupo de Trabalho da Pecuária Sustentável (GTPS). Ambas as mesas fazem parte do Global Roundtable for Sustainable Beef (GRSB).

"Desde 2017, a Proforest trabalha em parceria com a Arcos Dorados para implementar a DFBPP do McDonald's. A implementação dessa política no Brasil e na Argentina é importante para os compromissos de sustentabilidade assumidos pelas organizações. A Arcos Dorados sempre esteve aberta para alinhar estratégias de combate ao desmatamento e conversão de ecossistemas naturais, além de abordar questões sociais".

ISABELLA FREIRE
Co-diretora do Proforest

O PAPEL DOS NOSSOS PARCEIROS

agrotools

Governança de gerenciamento de dados em conformidade com a cadeia de dados e consultoria técnica.

proforest

Apoio na atualização constante da política e alinhamento com os mercados locais

ACESSE O ADENDO DO COMPROMISSO DO MCDONALD'S SOBRE FLORESTAS

Nossa política em ação!

13,7 M
hectares monitorados

16,7
mil fazendas monitoradas

+6,1M
animais monitorados

99,92%
da carne bovina proveniente da Argentina e do Brasil estão em conformidade com a Política de Compra de Carne Bovina Livre de Desmatamento do McDonald's

BRASIL

99,94%
Cumprindo a política

79,33%
em biomas **prioritários**

20,67%
em outros biomas

9.648.028,32
hectares monitorados

ARGENTINA

99,81%
Cumprindo a política

20,75%
em biomas **prioritários**

79,25%
em outros biomas

4.078.855,65
hectares monitorados

COMPROMISSO COM O CERRADO, A SAVANA BRASILEIRA

O bioma Cerrado é a savana com maior biodiversidade do mundo, casa de 5% de todos os animais e plantas do Planeta, e a principal região do Brasil de onde obtemos nossa carne bovina. Assumimos a liderança na preservação desse ecossistema, participando ativamente do Protocolo de Monitoramento Voluntário de Fornecedores de Gado no Cerrado. O objetivo é contribuir para a padronização e aprimoramento das práticas de monitoramento socioambiental para aquisição de gado. As organizações Proforest, Imaflora e NWF fazem parte do Grupo de Coordenação do Protocolo.

Segurança do Alimento e Restaurantes

Mais de 2.300 restaurantes se comprometem todos os dias a oferecer refeições de alta qualidade, seguras e deliciosas.

Na Arcos Dorados, a segurança alimentar é uma prioridade. Temos a responsabilidade de manter os mais altos padrões, do campo à mesa, aplicando as melhores práticas de qualidade alimentar e fornecendo os produtos mais seguros aos nossos clientes, para proteger e garantir a confiança em nossa marca.

A segurança do alimento é um esforço de equipe. A Arcos Dorados faz parte da Equipe de Gestão de Riscos de Segurança Alimentar, liderada pelo McDonald's Corporation, onde revisamos continuamente a avaliação de riscos e definimos estratégias para mitigá-los. Os colaboradores e fornecedores participam de pesquisas para determinar os principais riscos à segurança do alimento em toda a cadeia de abastecimento e pontos de entrega.

Mantemos reuniões regulares com líderes globais de Segurança e Qualidade do Alimento, onde recebemos as informações pertinentes e comunicamos o desempenho de nossa operação. E recebemos comunicações regulares do McDonald's Corporation sobre questões relevantes relacionadas à segurança do alimento, bem como a estratégia para seus mercados.

Recebemos a nota máxima na auditoria de Segurança Alimentar 2022 do McDonald's Corporation, demonstrando nosso comprometimento e altos padrões de controles de qualidade.

Controles rígidos em nossos restaurantes são fundamentais. Monitoramos as temperaturas do recebimento de ingredientes, temperaturas de geladeira e freezer, temperaturas de cozimento de alimentos e controle secundário de vida útil, entre outros. Além disso, todos os anos os restaurantes recebem uma Auditoria de Segurança Alimentar de Restaurantes (RFSA), realizada por uma empresa de auditoria externa. Em nosso plano de trabalho anual, detalhamos as principais mudanças nos programas de auditoria e as diretrizes básicas e estrutura para nossas operações. Complementamos essa abordagem com treinamentos para fornecedores e empresas de auditoria em temas relacionados à segurança do alimento. Cada mercado é responsável por garantir o cumprimento desses requisitos, e monitoramos mensalmente o desempenho dos programas de auditoria.

2.495
Auditorias de segurança do alimento em restaurantes

100%
dos nossos restaurantes

0
incidentes críticos detectados por um órgão de supervisão de segurança alimentar

0
incidentes de surtos de doenças transmitidas por alimentos associados aos nossos restaurantes

Restaurantes de Portas Abertas

É ótimo ver você de volta! Em setembro, após dois anos de pandemia, relançamos o programa presencial Portas Abertas em todos os nossos restaurantes. Esta iniciativa convida os clientes a visitarem as nossas cozinhas McDonald's para descobrir como é feita a nossa deliciosa comida, desde os valores e compromissos que norteiam o que fazemos, até aos processos e produtos que garantem os mais elevados padrões de qualidade e segurança do alimento.

É uma oportunidade única para conhecer aspetos únicos do cardápio mais icônico do mundo e mostrar aos nossos clientes como utilizamos ingredientes da mais alta qualidade, sob os melhores padrões de segurança do alimento guiados pela nossa Receita do Futuro. Estes incluem os processos de limpeza, a origem e armazenamento dos ingredientes, a cozedura, a preparação dos pedidos, a formação das equipes e muitas outras curiosidades.

+10.000
clientes visitaram nossas cozinhas na América Latina em 2022

81%
dos clientes relataram que melhoraram sua avaliação da marca após a visita

Nutrição e marketing responsável

Somos apaixonados por comida. Por isso, trabalhamos todos os dias para oferecer um cardápio delicioso e seguro de opções de alimentos acessíveis, de qualidade e produzidos com responsabilidade. Sabemos o poder da comida em reunir famílias e amigos, principalmente em uma região como a América Latina e o Caribe. Isso orienta cada decisão que tomamos, não importa quão pequena seja.

A nossa dimensão e influência obrigam-nos a agir de forma consciente e vemos no marketing responsável para crianças uma oportunidade de apoiar as famílias e ajudar a suprir as suas necessidades. É por isso que comunicamos as opções de refeições de forma consistente com as diretrizes nutricionais aplicáveis e em conformidade com os compromissos de publicidade locais ou regionais.

100%

de nossas opções de refeições são consistentes com as diretrizes dietéticas nacionais aplicáveis.

CALCULADORA NUTRICIONAL

A Calculadora nutricional é uma ferramenta interativa, que permite aos nossos clientes percorrerem todos os cardápios oferecidos localmente, entender os valores nutricionais de suas refeições e até que ponto cobrem suas necessidades nutricionais diárias determinadas pela OMS. O a ferramenta indica calorias, carboidratos e informações nutricionais para cada refeição.

Nossas metas de McLanche Feliz

Estamos trabalhando e aprendendo com as famílias a identificar oportunidades de criar mudanças positivas e significativas. Nossa estratégia é baseada em metas relacionadas à nutrição em nosso McLanche Feliz, pois acreditamos que focar nas crianças e nas famílias é onde podemos ter o maior impacto.

Desde 2011, trabalhamos para criar opções mais nutritivas e balanceadas de McLanche Feliz. Primeiro, incorporamos frutas e vegetais e progressivamente implementamos mudanças como reduções de sódio e gordura saturada. Também eliminamos açúcar adicionado e, em 2021, corantes e aromatizantes artificiais. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), essas mudanças foram endossadas por entidades médicas reconhecidas e estão alinhadas com os requisitos nutricionais revisados para crianças.

Pequenas decisões para atingir mais de 4 milhões de clientes por dia. Isso poderia fazer uma grande mudança, certo?

Essas mudanças estão relacionadas às cinco metas ambiciosas estabelecidas em 2018 pelo McDonald's em todos os mercados para aumentar o acesso das famílias a frutas, vegetais e laticínios com baixo teor de gordura e ajudá-las a tomar decisões. Nesse sentido, trabalhamos com a Alliance for a Healthier Generation e um terceiro independente para medir e relatar o progresso a cada dois anos em nossos três principais mercados: Argentina, Brasil e México. A tabela abaixo mostra nossa situação em junho de 2022 em relação a cada meta. Espera-se que o relatório final seja apresentado no final de 2023.

Progresso Global da Meta de McLanche Feliz

Metas	1 OFERECER REFEIÇÕES BALANCEADAS	2 SIMPLIFICAR OS INGREDIENTES	3 SER TRANSPARENTE COM AS INFORMAÇÕES NUTRICIONAIS DO MCLANCHE FELIZ	4 COMERCIALIZAR COM RESPONSABILIDADE	5 AUMENTAR A COMPRA DE ITENS CONTENDO OS GRUPOS DE ALIMENTOS RECOMENDADOS
	Certifique-se de que 50% ou mais das ofertas de McLanche Feliz apresentadas nos cardápios atendam aos Critérios Nutricionais Globais do McLanche Feliz do McDonald's.	Remova aromas artificiais e corantes adicionados de fontes artificiais de todas as ofertas de McLanche Feliz, sem sacrificar a segurança, sabor, qualidade ou valor dos alimentos.	Disponibilize informações nutricionais para todas as ofertas de McLanche Feliz nos sites e aplicativos do McDonald's.	Todas as ofertas de McLanche Feliz anunciadas para crianças atenderão aos Critérios Globais de Nutrição do McLanche Feliz do McDonald's e continuarão a atender às promessas de publicidade locais/regionais aplicáveis existentes com relação ao marketing para crianças.	Aproveitar o marketing inovador para ajudar a aumentar a compra de alimentos e bebidas que contenham grupos de alimentos recomendados no McLanche Feliz.
Dados do relatório	JAN-DEZ 2021	DEZ 2021	1T 2022	JAN-DEZ 2021	2018-2021
ARG	ALCANÇADO	ALCANÇADO	EM ANDAMENTO	ALCANÇADO	EM ANDAMENTO
BRA	ALCANÇADO	ALCANÇADO	EM ANDAMENTO	ALCANÇADO	ALCANÇADO
MEX	ALCANÇADO	ALCANÇADO	EM ANDAMENTO	ALCANÇADO	ALCANÇADO

Nossa fábrica digital

Vivemos em um mundo em constante evolução. Ser uma empresa líder em nosso setor é trabalhar na vanguarda da transformação digital, oferecendo aos nossos clientes grandes momentos com opções cada vez mais práticas, eficientes e personalizadas. Tudo com o objetivo de estreitar o relacionamento com nossos consumidores por meio da inovação tecnológica e maior conhecimento de suas necessidades, para oferecer a eles deliciosas experiências que começam no mundo digital.

Em 2020, criamos a ADvance, uma nova unidade de negócios dentro da Arcos Dorados, com o objetivo de implementar uma nova mentalidade e forma de trabalhar, e acelerar o relacionamento e experiência digital dos nossos clientes, bem como evoluir nossos processos e sistemas internos para se tornar uma empresa baseada em banco de dados.

A ADvance coloca os nossos clientes no centro de tudo o que fazemos. Identificamos uma necessidade ou um problema e encontramos uma solução digital: desenvolvemos a tecnologia necessária, asseguramos o impacto operacional que gera, ativamos a campanha ou comunicação aos clientes com recurso de big data e medimos os resultados, procurando sempre ir além tendo transparência, autonomia, criatividade e inovação como valores fundamentais. Nossa equipe ADvance de 300 membros se concentra em três funções principais, seguindo a metodologia ágil e trabalhando em squads:

ADVANCE
La fábrica digital de

TECNOLOGIA (TI)
Fornece as ferramentas e inovações tecnológicas que nos permitem melhorar nossos serviços. Isso inclui Business IT, responsável pelos processos de digitalização para restaurantes, e Foundational IT, responsável pela infraestrutura de nuvem e segurança cibernética.

DIGITAL
Equipes de Marketing, Experiência Digital, Operações e Logística que trabalham para proporcionar experiências extraordinárias e cada vez mais convenientes para todos.

DATA & ANALYTICS
Por meio da análise de informações, entendemos os milhões de clientes que nos escolhem todos os dias e oferecemos a eles opções personalizadas.

Nossas equipes aprendem e se adaptam constantemente às novas condições de mercado para desenvolver continuamente vantagens competitivas. Num contexto em que as necessidades dos clientes mudam rapidamente, a agilidade é essencial para se adaptar e focar no que é realmente importante para os consumidores de hoje.

Nossa plataforma de e-commerce é integrada à logística do restaurante, proporcionando uma experiência superior, eficiente e fluída.

Cibersegurança e privacidade de dados

A confiança é a base do nosso relacionamento com os nossos clientes. Todas as informações que eles nos fornecem são gerenciadas com responsabilidade, para melhorar a experiência deles e nos ajudar a aprimorar nossa proposta de valor. Apenas coletamos informações identificáveis, como nomes e sobrenomes, endereços e e-mails, quando enviadas voluntariamente por usuários individuais. E essas informações são utilizadas exclusivamente pela Arcos Dorados. Todos os usos de dados pessoais estão descritos nos Termos e Condições disponíveis em todos os nossos sites e aplicativos. Além disso, todos os provedores de dados têm o direito de acessar, retificar e excluir seus dados. Em 2022, tivemos 244 solicitações de titulares. Nossas equipes são treinadas na gestão responsável da informação por meio de webinars, cursos online e comunicações permanentes sobre questões de privacidade de dados.

Ser responsável não implica apenas ter uma visão interna sobre o uso da informação, mas também protegê-la de possíveis ameaças externas. Trabalhamos para proteger todas as nossas plataformas digitais com os mais altos padrões e protocolos de segurança. Para o nosso App, seguimos as diretrizes necessárias para o cumprimento do SOC 2. Esse padrão define os critérios para o gerenciamento dos dados do cliente com base em cinco princípios de serviços confiáveis: segurança, disponibilidade, integridade do processamento, confidencialidade e privacidade.

Comunidade

Uma ajudinha dos meus amigos

Suponha por um momento que cada pessoa que visita um de nossos restaurantes recebe uma ajudinha. Isso pode ser para qualquer pessoa, desde uma família com filhos que vem saborear seus itens favoritos do cardápio do McDonald's, até um jovem em busca de sua primeira oportunidade formal de trabalho. Isso não seria maravilhoso?

Sabemos como uma pequena mudança pode significar muito. É por isso que estamos comprometidos em capacitar nossos times de restaurantes, oferecendo oportunidades, cuidado e suporte, além de acelerar a equidade e a inclusão em todo o nosso negócio.

Nossos programas de impacto social representam uma das formas de contribuirmos para o desenvolvimento socioeconômico da região, pois sabemos que uma comunidade forte e resiliente é a base para o sucesso de qualquer negócio. Apostamos nos jovens contribuindo para o seu desenvolvimento pessoal e profissional por meio de oportunidades de emprego e formação. Também apoiamos o bem-estar das famílias, oferecendo opções de cardápios nutritivos e ajudando-as a fazer escolhas mais equilibradas, mas ao mesmo tempo saborosas, práticas e acessíveis.

Impacto positivo na comunidade

100%
de nossas operações alcançadas com programas de impacto social

+2.000.000
de iniciativas de oportunidades para jovens desde 2017

454.088
oportunidades de treinamento e primeiros empregos criados em 2022

50%
da nossa força de trabalho tem menos de 24 anos

+65.000
pessoas impactadas pelo MCampus Comunidade.

28%
da Equipe de Liderança Sênior iniciou sua carreira em nossos restaurantes.

McDia Feliz

+$7,6 MM
para as Casas Ronald McDonald e ONGs que trabalham com inclusão ao mercado de trabalho

+2,3M
milhões de Big Mac vendidos para fins de caridade

29
ONGs beneficiadas

+890.000
livros distribuídos com o McLanche Feliz

Oportunidades para jovens

Uma oportunidade de trabalho ou capacitação tem um impacto significativo sobre uma pessoa. Agora, imagine oferecer 2.000.000 de oportunidades em seis anos.

Três anos antes do previsto, a nossa Receita do Futuro cumpriu uma de suas metas: criar 2 milhões de oportunidades para jovens na América Latina e no Caribe. De que tipo de oportunidades para jovens estamos falando? Elas incluem jovens que conseguiram emprego formal conosco, membros da equipe que receberam treinamento em competências socioemocionais ou membros da comunidade que participaram de um dos vários programas educacionais que patrocinamos com nossas ONGs parceiras e aliadas.

Isso é especialmente impactante em uma região caracterizada por altas taxas de desemprego entre os jovens. Criar mais e melhores empregos para os jovens da região é um grande desafio. Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT) [1], a taxa de desemprego entre os jovens latino-americanos e caribenhos é de 20% – cerca de três vezes a taxa dos adultos e mais do que o dobro da taxa média geral de desemprego na região. Isso significa que mais de 10 milhões de jovens não conseguem encontrar um emprego. Além disso, 6 em cada 10 jovens que conseguem encontrar um emprego o fazem na economia informal, que geralmente envolve más condições de trabalho sem direitos ou segurança.

A Arcos Dorados está ajudando as economias locais a lidar com essa questão. Acreditamos nos jovens, em seu entusiasmo, força e motivação. Eles nos inspiram a sermos melhores. Como o maior empregador de jovens pela primeira vez na América Latina e no Caribe, promovemos a mobilidade social, oferecendo oportunidade de emprego formal e desenvolvimento de habilidades que eles podem aplicar em qualquer carreira de longo prazo que seguirem. Temos orgulho de compartilhar que mais de 50% da nossa força de trabalho em 2022 era de jovens com menos de 24 anos, muitos dos quais conseguiram sua primeira oportunidade de trabalho formal na Arcos Dorados.

Conscientes de que a educação é o principal obstáculo ao emprego formal e à mobilidade social, preparamos os jovens para o mercado de trabalho do futuro, capacitando-os e potencializando-os em competências que os alimentem na carreira profissional. Estamos conseguindo isso trabalhando com organizações não governamentais em toda a América Latina e abrindo as portas do nosso centro de treinamento, a Hamburger University, para toda a comunidade.

1 https://www.ilo.org/americas/temas/empleo-juvenil/lang--es/index.htm

MCampus Comunidade

A MCampus Comunidade tem como objetivo ajudar os jovens a liberar seu potencial, oferecendo treinamento em habilidades que os prepararão melhor para o local de trabalho. Em 2022, mais de 48 mil pessoas de 87 países foram beneficiadas com os cursos gratuitos da plataforma com foco em competências de alta demanda pelo mercado de trabalho.

A plataforma oferece atualmente 14 cursos em diversos temas como Saúde e Bem-Estar, Marketing Digital, Negociação e Influência, Finanças Pessoais, Atendimento ao Cliente, Empreendedorismo, Inteligência Emocional, Introdução à Ciência da Computação, Conhecimento Básico em NDG Linux, Fundamentos da Programação Python, Fundamentos da Segurança Cibernética, Introdução à Segurança Cibernética e Get Connected.

Em 2022, expandimos nossa oferta com a adição de um Programa de Orientação Vocacional completo. Este programa inclui quatro módulos que fornecem uma exploração aprofundada de habilidades profissionais e objetivos futuros para ajudar os alunos a construir seus currículos e se preparar para entrevistas de emprego. Inclui também um teste vocacional desenvolvido em parceria com a PDA, empresa de HRTech cujas soluções tecnológicas otimizam a identificação e o desenvolvimento de talentos. O teste ajuda os jovens a identificar seus pontos fortes, interesses e valores e a orientá-los para uma carreira ou direção educacional que se alinhe com seus objetivos e aspirações. Além disso, por meio do MCampus Comunidade, mais de 2.500 pessoas de 20 organizações e iniciativas sem fins lucrativos se inscreveram em nossos cursos de treinamento.

+69.000
jovens cadastrados na plataforma
+48.000 em 2022

57%
mulheres

87
países

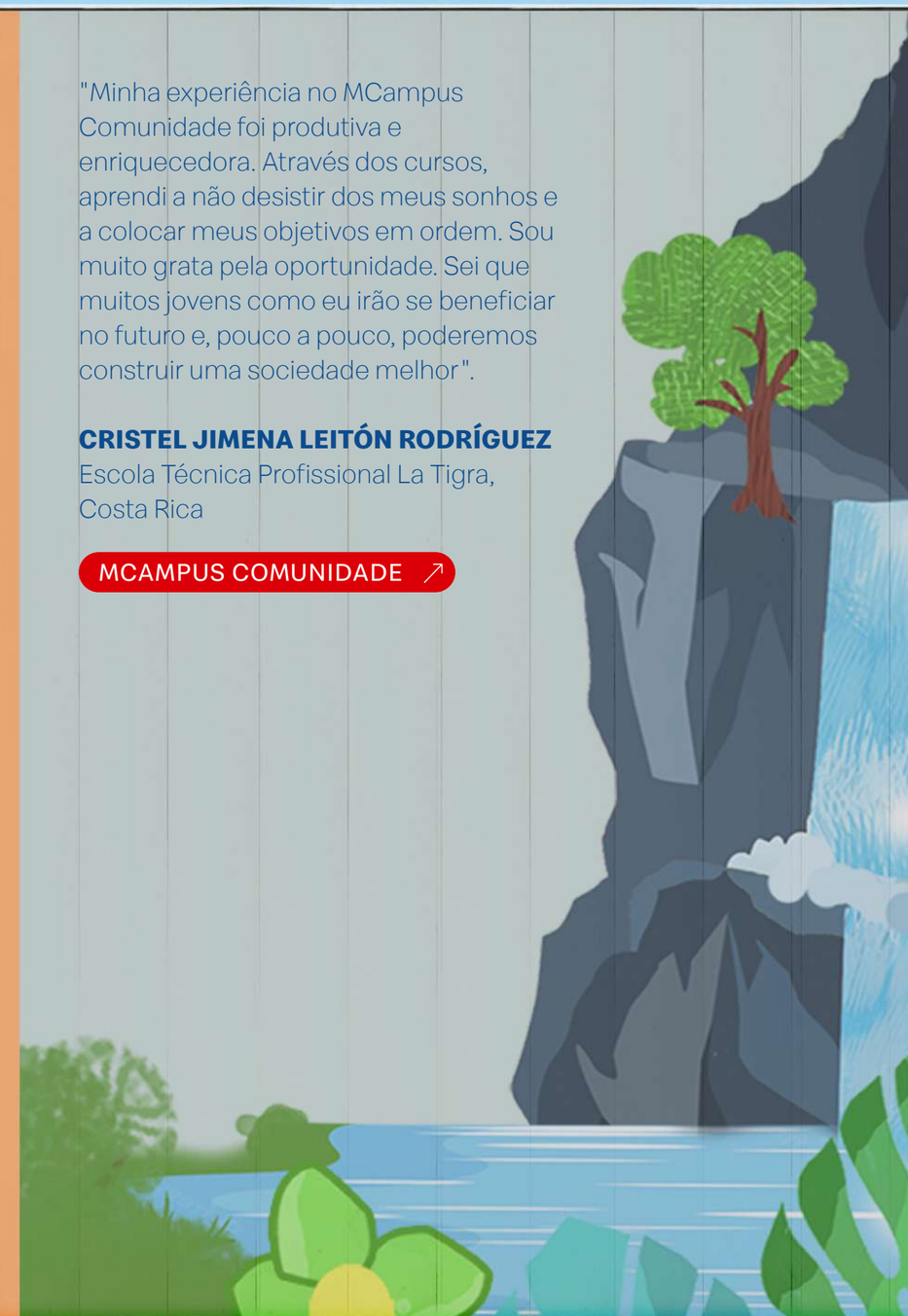
14
cursos e módulos de treinamento

2.521
pessoas cadastradas por meio de alianças (1.974) e ONGs (547)

"Minha experiência no MCampus Comunidade foi produtiva e enriquecedora. Através dos cursos, aprendi a não desistir dos meus sonhos e a colocar meus objetivos em ordem. Sou muito grata pela oportunidade. Sei que muitos jovens como eu irão se beneficiar no futuro e, pouco a pouco, poderemos construir uma sociedade melhor".

CRISTEL JIMENA LEITÓN RODRÍGUEZ
Escola Técnica Profissional La Tigra, Costa Rica

MCAMPUS COMUNIDADE ↗



Ampliando o conhecimento por meio de parcerias

Nosso objetivo é ampliar nosso alcance, oferecendo oportunidades de treinamento e educação a mais jovens latino-americanos, independentemente da fase da vida em que se encontrem. Em parceria com ONGs experientes, apoiamos várias iniciativas destinadas a fornecer habilidades profissionais e reforçar a cidadania responsável entre milhares de jovens de 16 a 24 anos. Apoiamos essas organizações principalmente por meio de doações recebidas através da nossa iniciativa do McDia Feliz, bem como investindo em projetos sociais específicos.

Somos mentores ativos nos programas da Junior Achievement, como "Miniempresas" e "Empresário-Sombra", onde ajudamos os alunos a desenvolverem as habilidades diárias de que precisarão no local de trabalho. Por meio da plataforma Passport to Success Explorer, desenvolvida em parceria com a International Youth Foundation (IYF) e o McDonald's Corporation, geramos um espaço de conhecimento, prática e reflexão. Com um modelo dinâmico e acessível que utiliza tecnologia, a plataforma impacta jovens no México, Panamá e Costa Rica.

Junior Achievement
Argentina, Brasil, Costa Rica, Colômbia, México, Panamá e Uruguai

Fundación Sí
Argentina

Fundación Apoyo a la Juventud
México

Instituto Ayrton Senna
Brasil

Aldeas Infantiles SOS
Costa Rica, México e Peru

NOVAS ALIANÇAS!

Mi Sangre
Colômbia

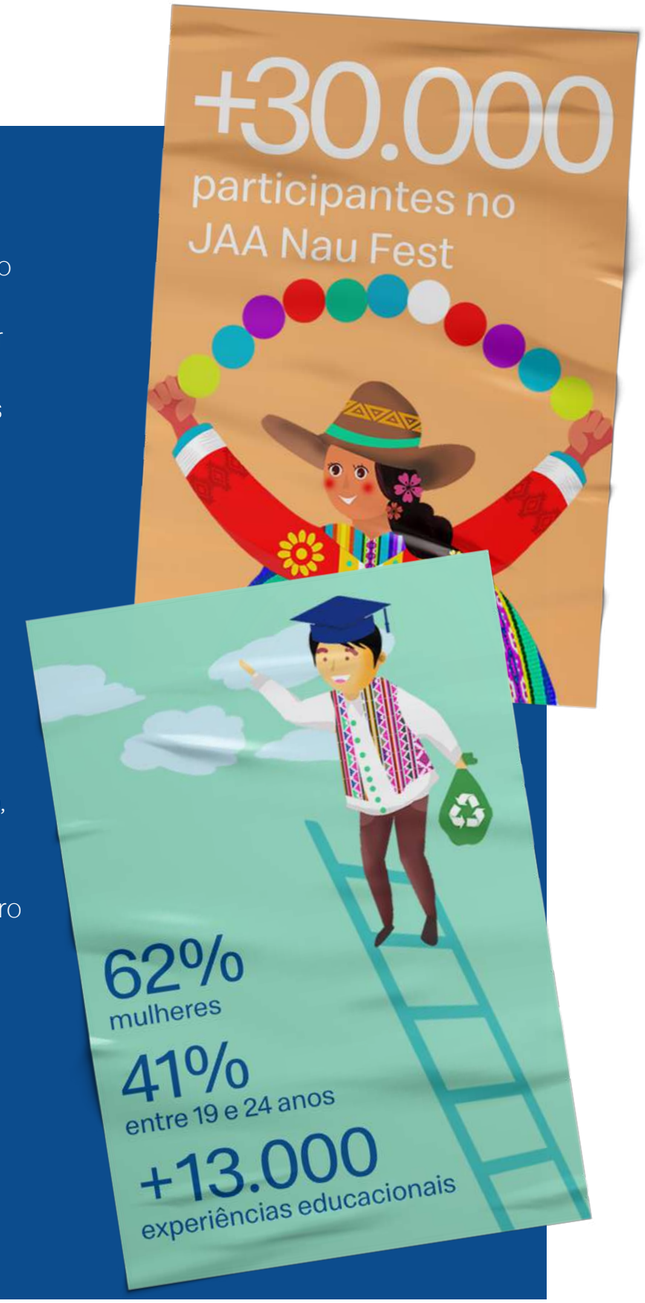
Voces Vitales
Panamá

ALIANÇA COM A JUNIOR ACHIEVEMENT

Em 2022, formamos uma aliança regional com a Junior Achievement Americas (JAA), incluindo Argentina, Uruguai, Brasil, Colômbia, Panamá, Costa Rica e México. Isso nos permitiu alcançar mais jovens e, ao mesmo tempo, padronizar nossos programas em toda a região, unificar os critérios de medição de impacto e incorporar os cursos do MCampus Comunidade aos programas JAA.

Com esta parceria regional, estamos impactando milhares de jovens entre 15 e 17 anos. Por meio de programas presenciais e virtuais, os ajudamos a desenvolver as habilidades socioemocionais necessárias para sua futura vida profissional: pensamento crítico, criatividade, comunicação, colaboração, iniciativa e liderança.

Também apoiamos o JAA Nau Fest, seu primeiro fórum regional desenvolvido para inspirar e conectar jovens com o futuro do trabalho em 26 países. Foi um evento 100% virtual com atividades síncronas e assíncronas com foco no desenvolvimento de competências e networking. A Arcos Dorados foi a principal patrocinadora da iniciativa e da sua feira virtual de empregos.



Honrando nossa tradição de retribuir

Pessoas, famílias e crianças que visitam nossos restaurantes são a espinha dorsal do nosso negócio e da nossa marca. Eles nos visitam todos os dias para saborear nosso delicioso cardápio, e nada mais gratificante do que ver nossa comunidade feliz e engajada. Tudo o que eles dão, não importa o quanto, significa muito para nós.

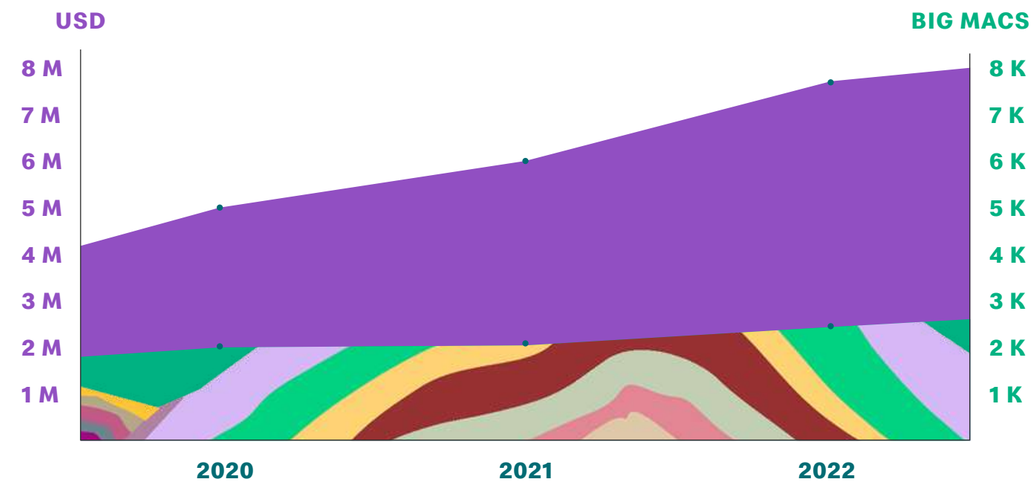
Cultivamos esse vínculo com o que fazemos de melhor: fornecer alimentos deliciosos e nutritivos com impacto social positivo. Em 2022, apoiamos e impactamos positivamente famílias e comunidades na América Latina e no Caribe por meio de programas cujos elementos-chave foram educação, saúde e bem-estar infantojuvenil.

Este será um Grande Dia

Não foi um excelente dia? Você comeu um delicioso Big Mac enquanto ajudava os jovens a prosperar e cuidava de famílias na América Latina. Você fez tanto!

Entre agosto e dezembro de 2022, cada restaurante do McDonald's da região tem um grande dia. O McDia Feliz no Brasil, Gracias de Corazón na Venezuela e Gran Día no resto da América Latina são celebrações que unem milhões de pessoas com um único objetivo comum: a solidariedade.

Nesse dia, o famoso Big Mac torna-se um "produto com propósito". Nossos convidados compram Big Mac por meio de canais físicos e digitais, com toda arrecadação doada a organizações que promovem programas de inclusão trabalhista e à Casa Ronald McDonald de cada país. Todo o valor arrecadado em Trinidad e Tobago, Ilhas Virgens Americanas, Guadalupe, Guiana Francesa, Martinica e Aruba vai para ONGs dedicadas a programas que impactam diretamente suas comunidades.



"Para o sucesso do Brasil, a educação deve estar no centro da nossa agenda de desenvolvimento. Estima-se que, em decorrência da pandemia, a educação brasileira tenha atrasado uma década, ampliando ainda mais nosso déficit histórico. O desafio que temos na educação é enorme e precisa da união do governo, da sociedade civil e do empresariado para criar parcerias e soluções que garantam a força e a escala que esse problema exige. A Arcos Dorados entende seu papel nessa transformação social e compartilha da nossa crença na educação como principal ferramenta para combater a desigualdade. Perseguimos nosso objetivo comum há cinco anos, por meio da campanha McDia Feliz, que nos permitiu levar educação de qualidade a milhões de jovens estudantes brasileiros, garantindo-lhes melhores oportunidades no futuro".

VIVIANE SENNA
Presidente do Instituto Ayrton Senna

AS CASAS RONALD MCDONALD

Um lugar longe de casa quando você mais precisa. As Casas Ronald McDonald fornecem apoio e conforto às famílias quando são obrigadas a passar longos períodos longe de casa enquanto seus filhos recebem tratamento médico.

A Arcos Dorados apoia o trabalho e as iniciativas da Ronald McDonald House Charities (RMHC) em vários países, ajudando as famílias a ficarem próximas às instituições médicas onde seus filhos estão sendo tratados.

1 CERLALC, II Catálogo Cerlalc-IBBY de Libros Infantiles para el Desarrollo Sostenible, 2021.
2 Grupo Banco Mundial junto a UNICEF y UNESCO, "Dos años después, salvando a una generación", 2022.

Uma história inspiradora

Quatro em cada cinco alunos da sexta série na região não possuem o nível mínimo de compreensão de leitura, de acordo com o Centro Regional para o Desenvolvimento do Livro na América Latina e no Caribe (CERLALC) . Além disso, de acordo com dados do Grupo Banco Mundial, UNICEF e UNESCO, 50% dos jovens não possuem habilidades mínimas de leitura. A Arcos Dorados está ajudando a resolver esta situação. Como? Democratizando o acesso à leitura para as crianças da América Latina.

Assim, relançamos a iniciativa de livros "Happy Meal", permitindo às famílias escolher um livro em vez de um brinquedo com o seu McLanche Feliz. Este clássico voltou em 2022 com uma nova coleção de títulos infantis chamada "Yo puedo" ("Eu posso"), que motiva nossos convidados mais jovens a realizar seus sonhos com histórias divertidas centradas em personalidades envolventes.

"Yo puedo" inclui 12 livros focados nas histórias de infância de pessoas famosas que ousaram sonhar grande e mudar o mundo.

A iniciativa de livros infantis Little People, Big Dreams criou uma série exclusiva para a Arcos Dorados com o objetivo de aumentar a leitura infantil para ajudar no desenvolvimento intelectual e criativo e gerar momentos de união familiar. A série inclui atividades divertidas e envolventes, incluindo QR Codes para acessar conteúdo digital exclusivo para apoiar as histórias.Mantendo o compromisso do McDonald's Corporation de avançar em brinquedos sustentáveis, esta nova coleção foi produzida com papel certificado Forest Stewardship Council (FSC).

+890.000
livros produzidos em 2022

Voluntariado corporativo

Sempre promovemos atividades de voluntariado corporativo entre nossos colaboradores. Em setembro de 2022, o McDonald's Corporation promoveu o primeiro Mês Global do Voluntariado em todo o mundo, que contou com a participação da Arcos Dorados. Globalmente, aproximadamente 8.500 voluntários participaram de 120 eventos em 33 regiões, com mais de 16.500 horas dedicadas a retribuir às comunidades locais. Esta é uma grande oportunidade para apoiar pessoas e organizações nos locais onde atuamos, bem como para motivar nossas equipes.

+60
voluntários
em toda a região

PAÍS	VOLUNTÁRIOS	PROJETO	ORGANIZAÇÃO
Argentina	24	University Residencies	Fundación Sí
	5	The Company	JAA
Brasil	14	Job Shadow	JAA
México	12	Skills For Life	JAA
Panamá	6	Youth Mentoring Program	JAA
Uruguai	2	The Company	JAA

Meio ambiente

Pouco a pouco, mudamos muito

Pouco a pouco, estamos construindo resiliência para um futuro sustentável e reduzindo o impacto ambiental dos nossos restaurantes e escritórios sempre que possível. Nosso trabalho inclui medir e reduzir as emissões de carbono, melhorar a eficiência operacional de nossos restaurantes e usar materiais mais sustentáveis em nossas embalagens, além de facilitar a reciclagem e reduzir o desperdício para os nossos clientes. Significa também uma matriz energética mais limpa e iniciativas de sustentabilidade em nossa cadeia de suprimentos.

Todas as pequenas mudanças que estamos fazendo refletem nosso compromisso com a ação climática, uma prioridade para cumprir nosso propósito de impactar as comunidades hoje e no futuro.

Sabemos que agir em relação às mudanças climáticas é desafiador e requer investimentos significativos. Ainda assim, acreditamos que aumentará o valor do nosso negócio no longo prazo, garantindo que estamos gerenciando os custos operacionais em nosso fornecimento de energia e reduzindo nossa exposição a crescentes riscos ambientais e regulamentações.

Nossa pegada de carbono

O primeiro passo para atingir nossas metas ambientais é medir, avaliar e reportar o inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) de nossas operações. Nossos compromissos são reduzir as emissões de GEE de todos os restaurantes e escritórios em 15% e em toda a nossa cadeia de suprimentos em 10%, até 2025, em comparação com o ano base de 2021.

Reforçamos nosso compromisso de reduzir as emissões até 2025, incluindo nossas metas de Sustainability Linked Bond (título financeiro vinculado com metas de sustentabilidade)

Em 2022, medimos pela segunda vez a pegada de carbono de todas as nossas operações regionais, alcançando os 20 países que compõem a Arcos Dorados. O procedimento do 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.

Nossa pegada de carbono compreende três escopos. O escopo 1 inclui emissões de combustão fixa, combustão móvel, refrigerantes e emissões fugitivas. O escopo 2 inclui as emissões associadas ao uso de eletricidade no ano. Finalmente, o Escopo 3 inclui todas as emissões derivadas de produtos 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 de valor, tratamento de fim de vida de produtos vendidos e operações de franquia. Em nossa categoria Fora do Escopo, incluímos as emissões que estão fora do Protocolo de Quioto.

Em 2022, conseguimos reduzir as emissões de Escopo 2 graças ao aumento de energia renovável em nossas operações, que no fechamento deste relatório representava 29% da matriz energética da Arcos Dorados, em comparação a 12% em 2021. O aumento das emissões de Escopo 1 em relação a 2021 deve-se ao crescimento do consumo de gases refrigerantes. Para enfrentar este desafio, temos um plano para padronizar os procedimentos de substituição para que possam ser recuperados e reciclados.

EMISSÕES DE GEE
2022

175.037
Escopo 1 (tCO_2e)

103.310
Escopo 2 (tCO_2e)

5.334.664
Escopo 3 (tCO_2e)

75.634
Fora do escopo (tCO_2e)

5.688.645
tCO_2e
total

1,58
Intensidade
tCO_2e/mil em dólares

9,30
Intensidade
tCO_2e/toneladas
de Alimentos e Embalagens
nas operações da
ArcosDorados (Escopo 3)

3,1%
Escopo 1

1,8%
Escopo 2

93,8%
Escopo 3

1,3%
Fora do escopo

UMA EXPERIÊNCIA DIGITAL ECONÔMICA

Hospedamos nossas plataformas digitais em serviços externos de nuvem, como a Amazon Web Services (AWS) e o Azure da Microsoft. Eles são muito mais eficientes e oferecem uma pegada de carbono de fluxo de trabalho que é uma fração do que as empresas normalmente produzem em seus data centers locais ou de colocação.

Os operadores de nuvem fazem com que toda a organização técnica trabalhe em harmonia para obter alta eficiência de infraestrutura desde o design. Uma grande parte da redução de carbono é atribuível ao uso mais eficiente e superior do servidor, em comparação com data centers locais, seguido por consumo reduzido de eletricidade e uso de energia renovável e instalações de data center mais eficientes.

-99,5%

das emissões médias de carbono geradas pela hospedagem de nossas soluções em servidores externos

Economize um pouco, mude muito

Cada pessoa que trabalha em nossos restaurantes ou escritórios está empenhada em fazer pequenas mudanças e mudar muito. Estamos colocando a inovação à frente para usar a energia de forma mais eficiente, com investimentos em áreas como energia renovável, iluminação LED e equipamentos de cozinha energeticamente eficientes. Também acreditamos que nosso tamanho e escala nos permitirão ter um impacto positivo na água, considerando sua conservação, reuso, gestão responsável, poluição, qualidade e uso geral.

A cada ano incorporamos novos indicadores de desempenho que nos ajudam a mensurar 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 incentivar outras partes interessadas a seguirem nosso exemplo e, assim, elevar a qualidade como um todo.

100%

das inaugurações e modernizações incorporaram o Programa de Desenvolvimento e Construção Sustentável com iniciativas de eficiência energética, hídrica e de resíduos.

Apresentamos o Programa de Desenvolvimento e Construção Sustentável, composto por 25 iniciativas, algumas obrigatórias e outras sugeridas, para serem incorporadas às nossas inaugurações e modernizações. Eles incluem projetos de economia de energia e água, propostas de economia circular e ações de impacto positivo na comunidade. Em 2022, 100% das novas inaugurações e modernizações contemplam as iniciativas obrigatórias, 10 pontos à frente da nossa meta.

O poder da natureza

Inovamos a favor do uso eficiente da energia. Nosso Programa de Desenvolvimento e Construção Sustentável inclui, entre suas iniciativas energéticas, a incorporação de ar-condicionado de alta eficiência, equipamentos de extração variável, aquecedor solar de água, iluminação em LED e por energia solar, filtro UV em vidro, medidor de consumo em quadro elétrico e acendimento automático de sinalização e iluminação externa.

Também prioriza o uso de fontes renováveis de energia para novos restaurantes e reformas. Em nossa nova inauguração em Guadalupe, instalamos um sistema de painel solar de 220m2 na cobertura do restaurante. Esta iniciativa foi financiada pela Esco através de um contrato de 20 anos, com uma dimensão de sistema de 45 KWp.

Na Colômbia, em Santa Marta, Barranquilla e Cartagena, instalamos painéis solares em telhados de restaurantes e estacionamentos. Quatro sistemas produziram 17.143 KWh de geração de energia solar em 2022.

No Brasil, juntamente com a EDP, abrimos três usinas de energia solar: uma em Cotia, São Paulo, e duas no Rio Paranaíba, Minas Gerais. Esses sistemas têm capacidade anual de geração de 11.726 MWh e atenderão 100% da demanda de energia de 28 restaurantes e sete quiosques de sobremesas por meio de um contrato de 12 anos. E ocupam uma área de 18,5 hectares.

Em 2022, como parte da nossa estratégia energética, evoluímos nossa matriz energética e quase triplicamos o uso de fontes renováveis de energia, passando de 12% para 29% da energia utilizada em nossas operações. Estamos orgulhosos com este resultado, que reflete o trabalho árduo de nossas equipes em toda a região.

29%

de energia renovável em todas as nossas operações

ENERGIA

Consumo de energia dentro da organização (kWh)

512,488,289
2022

Consumo de energia renovável (MWh)

29%
energia renovável

71%
energia não-renovável

Consumo de energia renovável (%)

29%
2022

Intensidade (kWh/mil em dólares)

0,14
2022

CONSUMO DE COMBUSTÍVEL

Diesel

473,019 l
2022

Gasolina

1,452,673 l
2022

LGP/propano

7,353,766 l
2022

Gás natural

2,536,456 m^3
2022

Uso de água

Em cada um de nossos restaurantes, utilizamos a água de forma consciente e eficiente, tanto no seu uso diário quanto no descarte final. Nosso Programa de Desenvolvimento e Construção Sustentável inclui iniciativas relacionadas ao uso da água, como plantio de espécies nativas com baixa necessidade de irrigação, torneiras com arejadores para reduzir o fluxo de água e temporizador automático, aproveitamento da água da chuva para irrigação, limpeza e descarga de vasos sanitários e a coleta de água da condensação dos aparelhos de ar-condicionado para tarefas de limpeza.

Gestão de resíduos

Nosso Programa de Desenvolvimento e Construção Sustentável inclui iniciativas para novas aberturas ou reformas de restaurantes relacionadas à segregação de resíduos na origem, como lixeiras especiais no salão e na sala dos colaboradores, lixeira com separação de resíduos e instalação específica para coleta de óleo usado. Também inclui iniciativas para o uso de materiais de fontes renováveis, como lixeiras e móveis de madeira certificada FSC -Forest Stewardship Council (Conselho de Manejo Florestal, em português). Temos retirada diferenciada de recicláveis nos países onde contamos com o apoio de cooperativas locais, ou empresas de reciclagem.

Oferecemos treinamento contínuo para toda a empresa sobre geração, manuseio, controle e destinação responsável de resíduos. Além disso, nossa Auditoria de Segurança Alimentar de Restaurantes (RFSA) monitora, entre outros aspectos, o descarte correto de resíduos em restaurantes. Finalmente, temos iniciativas na cadeia de valor e específicas do local para reduzir nossos resíduos e evitar a poluição que eles produzem.

AS MELHORES PRÁTICAS NO BRASIL

Temos iniciativas de Aterro Zero em algumas localidades do Brasil. Em 155 restaurantes de São Paulo, implementamos uma estratégia de separação de resíduos que combina separação manual e mecânica para evitar o descarte em aterros. Os materiais recicláveis separados passam pelos processos necessários, como a prensagem, para atender às especificações estabelecidas pelas indústrias recicladoras, enquanto os demais resíduos não recicláveis são encaminhados para coprocessamento para serem utilizados como combustível em fornos de cimento e matéria orgânica para compostagem.

Seguimos em frente com nossa estratégia de valorização de resíduos orgânicos para compostagem. Em agosto de 2022, iniciamos a destinação final dos resíduos orgânicos para compostagem em seis restaurantes de Brasília. Em cinco meses de operação, compostamos mais de cinco toneladas de resíduos orgânicos.

Em um de nossos restaurantes franqueados em Brasília, operado por Nadim Haddad, construímos o Espaço Méqui Sustentabilidade, que conta com área de compostagem e horta. Dentro deste espaço conseguimos compostar os resíduos orgânicos e utilizar o composto na nossa horta.

Tudo começa nas lixeiras no salão e na cozinha dos nossos restaurantes, onde separamos os alimentos e os diversos tipos de embalagens. Depois, levamos todo o lixo orgânico para a central de compostagem que gera adubo e biofertilizante. Estes produtos são utilizados na nossa horta, gerando um exemplo único de economia circular, onde os restos de comida se transformam em adubo para nutrir os alimentos do futuro.

Além disso, junto com o Instituto Arapoti, utilizamos o espaço Méqui Sustentabilidade para trabalhar a conscientização e educação ambiental, convidando crianças de escolas públicas para conhecer todo o processo e transformação do lixo orgânico em alimentos.

Em todos os nossos relacionamentos na cadeia de valor, nos esforçamos para garantir que nossos parceiros cumpram a seguinte iniciativa de gestão responsável de resíduos:

- Redução da geração de resíduos por meio de boas práticas operacionais e metas ou princípios de economia circular.
- Separar e destinar adequadamente os resíduos, de acordo com a legislação aplicável, desenvolvendo alternativas de redução, reutilização ou reciclagem, a fim de minimizar os impactos ambientais e evitar aterros sanitários.
- Promover ações e comportamentos ambientais de colaboradores, clientes e fornecedores.
- Incentivar o desenvolvimento da inovação para a economia circular.
- Gerenciar recursos para manter o valor mais alto possível de produtos e materiais ao longo de seu ciclo de vida.
- Soluções de economia circular como compromisso e norma, sem exceção, gerando benefícios em escala.
- Incentivar e participar de programas de logística reversa, visando reciclar, recuperar ou reaproveitar produtos colocados no mercado. Esforçar-se para reduzir continuamente o uso de energia, matérias-primas e água.
- Cumprir todas as leis e regulamentos nacionais aplicáveis em relação à gestão ambiental e de recursos naturais, bem como reconhecer as mudanças nos mesmos.

Economia circular

Acreditamos que o futuro dos materiais precisa ser circular sempre que possível. Trabalhamos para prolongar 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. Nossas estratégias para alcançar nossa missão apoiam nossa resiliência de negócios de longo prazo, ajudam a manter nossas comunidades limpas e visam proteger o planeta para as gerações futuras.

RECICLAGEM ATRÁS DO BALCÃO

Reciclamos o óleo de cozinha usado nos nossos restaurantes, que depois é reutilizado de acordo com os regulamentos locais. Em 2022, reciclamos 100% do óleo de cozinha usado transformando-o em biodiesel, produtos de limpeza e ração animal. Fazemos isso por meio de alianças locais e regionais que utilizam a logística reversa. Também introduzimos um processo de recuperação de óleo em mais de 250 restaurantes em São Paulo, no Brasil. Esta solução inovadora avalia e filtra o material recolhido com o objetivo de melhorar a sua qualidade e, assim, aumentar o seu valor agregado.

Aproveitamos nossos fornecedores de logística para recuperar o papelão de nossos restaurantes para reciclá-lo e reutilizá-lo na produção de novas embalagens. A solução está sendo testada em diversos mercados. Em 2022, recuperamos mais de 260 toneladas de papelão que foram reutilizados na nossa cadeia de valor, proporcionando-nos oportunidades de reciclagem e redução de resíduos.

100%
de óleo reciclado

2.969.000
litros

266
toneladas de papelão recuperado

NÃO USE BALÕES!

Desenhamos um guia de decoração para evitar o uso de elementos plásticos e balões nas comemorações do nosso restaurante. É recomendado a escolha de materiais alternativos ao plástico, como papelão, papel, bambu, madeira, sisal ou fio de algodão e fita de papel. O guia também oferece ideias criativas para o uso de materiais mais ecológicos. Por exemplo, o uso de caixas de hambúrguer vazias para fazer guirlandas e assim alavancar o logo da marca.

BANDEJAS UBQ

Até as bandejas são recicladas! Em 2022, adquirimos 112.140 bandejas fabricadas com UBQ, um termoplástico produzido a partir de resíduos e plásticos desviados de aterro sanitário. Nosso objetivo é eventualmente mudar todas as bandejas para o material reciclado.

Rumo a uma experiência de plástico zero

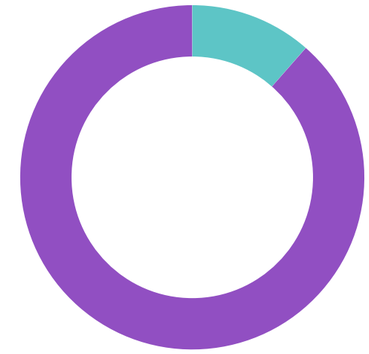
Nossas embalagens desempenham um papel essencial na redução do desperdício de alimentos e nos ajudam a servir comida quente e preparada na hora com rapidez e segurança aos nossos convidados. E queremos tornar essa experiência livre de plástico. Estamos comprometidos em implementar soluções globais e locais em nossos negócios para expandir a redução, reutilização ou reciclagem de embalagens e ajudar a criar demanda por materiais reciclados.

Reduzir os plásticos de uso único é fundamental para cuidar do meio ambiente e garantir um futuro sustentável para todos. Nos últimos anos, deixamos de fornecer canudos em nossos restaurantes, eliminando grandes quantidades de plástico do ecossistema. Também retiramos as tampas das bebidas para consumo no restaurante e utilizamos embalagens recicláveis nos potes para saladas.

Com essas ações, desde 2017 conseguimos reduzir mais de 1.700 toneladas de plásticos de uso único. Fatores externos que afetaram nossa cadeia de suprimentos fizeram com que aumentássemos a oferta desse material em 2022 em relação ao ano anterior, devido à falta de fibra para produzir embalagens que nos permitissem manter nossos padrões de qualidade e segurança na oferta de nossos cardápios.

INICIATIVAS	ITENS	REDUÇÃO DE RESÍDUOS PLÁSTICOS VS. 2017 EM TONELADAS	REDUÇÃO DE RESÍDUOS DESDE 2017 EM TONELADAS
Redução do canudo de plástico	Canudo Sob Demanda Tampas sem canudo Canudos de papel	297	-
Redução da tampa de plástico	Tampa sob demanda Tampas de vedação de papel – Nos pedidos feitos por delivery	374	-
Eliminação de embalagens de café da manhã de espuma e plástico	Garra de Café da Manhã	194	-
Eliminação de embalagens plásticas para salada	Caixa de papelão para o café da manhã	281	-
Redução de resíduos de clamshell de sanduíche não central	Garras para wraps	-	1.099
Eliminação de mexedores de plástico	Agitadores de madeira	13	-
Redução de copo plástico para Frappes e sucos	Copos de papel/PE para Frappes/Suco	481	-
Redução de plástico em copos de sundae	Copos de sundae de papel/PE	142	-
Eliminação de plástico em tampas de McFlurry & Sundae	Tampas de papelão para embalagens de McFlurry & Sundae	337	-
Redução de plástico em copo de cortesia	Copos de cortesia de papel/PE	12	-
Redução de colheres de plástico	Colher com menos plástico Colheres de madeira Colheres de papelão	224	-
Redução de garfo/faca de plástico	Garfo e faca de madeira	77	-

MATERIAIS USADOS PARA PRODUZIR E EMBALAR PRODUTOS PRIMÁRIOS FB-RN-150A.2 (1)



4.733
Materiais não renováveis 2022
11,5%
(1) Toneladas de plástico

36.500
Materiais renováveis 2022
88,5%
(2) Total - não renovável

Se todos fizermos pequenas ações pelo meio ambiente, juntos podemos fazer um grande diferença.

Tabelas
GRI e
SASB

ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI

Declaração de uso A Arcos Dorados fez o relatório de acordo com os Padrões GRI para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.
GRI 1 usado GRI 1: Fundamentos 2021
Norma(s) Setorial(ais) GRI Aplicável(eis) Não aplicável.

NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021				
A organização e suas práticas de relato				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da Organização	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., Management Operations Company, 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.	6, 10	
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização			
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato		6	
	2-4 Reformulações de informações		6, 7	
	2-5 Verificação externa		6	
Atividades e trabalhadores				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios		10-12, 35-36	✓

NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
	2-7 Empregados		22	

	SLAD		NOLAD		Brasil		Total
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	
Permanente	11.609	17.184	9.174	10.125	14.484	21.601	84,177
Temporário	518	489	152	182	791	1.099	3.231
Horas não garantidas	2.541	3.672	11	10	0	0	6.234
Total	14.668	21.345	9.337	10.317	15.275	22,700	93.642
Tempo total	3.398	4.062	6.013	6.035	13.770	19.837	53.115
Tempo parcial	11.270	17.283	3.324	4.282	1.505	2.863	40.527
Total	14.668	21.345	9.337	10.317	15.275	22.700	93.642

Há uma pequena diferença entre as informações apresentadas neste relatório e as encontradas no Anual 20-F devido à falta de um sistema de contagem centralizado e diferentes áreas que forneceram dados

	2-8 Trabalhadores que não são empregados			
Governança				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9 Estrutura de governança e sua composição		16-17	
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança		16	
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança		16	
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos		16	
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos		16	
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade		16	
	2-15 Conflitos de interesse		18	
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	O número de preocupações críticas formalmente relatadas ao mais alto órgão de governança não foi levantado durante o período.		
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança		16	
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança		16	
	2-19 Políticas de remuneração		17	
	2-20 Processo para determinação da remuneração		17	
	2-21 Proporção da remuneração total anual	O índice de remuneração anual é uma informação competitiva confidencial que não divulgamos.		
Estratégia, políticas e práticas				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável		3-4	
	2-23 Compromissos de política		17-18, 37	
	2-24 Incorporação de compromissos de política		17-19	
	2-25 Processos para reparar impactos negativos		17, 19	

NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações		17-19, 37	
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	A conformidade com leis e regulamentos é uma informação competitiva que não divulgamos.		
	2-28 Participação em associações		14	
Engajamento de stakeholders				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders		6	✓
	2-30 Acordos de negociação coletiva		24	

	Funcionários abrangidos por acordos de negociação coletiva
Argentina	95%
Brasil	99,9%
Chile	0,6%
Colômbia	92%
Equador	0%
México	89,8%
Panamá	84%
Peru	0%
Porto Rico	0%
Uruguai	95%
Costa Rica	0%
Venezuela	64%

TEMAS MATERIAIS				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1. Processo de definição de temas materiais		7	
	3-2 Lista de temas materiais		8	✓
TEMAS MATERIAIS: APOIO À COMUNIDADE LOCAL				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		54-55	
GRI 413 Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações deimpacto e programas dedesenvolvimento voltados à comunidade local		49-55	✓
	413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	Não avaliamos esses impactos na comunidade no período do relatório.	55	
TEMAS MATERIAIS: NUTRIÇÃO E MARKETING RESPONSÁVEL				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		45	
GRI 417 Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	A Calculadora de Nutrição está disponível nos sites de 25% dos sites do McDonald's do nosso mercado.	45	
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Casos de não conformidade relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços são informações competitivas que não divulgamos.		
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Incidentes de não conformidade relativos a comunicações de marketing são informações competitivas que não divulgamos.		

NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
TEMAS MATERIAIS: EMPREGO JOVEM				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		51-53	
TEMAS MATERIAIS: DIREITOS HUMANOS E PRÁTICAS TRABALHISTAS JUSTAS				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		18, 37	
GRI 402 Relações de Trabalho 2016	402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais		24	
GRI 406 Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2022, registramos 112 ocorrências relacionadas a discriminação e diversidade, o que representa 0,001 ocorrências por funcionário. Embora 40 dessas alegações não tenham sido verificadas como genuínas, 38 foram comprovadas/parcialmente comprovadas. Ao final do período, 34 casos permaneciam em investigação.	-	✓
GRI 407 Liberdade Sindical e Negociação Coletiva 2016	407-1 Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco		24, 37	
GRI 408 Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil		37	
GRI 409 Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo		37	
TEMAS MATERIAIS: DIVERSIDADE E INCLUSÃO				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		30-33	
GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados		16, 30	✓
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Esse índice é uma informação competitiva confidencial que não divulgamos.		
TEMAS MATERIAIS: COMPRA RESPONSÁVEL				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		35, 37-39, 41-42	
GRI 204 Práticas de Compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais		36	✓
GRI 308 Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais		37	
	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas		37	
GRI 414 Avaliação Social de Fornecedores 201	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais		37	
	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas		37	
TEMAS MATERIAIS: CULTURA E AMBIENTE DE TRABALHO				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		21	

NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
GRI 401 Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	Novos funcionários		

	SLAD	NOLAD	Brasil
Menos de 30 anos	32.053	17.310	28.972
Entre 31 e 50 anos	1.290	979	784
Mais de 51 anos	117	123	42
Total	33.460	18.412	29.798
Homens	16.406	9.344	11.274
Mulher	17.054	9.068	18.524
Total	33.460	18.412	29.798

Taxa de rotatividade

	SLAD	NOLAD	Brasil
Menos de 30 anos	64%	75%	87,2%
Entre 31 e 50 anos	9%	8%	21%
Mais de 51 anos	5%	1%	13,7%
Homens	40%	48%	17%
Mulher	60%	52%	83%

NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial		23	
	401-3 Licença maternidade/paternidade		24	
GIR 404 Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	5,97 horas totais médias de treinamento por funcionário 8,62 horas médias de treinamento da equipe (não inclui a equipe de liderança em cada país) 8,48 horas médias de formação do Gestor de Operações-Negócio/Restaurante e equipa de Gestão 5,51 horas médias de treinamento da tripulação de operações Durante o período coberto pelo relatório, não tínhamos informações suficientes para divulgar o número médio de horas por gênero.	25	
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira		25	
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira		24	
EMAS MATERIAIS: SAÚDE E SEGURANÇA DAS NOSSAS PESSOAS				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		28-29	
GRI 403 Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		28	
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes		28	
	403-3 Serviços de saúde do trabalho		29	
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho		28	

NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
	403-5 Capacitação de trabalhadores emsaúde e segurança do trabalho		28	✓
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador		29	✓
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios		28-29	
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		28	
	403-9 Acidentes de trabalho		29	

	SLAD		NOLAD		Brasil	
	Numero	Taxa	Numero	Taxa	Numero	Taxa
Fatalidades como resultado de lesões	0	0	0	0	1	0,02
Lesiones laborales de alto riesgo (excluyendo las fatalidades)	65	1.3	3	1,6	64	1,29
Lesões laborais registráveis	2.703	73,4	561	123,4	797	16
Número de horas trabajadas	28.460.614		1.240.044		49.824.731	

*As taxas foram calculadas com base em 1.000.000 horas trabalhadas. (BR). Nenhum dos trabalhadores foi excluído desta divulgação. **O número de horas trabalhadas não foi registrado para alguns países em SLAD (Aruba, Chile e Venezuela) e NOLAD (Porto Rico, México e ISV). As taxas foram calculadas apenas com as lesões registradas dos países que possuem dados de suas horas trabalhadas. ***Metodologias e padrões seguem normas técnicas e referências a procedimentos internos.

	403-10 Doenças profissionais	Tivemos 0 casos de doenças relacionadas ao trabalho registráveis no período do relatório.	29	
TEMAS MATERIAIS: ÉTICA E INTEGRIDADE E COMBATE À CORRUPÇÃO				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		17	
GRI 205 Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção		17	
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção		17-18	✓
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		17	
GRI 206 Concorrência Desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		17	

Participantes	CORPORATIVO		SLAD		NOLAD		BRASIL	
Conselho Administrativo	10	0,4%						
Senior Leadership Team	16	0,7%						
Staff	363	16,0%	715	31,4%	494	21,7%	677	29,8%
Total	389	17,1%	715	31,4%	494	21,7%	677	29,8%

TEMAS MATERIAIS: MUDANÇAS CLIMÁTICAS				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		57	
GRI 305 Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)		58	✓
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia		58	✓
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)		58	✓
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		58	
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		58	
	305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)		58	
	305-7 Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	Devido ao nosso tipo de operação, não produzimos esta categoria de emissões.		

NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
TEMAS MATERIAIS: GESTÃO RESPONSÁVEL DE RECURSOS				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		59-60	
GRI 302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização		59	✓
	302-2 Consumo de energia fora da organização	No período coberto pelo relatório, não consumimos energia fora da operação.		
	302-3 Intensidade energética		59	✓
	302-4 Redução do consumo de energia		59	
	302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços		59	
GRI 303 Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado		60	
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água		60	
	303-3 Captação de água	Durante o período coberto pelo relatório, não tínhamos informações suficientes para divulgar essas informações. Estamos trabalhando para melhorar este relatório em períodos futuros.		
	303-4 Descarte de água	Durante o período coberto pelo relatório, não tínhamos informações suficientes para divulgar essas informações. Estamos trabalhando para melhorar este relatório em períodos futuros.		
	303-5 Consumo de água	Durante o período coberto pelo relatório, não tínhamos informações suficientes para divulgar essas informações. Estamos trabalhando para melhorar este relatório em períodos futuros.		
TEMAS MATERIAIS: PECUÁRIA SUSTENTÁVEL E LIVRE DE DESMATAMENTO				
GRI 3: Temas materiais 2021			42	
TEMAS MATERIAIS: EMBALAGEM E RECICLAGEM (ECONOMIA CIRCULAR)				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		60, 62-63	
GRI 301 Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume		62-63	
	301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados		62-63	
	301-3 Produtos e suas embalagens reaproveitados		62-63	
GRI 306 Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos		60	
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos		60	
	306-3 Resíduos gerados	Durante o período coberto pelo relatório, não tínhamos informações suficientes para divulgar essas informações. Estamos trabalhando para melhorar este relatório em períodos futuros.		
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	Durante o período coberto pelo relatório, não tínhamos informações suficientes para divulgar essas informações. Estamos trabalhando para melhorar este relatório em períodos futuros.		
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	Durante o período coberto pelo relatório, não tínhamos informações suficientes para divulgar essas informações. Estamos trabalhando para melhorar este relatório em períodos futuros.		
TEMAS MATERIAIS: SEGURANÇA ALIMENTAR				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		37, 44	
GRI 416 Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços		44	

NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços		44	
TEMAS MATERIAIS: EXPERIÊNCIA DIGITAL RESPONSÁVEL				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		46-47, 59	
GRI 418 Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes		47	

ÍNDICE SASB

NORMAS	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA
Gerenciamento de energia			
FB-RN-130a.1	(1) Total de energia consumida, (2) porcentagem de eletricidade da rede, (3) porcentagem de energia renovável		59
Gerenciamento de 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	Durante o período coberto pelo relatório, não tínhamos informações suficientes para divulgar essas informações. Estamos trabalhando para melhorar este relatório em períodos futuros.	
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	Durante o período coberto pelo relatório, não tínhamos informações suficientes para divulgar essas informações. Estamos trabalhando para melhorar este relatório em períodos futuros.	
FB-RN-150a.2	(1) Peso total de embalagens, (2) porcentagem feita de materiais reciclados e/ou renováveis, (3) porcentagem reciclável, reutilizável e/ou compostável		62-63
Segurança alimentar			
FB-RN-250a.1	(1) Porcentagem de restaurantes inspecionados por um órgão de supervisão de segurança alimentar, (2) porcentagem que recebeu violações críticas		44
FB-RN-250a.2	(1) Número de recalls emitidos, (2) quantidade total de produtos alimentícios recolhidos	Em 2022 tivemos 23 recuperações de estoque.	44
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		44
Conteúdo Nutricional			
FB-RN-260a.1	(1) Porcentagem de opções de refeições compatíveis com as diretrizes alimentares nacionais, (2) receita proveniente dessas opções	Informações sobre receitas de diferentes ofertas de cardápio são informações competitivas confidenciais que não divulgamos.	
FB-RN-260a.2	(1) Porcentagem de opções de refeições infantis compatíveis com as diretrizes alimentares nacionais para crianças, (2) receita proveniente dessas opções	Informações sobre receitas de diferentes ofertas de cardápio são informações competitivas confidenciais que não divulgamos.	
FB-RN-260a.3	Número de impressões publicitárias feitas em crianças, porcentagem de promoção de produtos que atendem às diretrizes alimentares nacionais para crianças	Informações sobre o total de impressões publicitárias feitas em crianças são informações competitivas sensíveis que optamos por não divulgar.	

NORMAS	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA
Práticas trabalhistas			
FB-RN-310a.1	(1) Taxa de rotatividade voluntária para funcionários do restaurante, (2) taxa de rotatividade involuntária para funcionários do restaurante		22
FB-RN-310a.2	(1) Salário médio por hora, por região, (2) percentual de funcionários do restaurante que ganham salário mínimo, por região	Cumprimos todos os regulamentos e requisitos legais relacionados a condições de trabalho e remuneração em cada país onde operamos.	
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	Neste relatório, divulgamos informações completas sobre casos de discriminação. É importante observar que as informações financeiras são sensíveis à concorrência.	
Gestão da cadeia de suprimentos e aquisição de alimentos			37, 41
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		41
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		
FB-RN-430a.3	Discussão de estratégia para gerenciar riscos ambientais e sociais dentro da cadeia de suprimentos, incluindo bem-estar animal		37, 39, 41-42

EY
Building a better working world

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

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

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 2022 (o "Relatório"), assinalados com a referência "✓" e correspondentes ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2022, 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 normas, um trabalho de

EY
Building a better working world

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

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

asseguração limitada oferece menor segurança do que um trabalho de asseguração 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 trabalhou 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,
16 de maio de 2023

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

Building a better working world

INDEPENDENT ACCOUNTANT'S LIMITED ASSURANCE REPORT ON ARCOS DORADOS' GREENHOUSE GAS (GHG) STATEMENT 2022

To the Directors of
ARCOS DORADOS HOLDINGS INC.

1. **Object of the Order**

We have been engaged by Arcos Dorados Holdings Inc. ("the Company") to issue a limited assurance report over their greenhouse gas emissions 2022 (scopes 1, 2 and 3), to be included in the Social Impact and Sustainable Development Report 2022, according with the Global Reporting Initiative (GRI), and The Greenhouse Gas Protocol ("GHG Protocol") methodology guidelines ("the Criteria").

2. **Board of Director's Responsibility**

The Board of the Company is responsible for selecting the Criteria and for presenting the greenhouse gas emissions 2022 inventory in accordance with the Criteria, in all material respects. This responsibility includes establishing and maintaining internal controls, maintaining adequate records and making estimates that are relevant to the preparation of the GHG statement, such that it is free from material misstatement, whether due to fraud or error.

3. **Responsibility of the Public Accountant**

Our responsibility is to express a limited assurance conclusion on the greenhouse gas emissions inventory mentioned in item 1 based on the evidence we have obtained.

4. **Professional Work**

Our engagement was conducted in accordance with the standards for other assurance engagements laid down in section V.A., second part of Technical Resolution No. 37 issued by the Argentine Federation of Professional Councils of Economic Sciences ("RT 37"), which is based on the international standard ISAE 3000 established by the International Federation of Accountants. Those standards require us to comply with ethical requirements, as well as to plan and execute our engagement in order to obtain limited assurance. Within the scope of our expertise, about whether the information included in the greenhouse gas inventory indicated in item 1 has been prepared, in all significant aspects, in accordance with the guidelines of the GHG Protocol and GRI. Furthermore, in accordance with these standards, a limited assurance engagement provides less assurance than a reasonable assurance engagement, due to the different nature, extent, and timing of the procedures applied by the auditor to gather evidence that enables them to issue their conclusion.

The Green House Gas quantification process is subject to scientific uncertainty due to incomplete scientific knowledge, used to determine emission factors and the values necessary to combine emissions from different gases.

Building a better working world

Our work included the examination, on a selective basis, of the evidence obtained regarding the Company's compliance with the guidelines of the GHG Protocol and GRI. We also applied other procedures that we deemed necessary based on the circumstances. We believe that the evidence obtained provides an appropriate basis for our conclusion.

The procedures mentioned in the previous paragraph were performed on the records and documentation provided to us by the Company. Our work assumed that the information provided is accurate, complete, legitimate, and free from fraud and other legal aspects, taking into account its appearance and formal structure.

5. **Conclusion**

Based on the work performed and described in item 4, nothing has come to our attention that would lead us to believe that the emissions inventory mentioned in item 1 is not prepared, in all material aspects, in accordance with GRI and GHG Protocol methodology.

Buenos Aires City, Argentina
October 30rd, 2023

Gustavo Lazzati
Partner

COORDENADO POR **Equipe de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável**

PRODUZIDO POR done!

Empresa B Certificada