



# Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável 2023





## Conteúdo

### Sobre este relatório

Página 04

### Somos Arcos Dorados

Página 08

### Cadeia de valor

Página 22

### Nossa equipe

Página 44

### Comunidade

Página 55

### Meio Ambiente

Página 62

### Tabelas GRI & SASB

Página 72





## Mensagem de boas vindas

Desde o início da Arcos Dorados, sempre mantivemos um comportamento empresarial alinhado aos nossos valores e crenças. Há 10 anos, quando os assuntos socioambientais ainda eram incipientes na agenda estratégica das empresas, decidimos organizar e reportar voluntariamente todas as iniciativas e compromissos que tínhamos com o planeta e com o desenvolvimento das pessoas e de suas comunidades.

Neste 10º relatório, apoiados em nosso profundo sentido de transparência e, sobretudo, guiados pelo propósito de “Fazer de cada dia uma oportunidade para alimentar pessoas e construir sonhos”, compartilhamos dados concretos e auditados de tudo o que fizemos ao longo de 2023 para impactar de forma real a sociedade em geral, ao mesmo tempo que continuamos inspirando os outros através do exemplo.

Neste período, tal como nos anos anteriores, obtivemos progressos importantes em nossa Receita do Futuro. Entre eles, e que nos orgulhamos de destacar pelo seu impacto direto na vida das pessoas, é continuar preparando os jovens da região para o seu futuro. Geramos mais de 67 mil oportunidades de emprego, aumentamos em 32% a média de horas de treinamento dos nossos colaboradores e capacitamos nossos líderes em temas ambientais, sociais e de governança, entre diversas outras iniciativas.

Além disso, avançamos consistentemente nos demais pilares da nossa estratégia socioambiental, promovendo o desenvolvimento de fornecedores locais e, assim, contribuindo para as economias regionais e nacionais, ao mesmo tempo que aprofundamos as ações de economia circular e a gestão do nosso impacto climático. Uma demonstração clara de que é possível expandir a operação de forma sustentável.

Esses marcos foram possíveis graças à dedicação diária dos mais de 100 mil colaboradores altamente talentosos da Arcos Dorados, que representam a grande diversidade inerente da América Latina. As suas ‘diferenças’ realçam o que há de melhor em cada um - e em todos nós como equipe -, enriquecendo-nos, unindo-nos e capacitando-nos para alcançar todos os objetivos a que nos propomos.

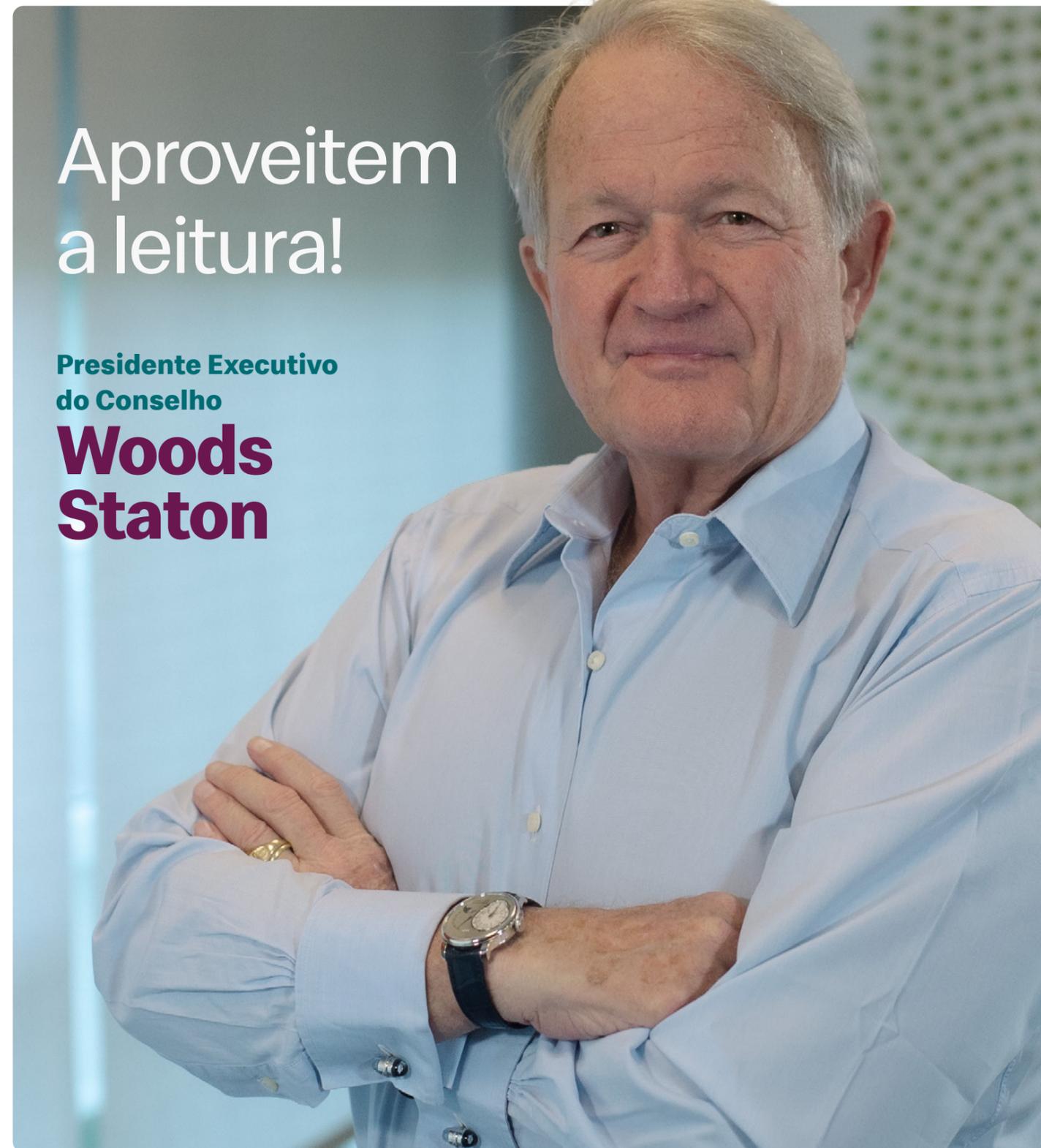
Me dá muito orgulho lembrar o trabalho que temos feito nos últimos 10 anos para acompanhar de maneira responsável a evolução da sociedade. São diversos compromissos assumidos e cumpridos que contribuem positivamente - direta e indiretamente - para os nossos colaboradores e as comunidades em torno dos restaurantes.

No entanto, fico ainda mais entusiasmado e motivado em saber que estamos preparados como empresa para tudo o que vem pela frente neste importante e interminável caminho.

# Aproveitem a leitura!

**Presidente Executivo do Conselho**

**Woods Staton**





# Sobre este Relatório





# Este é o nosso 10º Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, representando o compromisso da Arcos Dorados com a transparência e a prestação de contas.



## Parâmetros padrão

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

Este ano representa um marco significativo para a Arcos Dorados, pois temos orgulho de apresentar nosso 10º Relatório. Ele resume a jornada e esforços contínuos de nossa equipe e destaca os avanços que fizemos para integrar práticas responsáveis em nossas operações - um reflexo de uma década de progresso e compromisso com a transparência e a sustentabilidade.

O relatório abrange as atividades de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023. Durante esse período, a companhia não passou por mudanças organizacionais relevantes que afetassem a comparabilidade. A empresa estabeleceu uma periodicidade anual para seus relatórios. O relatório divulgado anteriormente corresponde ao ano fiscal de 2022. A Ernst and Young (EY) realizou uma verificação de indicadores específicos ao longo do relatório.

## Escopo regional

Este relatório abrange as operações de nossas três divisões geográficas:

### BRASIL

#### DIVISÃO SUL DA AMÉRICA LATINA (SLAD)

Argentina, Aruba, Curaçao, Chile, Colômbia, Equador, Peru, Trinidad e Tobago, Uruguai, Venezuela.

#### DIVISÃO NORTE DA AMÉRICA LATINA (NOLAD)

Costa Rica, Guiana Francesa, Guadalupe, Martinique, México, Panamá, Porto Rico, St. Croix, St. Thomas.



# Engajamento das partes interessadas

O envolvimento das partes interessadas é fundamental para o nosso compromisso com as práticas empresariais responsáveis. Ao adotarmos uma comunicação aberta e transparente, fortalecemos os relacionamentos, aprimoramos nossa licença social para operar e, por fim, contribuimos para um modelo de negócio mais sustentável e resiliente.

Esse engajamento é um imperativo estratégico. Ao envolver ativamente nossos acionistas nos processos de tomada de decisão, obtemos percepções valiosas, identificamos riscos e oportunidades em potencial e criamos confiança. Essa abordagem colaborativa garante que nossas ações estejam alinhadas com as expectativas daqueles que são diretamente ou indiretamente afetados por nossas operações.

Conduzimos um processo interno para identificar e selecionar nossas partes interessadas com base em critérios de interação e impacto nos negócios. Possuímos mecanismos de diálogo para incentivar a participação de cada grupo.

Partes interessadas 	Propósito do engajamento	Mecanismos de engajamento
<b>Acionistas, entidades financeiras</b>	Comunicando resultados transparentes, pelo menos trimestralmente, e coleta de feedback sobre nosso desempenho.	Assembleia Geral Anual. Demonstrações Financeiras. Relatório no Formulário 20-F. Relatórios trimestrais no Formulário 6-K. Contatos com investidores e eventos. Contato com analistas de pesquisa de ações. Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável. Site da Arcos Dorados e canais de mídia social. Site Receita do Futuro. Avaliação de materialidade.
<b>Subfranqueados</b>	Comunicando resultados transparentes, pelo menos trimestralmente, e coleta de feedback sobre nosso desempenho.	Assembleia Geral Anual. Demonstrações Financeiras. Relatório no Formulário 20-F. Relatórios trimestrais no Formulário 6-K. Contatos com investidores e eventos. Contato com analistas de pesquisa de ações. Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável. Site da Arcos Dorados e canais de mídia social. Site Receita do Futuro. Avaliação de materialidade.
<b>Clientes</b>	Oferecendo o melhor cardápio e experiência de restaurante.	Conte-nos como foi sua experiência. Portas Abertas. Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável. Serviço de Atendimento ao Cliente. Site da Arcos Dorados e canais de mídia social. Site Receita do Futuro. Avaliação de materialidade. Canais digitais, como o aplicativo.
<b>Colaboradores da Arcos Dorados</b>	Construindo o melhor lugar para trabalhar.	Pesquisas de Clima de trabalho. Canais locais do Instagram. Rede social corporativa. Reuniões. Correspondências. Portas Abertas. Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável. Site Receita do Futuro. Avaliação de materialidade.
<b>Fornecedores ou distribuidores</b>	Desenvolvimento de uma cadeia de valor responsável.	Auditorias. Reuniões de fornecedores. Portal do fornecedor. Portas Abertas. Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável. Site e canais de mídia social da Arcos Dorados. Site Receita do Futuro. Avaliação de materialidade.
<b>Comunidade Vizinhos ou representantes de ONGs</b>	Retribuindo com oportunidades de desenvolvimento e crescimento.	Conte-nos como foi sua experiência. Portas Abertas. Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável. Site e canais de mídia social da Arcos Dorados. Site Receita do Futuro. Avaliação de materialidade.
<b>Entidades governamentais</b>	Comunicando resultados transparentes e construindo parcerias que contribuam para o desenvolvimento sustentável.	Relações Governamentais. Parcerias Público-Privadas. Demonstrações Financeiras. Relatório no Formulário 20-F. Relatórios trimestrais no Formulário 6-K. Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável. Site e canais de mídia social da Arcos Dorados. Avaliação de materialidade.



# Processo de materialidade

De acordo com as Normas Universais 2021 da Global Reporting Initiative (GRI), o conteúdo deste relatório reflete nossos impactos mais significativos na economia, no meio ambiente e na sociedade.

Para identificar os tópicos relevantes para nossa organização, extraímos insights do exercício de materialidade realizado em 2022.

#	Tema material 
1	Emprego Jovem
2	Embalagem e reciclagem
3	Segurança do alimento
4	Diversidade e inclusão
5	Experiência digital responsável
6	Saúde e segurança das nossas pessoas
7	Cultura e ambiente de trabalho
8	Nutrição e publicidade responsável
9	Direitos humanos e práticas trabalhistas justas
10	Gestão responsável de recursos
11	Abastecimento responsável
12	Apoio à comunidade local
13	Mudanças climáticas
14	Ética, integridade e combate à corrupção
15	Pecuária sustentável e livre de desmatamento

## Pilar da Receita do Futuro

Emprego Jovem

Economia Circular

Família e Bem-Estar

Diversidade e Inclusão

Família e Bem-Estar

Emprego Jovem

Diversidade e Inclusão

Família e Bem-Estar

Emprego Jovem

Mudanças Climáticas

Abastecimento Sustentável

Família e Bem-Estar

Mudanças Climáticas

Governança

Abastecimento Sustentável





# Somos Arcos Dorados





## Nosso propósito

Temos novidades! Passamos por 2023 com a energia renovada! Apresentamos o nosso propósito, que nos impulsiona a ir além, mantendo-nos fiéis às nossas origens. Desde 2007, detemos os direitos da franquia master do McDonald's em 20 países da América Latina e do Caribe.

Esse novo propósito destaca nossa principal prioridade: fazer as coisas acontecerem, servindo comida de qualidade e mantendo um olhar atento à cadeia de valor como um todo, do campo à mesa.

Mas também estamos expandindo nossos horizontes, gerando oportunidades todos os dias. Na Arcos Dorados fazemos com que as coisas aconteçam abrindo espaço para o desenvolvimento, permitindo que as pessoas criem caminhos mais prósperos para si, para a empresa e para o meio ambiente.

**Nosso propósito é  
fazer de cada dia  
uma oportunidade  
para alimentar  
pessoas e  
construir sonhos.**





## Vamos dividir nosso propósito em quatro partes:

### Fazer

Essa é uma palavra cuidadosamente escolhida, porque estamos convencidos da nossa responsabilidade de fazer as coisas certas para ajudar a transformar nossas comunidades e a vida das pessoas. Temos uma oportunidade única de continuar tornando isso possível, e é o que faremos.

### Todo dia

Cada momento é uma chance de aprender, agir e evoluir para a melhor versão de nós mesmos. É inovação e evolução, um passo de cada vez.

### Alimentando pessoas

Não estamos apenas servindo refeições; estamos criando experiências inesquecíveis para milhões de clientes diariamente. Trata-se de ir além de uma refeição e fazer de cada mordida uma aventura.

### Construindo sonhos

Nossa visão, talento e trabalho em equipe são o molho secreto da nossa jornada histórica contínua. A Arcos Dorados não é apenas uma empresa; é uma grande família de colaboradores, franqueados e fornecedores, cada um com suas próprias histórias e sonhos, todos convergindo para um propósito compartilhado.



## Receita do Futuro

Estamos transformando esse propósito em uma receita para um amanhã mais brilhante. Escala e liderança são nossos ingredientes secretos, e dizem que com grande poder surgem grandes responsabilidades. É por isso que criamos uma receita especial para o sucesso, nossa plataforma Ambiental, Social e de Governança (ESG) - a Receita do Futuro. Seis pilares compostos de ações e 13 compromissos, todos projetados para fazer com que nosso impacto seja o mais positivo possível.

Nosso foco vai além do dia a dia do negócio; trata-se de criar harmonia entre as pessoas e o planeta. Assumimos a liderança para garantir o bem-estar da comunidade, servindo não apenas alimentos, mas ingredientes nutritivos para as famílias. E como acreditamos no poder dos sonhos, estamos criando oportunidades para os jovens, promovendo uma cadeia de suprimentos sustentável e minimizando nossa pegada ambiental.

[Site Receita do Futuro](#)

### Os pilares da nossa estratégia

1

#### EMPREGO JOVEM

Oferecemos a milhares de jovens a oportunidade de treinamento para suas futuras carreiras a fim de obterem sua primeira experiência formal de trabalho.



2

#### FAMÍLIA E BEM-ESTAR

Servimos um cardápio com opções de comida para atender às necessidades em constante evolução e apoiamos iniciativas que melhoram a qualidade de vida das famílias.



3

#### DIVERSIDADE E INCLUSÃO

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



4

#### ABASTECIMENTO SUSTENTÁVEL

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



5

#### MUDANÇAS CLIMÁTICAS

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



6

#### ECONOMIA CIRCULAR

Buscamos soluções para eliminar ou reduzir o desperdício e aumentar a reciclagem de materiais em nossa cadeia de valor.





## Nossa cadeia de valor

Desde a origem dos produtos até as comunidades próximas aos nossos restaurantes, nossos compromissos com a Receita do Futuro atingem todos os elos da cadeia de valor. E fazemos isso com o mesmo propósito: fazendo de cada dia uma oportunidade para alimentar pessoas e construir sonhos.

### 1 — Fornecedores

#### Alimentos

Os principais ingredientes do nosso cardápio são:

- Carne bovina
- Frango
- Batatas
- Pães
- Café
- Laticínios
- Vegetais

**224**  
fornecedores

#### Centros de distribuição

Locais onde nossos parceiros de logística armazenam e distribuem produtos para os restaurantes.

**28**  
centros de  
distribuição



#### Papel e embalagens

Materiais para a entrega, transporte e cuidado com os alimentos que servimos aos nossos clientes.

**63**  
fornecedores

### 2 — Operações

#### Restaurantes

Espaços seguros e confortáveis para as pessoas escolherem e saborearem a sua refeição favorita.

**2.361**  
restaurantes  
+49 vs 2022

Operados pela empresa **71,1%**

Operados por subfranqueados **28,9%**

## Equipe

Pessoas que transformam cada dia em uma oportunidade para alimentar pessoas e construir sonhos.

**100.795**  
colaboradores

+7,5% vs 2022

Mulheres **56%**

Homens **44%**

**3 — Pessoas**

## Clientes

Para pessoas ou famílias que escolhem nosso cardápio no restaurante, no Drive-Thru, no McDelivery ou por meio das nossas plataformas digitais.

**+4 milhões**  
de clientes por dia

## Menu

Itens icônicos e de alta qualidade: Hambúrgueres, Sanduíches de frango, McLanche Feliz, Bebidas, Batatas fritas e acompanhamentos, Sobremesas, McCafé

US\$

**4,3**  
bilhões

em receita total

+19.7% vs 2022

## Comunidade

Indo além dos nossos clientes: nosso compromisso também se estende às pessoas que vivem perto dos nossos restaurantes.

**559.781**

oportunidades  
de treinamento  
para primeiro  
emprego formal  
em 2023





## Classificações ESG

Acompanhamos as avaliações das agências de classificação ESG para entender as mudanças nos padrões do setor. Isso nos ajuda a avaliar a eficácia dos nossos programas existentes e a elaborar estratégias de melhoria contínua. Cada agência examina nossas iniciativas, determinando o nível de risco que enfrentamos, nossa capacidade de resposta e nosso progresso em direção ao desenvolvimento sustentável.

PROJETO	DESCRIÇÃO	PONTUAÇÃO
 SUSTAINALYTICS	Mede a exposição de uma empresa a riscos ESG materiais específicos do setor e como eles são gerenciados.	<b>28.4</b>
 MSCI	Mede a gestão de uma empresa de riscos e oportunidades ESG financeiramente relevantes.	<b>B</b>
 CDP DISCLOSURE INSIGHT ACTION	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.	<p><b>Programa florestal</b></p> <p><b>B-</b> Produtos pecuários      <b>B-</b> Produtos de soja</p> <p><b>B</b> Produtos de madeira</p> <hr/> <p><b>Programa de mudança climática</b></p> <p><b>B-</b></p> <hr/> <p><b>Programa de segurança hídrica</b></p> <p><b>C</b></p>

## Principais players do setor

Para enfrentar os desafios do nosso setor, é necessário um esforço unificado e coordenado. É por isso que participamos de fóruns colaborativos, oferecendo uma plataforma para trocar histórias de sucesso e alinhar iniciativas com colegas do setor. Como defensores obstinados, temos orgulho de dar nosso apoio e participação ativa em várias iniciativas, incluindo:

- Mesa Redonda Argentina para Carne Sustentável (MACS), Argentina
- Mesa Redonda Brasileira de Pecuária Sustentável (GTPS), Brasil
- Mesa Redonda Uruguaia para Carne Bovina Sustentável (MUCS), Uruguai
- 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



## Bônus vinculado à sustentabilidade

Em abril de 2022, demos um grande passo para cumprir nossos compromissos ambientais ao emitir o primeiro Sustainability Linked Bond (SLB), ou título vinculado à sustentabilidade, para uma empresa de restaurantes na América Latina, estabelecendo um padrão mais elevado para toda a nossa cadeia de valor.

Com esse SLB, alcançamos um marco regional, nos tornando a primeira empresa latino-americana em nosso setor a alinhar sua estratégia de financiamento com metas de desenvolvimento sustentável destinadas a reduzir as emissões de carbono em nossas operações e na cadeia de suprimentos.

Títulos como esse são instrumentos financeiros criados para responsabilizar os emissores pelo cumprimento de metas ambientais, sociais e de governança específicas, avaliadas por meio de indicadores-chave de desempenho. Nosso título é estruturado em duas metas de desempenho de sustentabilidade: uma redução absoluta de 15% nas emissões de gases de efeito estufa para os escopos 1 e 2 até 2025 e uma redução de 10% na intensidade das emissões de gases de efeito estufa em toda a nossa cadeia de suprimentos até 2025, ambas comparadas à nossa linha de base de 2021.





# Diretrizes de governança corporativa

A governança corporativa da Arcos Dorados é moldada pelas diretrizes do nosso Conselho de Administração e seguida por nossa Equipe de Liderança.

## De cima para baixo, estamos comprometidos com a busca do nosso propósito.

O Conselho de Administração desempenha um papel fundamental na supervisão da trajetória estratégica e da gestão da Arcos Dorados. Assumindo a responsabilidade direta pela tomada de decisões econômicas, ambientais e sociais, o Conselho busca orientações e apoio de vários comitês. Composto por 11 membros, incluindo sete diretores independentes, o Conselho reflete diversas disciplinas, setores e contextos.

Com a tarefa de administrar e representar a companhia, nossa Equipe de Liderança é composta por 17 profissionais qualificados. Essa equipe coesa possui ampla experiência em desenvolvimento de produtos, desenvolvimento imobiliário, gerenciamento da cadeia de suprimentos, operações, finanças, sustentabilidade ambiental, responsabilidade social, governança, marketing, assuntos jurídicos, recursos humanos, comunicações, tecnologia da informação e treinamento.

Muitos membros da equipe têm anos de experiência no setor de alimentos, sendo que um número significativo deles tem uma associação de longa data com a Arcos Dorados e com as operações do McDonald's na América Latina e no Caribe. O Vice-Presidente de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, um dos principais membros da Equipe de Liderança, assume a responsabilidade em nível executivo pelas questões ambientais e sociais, um papel reforçado por sua aprovação deste relatório.





## Comitês do Conselho de Administração

### Comitê de Auditoria

Composto por três diretores independentes, o Comitê auxilia o Conselho de Administração na auditoria externa, no controle interno, nas informações financeiras e nas comunicações com terceiros.

### Comitê de Remuneração e Nomeação

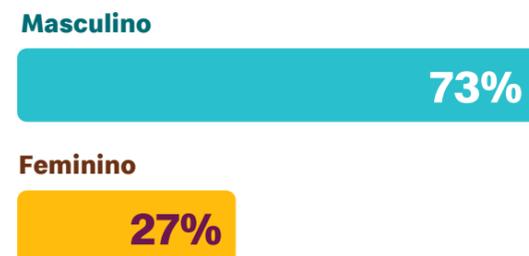
Composto por três diretores, o Comitê avalia e aprova as metas e os objetivos corporativos relacionados à remuneração, ao desempenho dos executivos, aos componentes de incentivo de longo prazo da remuneração e à remuneração dos executivos.

### Comitê de Finanças

Composto por três diretores, o Comitê auxilia o Conselho de Administração no cumprimento da sua responsabilidade perante os acionistas no que diz respeito às melhores práticas, políticas e estratégias relacionadas aos assuntos financeiros da Arcos Dorados, entre outros.

## Composição do Conselho de Administração

### DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO ✓



### DISTRIBUIÇÃO POR IDADE ✓

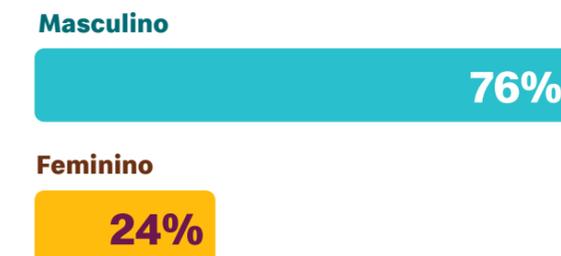


### DISTRIBUIÇÃO POR REGIÃO



## Composição da Equipe de Liderança

### DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO ✓



### DISTRIBUIÇÃO POR IDADE ✓



### DISTRIBUIÇÃO POR REGIÃO





# Conduta empresarial responsável

Nossa principal referência para orientar o comportamento empresarial responsável de todos os funcionários da Arcos Dorados são as Normas de Conduta Empresarial. Aprovado e adotado pelo Conselho de Administração da Arcos Dorados Holdings Inc., esse documento se aplica universalmente: desde os colaboradores com contratos temporários até os diretores da companhia. Esses padrões servem como uma bússola para nossas obrigações legais e compromissos éticos, incorporando princípios fundamentais de conduta que refletem nossas políticas. Eles oferecem orientação explícita para nos ajudar a tomar decisões acertadas no dia a dia.

O Comitê de Ética é responsável por supervisionar a aplicação e a adesão a essas normas, definir medidas disciplinares e tratar das reclamações e riscos potenciais. Essa supervisão conta com o apoio dos Departamentos Jurídico e da Auditoria Interna Corporativa, que prestam consultoria em todas as questões relacionadas às normas.

**Nós nos dedicamos a manter práticas de negócio éticas e equitativas para o benefício de nossos clientes, colaboradores, fornecedores e da comunidade.**

Os Padrões de Conduta Empresarial funcionam como referências para nossas interações, compromissos e processos de devida diligência com relação aos nossos acionistas. Com relação aos nossos clientes, estamos decididos a fornecer comida segura e de alta qualidade e a praticar um marketing responsável. Os padrões articulam o compromisso de respeitar os direitos humanos, promover a diversidade e a inclusão e garantir um local de trabalho seguro. Por fim, eles enfatizam nosso dever de contribuir positivamente para nossas comunidades.

Esses compromissos são reforçados por um conjunto abrangente de políticas que envolvem cada um de nossos stakeholders. Neste Relatório de Sustentabilidade, fornecemos informações sobre o progresso e os resultados dos compromissos assumidos nessas políticas.

Durante o período do relatório, avaliamos nossas operações quanto aos riscos relacionados à corrupção. A Ernst & Young (EY), uma empresa de auditoria externa, auditou os controles da empresa, conforme divulgado em seu Formulário 20-F. Em 2023, não houve relatos de incidentes de corrupção, e a empresa não enfrentou nenhuma ação legal relacionada a comportamento anticoncorrencial, antitruste ou legislação antimonopólio.

<sup>1</sup> Documento para uso interno

## Políticas corporativas

### POLÍTICAS DA ARCOS DORADOS

- Padrões de Conduta Empresarial
- Política de Local de Trabalho Seguro e Respeitoso
- Política de Segurança e Saúde<sup>1</sup>
- Política de Segurança da Informação<sup>1</sup>
- Política de Mídia Social<sup>1</sup>
- Política de Doações<sup>1</sup>

### MCDONALD'S CORPORATE POLICIES WE ADHERE TO

- Código de Conduta do Fornecedor
- Política de Aquisição de Carne Bovina Livre de Desmatamento<sup>1</sup>
- Declaração global de princípios contra a discriminação, o assédio e a retaliação
- Declaração global de princípios sobre a prevenção da violência no local de trabalho

Mais das nossas políticas

## Conflitos de interesse

Priorizamos o bem-estar de longo prazo da Arcos Dorados, agindo com foco no benefício coletivo. Os funcionários são obrigados a se abster de explorar oportunidades, motivados por ganhos pessoais, que surjam ao utilizar ativos e informações corporativas ou ao alavancar suas posições dentro da empresa.

Todos os integrantes da equipe da Arcos Dorados têm a responsabilidade de revelar prontamente qualquer conflito de interesses existente ou potencial e de aderir às condições especificadas para administrar ou eliminar conflitos potenciais. Nossa Linha de Ética serve como ponto de contato para relatar esse tipo de incidente. Essas condições podem exigir ações como a renúncia ao envolvimento na tomada de decisões para a Arcos Dorados ou a desvinculação de interesses externos que dão origem a conflitos.



## Treinamento de conduta comercial

Todos os anos, concluímos o curso on-line de Padrões de Conduta Empresarial, criado com o objetivo de manter nosso pessoal e Equipe de Liderança atualizados sobre os padrões e valores que promovemos na Arcos Dorados.

Os principais tópicos abordados no curso incluem nossos Padrões de Conduta Empresarial, anticorrupção e combate à lavagem de dinheiro, especificamente as leis (FCPA/OFAC) exigidas para uma empresa listada na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE). Também apresentamos a Certificação Anual de Padrões de Conduta Empresarial, que serve como uma declaração de que devemos aderir a esses padrões como uma empresa pública. O curso e a certificação são obrigatórios.

Nossa empresa também implementou o Curso de Fundamentos da Marca para garantir a conduta ética de todos os membros da nossa equipe. Ele é obrigatório para todos os nossos funcionários e deve ser concluído nos primeiros três meses após a entrada na empresa. Ele consiste em três cursos: “Construindo um local de trabalho seguro, respeitoso e inclusivo”, que fornece aos funcionários ferramentas para promover um ambiente diversificado e inclusivo, livre de discriminação, assédio e retaliação; “Vieses inconscientes”, que educa os funcionários sobre vários vieses e seu impacto nas decisões e nos resultados dos negócios; e “Prevenção da violência no local de trabalho”, que visa treinar os funcionários em tópicos importantes para protegê-los, proteger os clientes e a marca McDonald's contra a violência no local de trabalho.

### CURSO E CERTIFICAÇÃO DO PADRÃO DE CONDUTA EMPRESARIAL

	CORPORATIVO		SLAD		NOLAD		BRASIL	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
Equipe de liderança	16	100%	-	-	-	-	-	-
Funcionários <sup>1</sup>	426	92%	780	83%	558	76%	744	84%

### ALCANCE DO CURSO FUNDAMENTOS DA MARCA

Padrões de marca	CORPORATIVO		SLAD		NOLAD		BRASIL	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
Equipe de liderança	16	100%	-	-	-	-	-	-
Funcionários	377	81%	866	92%	720	98%	689	78%
Gerente de operações/ negócios/ restaurante e equipe de gerenciamento	-	-	4.205	90%	3.947	97%	5.334	86%
Membros da equipe	-	-	33.870	88%	21.343	96%	26.761	89%
<b>Total</b>	-	-	<b>38.941</b>	<b>88%</b>	<b>26.010</b>	<b>96%</b>	<b>32.784</b>	<b>88%</b>

<sup>1</sup> Excluindo a equipe de liderança





## Defesa dos direitos humanos

Os Padrões de Conduta Empresarial ressaltam nosso compromisso de defender e respeitar os direitos humanos fundamentais de todas as pessoas. Por meio das nossas políticas e iniciativas, garantimos a adesão a esse princípio em três partes interessadas fundamentais: funcionários, fornecedores e comunidades.

A proteção dos direitos humanos e a promoção de locais de trabalho respeitosos são fundamentais para preservar a integridade da nossa marca e o bem-estar dos nossos funcionários. Estamos alinhados com a Política de Direitos Humanos da McDonald's Corporation, baseada na Declaração Universal dos Direitos Humanos e com os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, a Carta Internacional dos Direitos Humanos e os princípios articulados na Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho.

Garantir um local de trabalho seguro e respeitoso, no qual as pessoas se sintam à vontade e protegidas, é fundamental para o sucesso de nossos negócios.

**É por isso que desenvolvemos um programa obrigatório de e-learning** com o objetivo de abordar o assédio, a discriminação e a violência em nossos restaurantes. Esse curso facilita as interações seguras, baseando-se em cenários da vida real, fornecendo ferramentas para interagir com os clientes e oferecendo técnicas para gerenciar incidentes de violência em nossos restaurantes e escritórios. Todos os novos colaboradores são obrigados

a concluir esse treinamento e, uma vez concluído, devem assinar um formulário de certificação indicando sua compreensão dos tópicos abordados.

Também assumimos a responsabilidade pelos bens e serviços que adquirimos. **Para garantir que nossos fornecedores estejam alinhados com nossos valores e padrões operacionais, eles devem assinar e aderir ao Código de Conduta do Fornecedor. Esse documento descreve nossos principais valores e princípios de conduta relacionados a direitos humanos, abrangendo liberdade de associação, práticas trabalhistas, tratamento justo e antidiscriminação.**

Como consequência, submetemos todos os nossos fornecedores de alimentos, embalagens, distribuição e alguns fornecedores de marketing à auditoria da Social Workplace Accountability (SWA), que inclui um módulo sobre Direitos Humanos e Normas Trabalhistas, abrangendo questões como trabalho involuntário, prisional, forçado e de menores.

Em todos os contratos com organizações não governamentais (ONGs) envolvidas em nossos programas comunitários, incorporamos uma cláusula de Direitos Humanos. Essa cláusula abrange, entre outros elementos, o direito à liberdade de associação, a ausência de trabalho infantil e forçado e o compromisso de evitar distinções, exclusões, restrições ou preferências com base em gênero, raça, religião ou idade.

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

**253**  
fornecedores foram  
auditados com SWA





## Linha de ética

A Linha de Ética serve como meio imparcial e formal de relatar possíveis fraudes ou corrupção. Seu objetivo é facilitar a comunicação interna sobre possíveis irregularidades, mantendo a confidencialidade das informações e o anonimato do denunciante.

A Resguarda, um fornecedor terceirizado, gerencia e supervisiona o processo de reclamações. Ela cuida da recepção e do monitoramento de todas as alegações por meio do site da empresa, facilitando as investigações pelo Departamento de Auditoria Interna para garantir uma solução adequada para as reclamações. O Comitê de Ética é prontamente informado de todas as possíveis irregularidades.

 [resguarda.com/arcosdorados](https://resguarda.com/arcosdorados)

 **0800-891-4636**

 [info@resguarda.com](mailto:info@resguarda.com)



Honrar os direitos humanos não é apenas um ingrediente em nossa receita; é o tempero especial em nosso propósito de alimentar pessoas e construir sonhos.



# Cadeia de valor





## Portas Abertas

Para oferecer transparência e compartilhar percepções sobre nossos processos culinários, a Arcos Dorados abriu as portas para que todos possam conhecer os bastidores e explorar nossas cozinhas —é a temporada de Portas Abertas!

O Portas Abertas tem o objetivo de mostrar a preparação meticulosa do cardápio mais famoso do mundo, esclarecendo a qualidade dos nossos ingredientes, suas origens e os esforços dedicados da nossa equipe de restaurantes. É uma oportunidade para que os clientes tenham uma compreensão abrangente do trabalho que é feito para garantir a segurança, a higiene e a qualidade excepcional dos ingredientes usados em nossos pratos icônicos.

**50.195**  
**clientes**  
preencheram a pesquisa  
de satisfação após  
visitar nossas cozinhas

**98%**  
dos clientes relataram uma  
melhora significativa em sua  
percepção e avaliação da marca  
após a visita



## Da Origem a mesa

Desde a origem dos nossos ingredientes até nossas experiências digitais, buscamos consistentemente a excelência.

Priorizamos a qualidade em tudo o que fazemos, oferecendo alimentos seguros e saborosos, o que começa com o cuidado que dedicamos ao gerenciamento da nossa cadeia de suprimentos. Rastreamos as origens dos nossos principais ingredientes, priorizando o uso de produtos frescos e locais. Todos os processos na nossa cadeia de suprimentos estão alinhados com nossos valores fundamentais e atendem ou superam as práticas internacionais recomendadas.

Nosso Sistema de Gerenciamento Integrado na cadeia de suprimentos garante os mais altos padrões de qualidade e segurança do alimento. Ele também nos capacita a implementar estratégias de fornecimento local e regional para obter uma vantagem competitiva. A equipe da cadeia de suprimentos desempenha um papel

crucial no gerenciamento das responsabilidades ambientais e sociais dos nossos fornecedores.

Contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico da região, promovemos ativamente as cadeias de suprimentos locais sempre que possível. O desenvolvimento de fornecedores locais fomenta o emprego, a inovação e o aprimoramento de boas práticas agrícolas e de fabricação. Isso, por sua vez, contribui para o crescimento das economias, dos setores e dos padrões locais, otimizando o potencial deles.

**Todos os dias, criamos oportunidades e tecemos novas histórias no tecido das comunidades que atendemos, mobilizando perspectivas de desenvolvimento que levam à prosperidade das pessoas e de seus ambientes.**

Nossa proposta de valor se adapta à evolução das expectativas e preferências dos nossos clientes. Nos dedicamos a oferecer um cardápio equilibrado que promove o bem-estar das famílias por meio de experiências gastronômicas responsáveis, agradáveis e autênticas.





# Alcançando a origem

# 315

fornecedores

## Distribuição dos fornecedores por tipo:



**224**  
Alimentos

**63**  
Papel e  
embalagens

**28**  
Centros de  
distribuição

## Compras Locais<sup>1</sup> ✓



### BRASIL



### SLAD



### NOLAD



<sup>1</sup> Guadalupe e Martinica: os produtos recebidos da França são considerados locais. Ilhas Virgens Americanas e Porto Rico: os produtos recebidos dos Estados Unidos são considerados locais.



## Conformidade da cadeia de suprimentos

**Participamos ativamente e supervisionamos nossa cadeia de suprimentos, cultivando a excelência por meio da nossa abordagem holística à produção e ao gerenciamento de serviços.**

Para garantir que nossos fornecedores ajam de acordo com nossos valores e padrões operacionais, exigimos que eles concordem e assinem anualmente o Código de Conduta do Fornecedor (CoC), um compromisso elaborado e compartilhado com a McDonald's Corporation. Gerenciado em uma plataforma fornecida pela McDonald's Corporation, ele incorpora nossos valores e princípios básicos de conduta em quatro áreas fundamentais:

### DIREITOS HUMANOS

Descreve as diretrizes baseadas na Declaração dos Direitos Humanos da ONU, abrangendo liberdade de associação, práticas de emprego, tratamento justo e antidiscriminação, entre outros.

### AMBIENTE DE TRABALHO

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

### GERENCIAMENTO AMBIENTAL

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

### INTEGRIDADE NOS NEGÓCIOS

Abrange avaliações de desempenho, combate ao suborno, confidencialidade, entre outros.

Aderimos às políticas e aos padrões da McDonald's Corporation, promovendo o desenvolvimento de fornecedores em termos de qualidade e segurança do alimento. Em conformidade com a International Organization for Standardization (ISO), os padrões do British Retail Consortium (BRC) e as regulamentações locais, somos membros da Global Food Safety Initiative (GFSI), que incentiva a adoção de padrões globais.

Os fornecedores passam por auditorias de terceira parte para verificar a conformidade, melhorando o desempenho ambiental e social. Em 2023, introduzimos Scorecards mensais para que os fornecedores gerenciados pela cadeia de suprimentos acompanhem e melhorem seu desempenho em diversas áreas. No período coberto por este relatório, 41 auditorias revelaram não conformidade. 12 foram resolvidas por meio de planos de ação e novas auditorias. No final deste relatório, as outras 29 estavam passando por processos de auditoria.



*"Não queremos, nem podemos transformar o mundo sozinhos. Como equipe da Coca-Cola, entendemos que para cumprir nosso propósito de renovar o mundo e fazer a diferença, precisamos multiplicar nossos esforços, e isso só é possível quando nos unimos. É por isso que trabalhar lado a lado com a Arcos Dorados fortalece nossa aspiração de ser uma força positiva na região e no mundo. Juntos, podemos alcançar todos os latino-americanos imparáveis que se esforçam todos os dias por um futuro mais sustentável. Portanto, o convite é para continuarmos construindo juntos, pensando globalmente e agindo localmente para levar a verdadeira magia a todos os cantos onde operamos."*

### Sergio Londoño

**VICE-PRESIDENTE DE ASSUNTOS PÚBLICOS, COMUNICAÇÕES E SUSTENTABILIDADE**  
Coca-Cola, América Latina



*"Na Martin Brower, estamos entusiasmados com a oportunidade de colaborar com nosso cliente, a Arcos Dorados, em projetos globais que ampliam significativamente os princípios de ESG. Esses projetos abrangem iniciativas que vão desde a redução da pegada de carbono e projetos sociais, até estratégias de logística reversa, contribuindo para a construção de um futuro mais sustentável e responsável. Em 2023, realizamos juntos projetos que tiveram impacto positivo, como o projeto-piloto de logística reversa de uniformes, garantindo uma economia circular para esses produtos; doação de 77 toneladas de alimentos e ações sociais como o Torneio de Golfe Beneficente e o Jantar de Gala do Instituto Ronald McDonald. Além disso, na loja mais sustentável da Arcos, realizamos entregas com veículos 100% elétricos. Essa parceria não apenas reforça nosso compromisso com a eficiência logística e toda a cadeia de suprimentos, mas também demonstra o papel essencial da inovação sustentável em nossa estratégia."*

### Alessandro Rios

**DIRETOR ADMINISTRATIVO**  
Martin Brower, Brasil





## Auditorias de negócios exigidas aos nossos fornecedores

### RESPONSABILIDADE SOCIAL NO LOCAL DE TRABALHO (SWA)

Com foco nos fornecedores de alimentos, embalagens, centros de distribuição, marketing e uniformes, é exigido uma autoavaliação online anual. A McDonald's Corporation determina auditorias de terceira parte com base no resultado do ano anterior. Abrange integridade comercial, direitos humanos, padrões trabalhistas, ambiente de trabalho e gerenciamento ambiental. Nenhum incidente crítico de direitos humanos foi registrado nos últimos três anos. Isso se aplica a todos os países da Arcos Dorados, exceto a Venezuela.

### SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE DE FORNECEDOR (SQMS)

Descreve as expectativas de conformidade de qualidade e segurança do alimento do McDonald's. A auditoria anual avalia a implementação de sistemas de gerenciamento de segurança do alimento de um fornecedor, garantindo a produção de alimentos de alta qualidade com documentação adequada. Aplica-se a todos os fornecedores de alimentos.

### BOAS PRÁTICAS DE PRODUÇÃO (GMP)

Garante boas práticas de fabricação entre fornecedores de alto risco. Avalia a produção, o processamento e o armazenamento de alimentos para garantir condições seguras e sanitárias. Essa auditoria anual não anunciada é realizada com empresas de auditoria externas.

### SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE DE EMBALAGENS (PQMS)

Define as expectativas do McDonald's para a gestão da qualidade do fornecedor de embalagens, alinhadas com a norma BRC. Esse programa avalia todos os aspectos da qualidade e segurança do produto, incluindo a gestão das instalações e do pessoal, por meio de uma auditoria externa anual.

### PROGRAMA DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA DISTRIBUIÇÃO (DQMP)

Avalia a capacidade dos centros de distribuição de seguir práticas adequadas de armazenamento, garantindo a conformidade com os requisitos definidos e com todas as leis e regulamentações aplicáveis. Esse programa é submetido a uma avaliação anual conduzida por empresas de auditoria externas.



### INSTALAÇÕES E AUDITORIAS

	Auditorias		Oportunidades encontradas		Melhorias acordadas		Relações encerradas		Novas auditorias	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
<b>SWA</b>	253	100	39	15,4	10	25,6	0	-	12	100
<b>SQMS</b>	237	100	0	0	0	0	0	-	19	100
<b>PQMS</b>	65	100	0	0	0	0	0	-	0	-
<b>GMP</b>	102	100	0	0	0	0	0	-	0	-
<b>DQMP</b>	27	100	2	7,4	2	100	0	-	0	-

\*Exclui a Venezuela, que é considerada um mercado de exceção.



## Matérias primas prioritárias

Priorizamos matérias-primas de origem sustentável, aplicando certificações internacionais de rastreabilidade, produção responsável e gestão socioambiental. Nossos fornecedores diretos rastreiam seus fornecedores de matérias-primas para obter fontes sustentáveis e em conformidade. Os fornecedores de frango e carne bovina assinam uma declaração juramentada declarando a origem das matérias-primas, alinhando-se aos nossos compromissos. Todos os fornecedores assinam uma declaração juramentada informando se usam óleo de palma como ingrediente direto. Caso o façam, o óleo deve ter os certificados adequados da Mesa Redonda sobre Óleo de Palma Sustentável (RSPO).



### Carne

**100%** da carne bovina adquirida na Argentina e no Brasil a través de fornecedores diretos é monitorada para garantir a conformidade com a Política de compra de Carne Bovina Livre de Desmatamento do McDonald's (DFBPP) e o Compromisso do McDonald's com as Florestas.

Os países com regiões atualmente identificadas como regiões prioritárias de alto desmatamento para carne bovina incluem Argentina (bioma Chaco), Brasil (biomas Amazônia e Cerrado). Em 2023, apenas 0,13% da carne bovina não atendia a essas políticas e esses fornecedores foram removidos da nossa cadeia de suprimentos.



### Soja (como ração para frangos)

**100%** da soja incluída na ração dos frangos, cuja origem é declarada como sendo fora dos EUA, está em conformidade com a exigência da Mesa Redonda sobre Soja Responsável (RTRS).

Os países com regiões atualmente identificadas como regiões prioritárias de alto desmatamento para a soja incluem a Argentina (bioma Chaco), o Brasil (biomas Amazônia e Cerrado) e o Paraguai (bioma Chaco).



### Óleo de palma

**100%** do óleo de palma usado como ingrediente pelos fornecedores é certificado de acordo com os padrões da Mesa Redonda sobre Óleo de Palma Sustentável (RSPO).

Não usamos óleo de palma em nossos restaurantes como óleo de fritura, exceto na Venezuela. Trabalhamos com nossos fornecedores diretos para garantir que, se eles usarem óleo de palma (declarado como ingrediente principal nos principais produtos), ele seja certificado de acordo com os padrões da RSPO. Exclusões: Óleo de palma, óleo de palmiste ou seus derivados usados como ingredientes secundários nos produtos McDonald's.



### Café

**100%** do café é certificado com as certificações Rainforest Alliance, Fair Trade USA ou a Fair Trade International.

Inclui todo o café moído e em grãos inteiros, inclusive o café descafeinado.



### Peixe

**100%** proveniente de estoques de peixes criados de forma sustentável. Os fornecedores de peixes são responsáveis pelo gerenciamento responsável dos estoques de peixes, minimizando o impacto da pesca e conservando o meio ambiente.



### Fibra usada em embalagens primárias para clientes

**100%** dos nossos fornecedores possuem certificação do Forest Stewardship Council® (FSC) ou do PEFC.

A embalagem primária à base de fibra refere-se aos produtos usados para embalar a comida dos clientes nos restaurantes do McDonald's. Quando a fibra bruta é proveniente de países com alto risco de desmatamento (Argentina, Camboja, China, Indonésia, Laos, Malásia, Rússia e Vietnã), ela deve ser certificada exclusivamente pelo FSC. Na Argentina, deve ser certificada pelo FSC ou por fontes de madeira controladas pelo FSC com certificação completa da cadeia de custódia.





## Participamos da conferência anual da RTRS

A Mesa Redonda sobre Óleo de Soja Sustentável (RTRS) garante práticas responsáveis entre os produtores de soja, desde os direitos trabalhistas até a proteção ambiental. Engajados ativamente com a origem da soja usada na alimentação de frangos, apoiamos a produção de soja responsável por meio da compra de créditos RTRS.

Participamos da Conferência Internacional Anual organizada pela RTRS no Brasil. Durante a sessão da conferência que conduzimos com um de nossos fornecedores de frango, abordamos a necessidade de transparência em toda a cadeia de suprimentos e destacamos o papel fundamental desempenhado por esquemas de certificação como a RTRS.

Essa abordagem sobre a soja contida na ração de frango garante aos consumidores finais que eles estão fazendo uma escolha responsável. Além disso, enfatizamos a importância da produção responsável na promoção de laços fortes com os produtores.



*"Na McCain, acreditamos que o melhor negócio é aquele que incorpora a sustentabilidade desde suas raízes. Nosso propósito de produzir alimentos de forma responsável com o planeta significa colocar a agronomia na frente de tudo o que fazemos para garantir um solo mais saudável que leve a fontes de alimentos mais sustentáveis. Isso significa reduzir nosso impacto climático e apoiar as comunidades onde operamos. Ao longo dos anos, temos trabalhado lado a lado com a Arcos Dorados para unir forças e levar nossos compromissos a uma agenda comum: o desenvolvimento de práticas agrônômicas regenerativas para melhorar o rendimento e a qualidade das colheitas por meio da restauração e da saúde do solo, da preservação da biodiversidade e da redução do impacto ambiental das nossas atividades. A sustentabilidade é um esforço coletivo; não estamos sozinhos. Estamos em uma jornada com nosso pessoal, nossos clientes e nossos agricultores rumo a um futuro sustentável, para que todos possamos viver em um planeta melhor."*

**Diego Peña**  
DIRETOR ADMINISTRATIVO DO CONE SUL  
McCain

**Micaela Uberti**  
GERENTE DE SUSTENTABILIDADE LATAM  
McCain





## Nosso compromisso com a saúde e o bem-estar dos animais

Garantir a saúde e o bem-estar dos animais em toda a nossa cadeia de suprimentos continua sendo nossa principal prioridade. Assumimos a responsabilidade colaborando com nossa cadeia de valor, fornecedores e produtores para fazer a transição para um modelo de produção baseado na ciência e focado nos resultados.

Realizamos auditorias em 100% dos nossos fornecedores de proteína por meio do nosso programa de Saúde e Bem-Estar Animal (AHW), garantindo a adesão a boas práticas de criação e o uso responsável de antibióticos. Esse programa garante o tratamento humano dos animais de acordo com as diretrizes da Professional Animal Auditor Certification Organization. Por meio de auditorias anuais de terceiros em fornecedores diretos de proteína e instalações de abatedouros, identificamos e abordamos possíveis problemas, garantindo a implementação adequada das políticas de bem-estar animal. Todas as auditorias foram concluídas com sucesso.

A Arcos Dorados está alinhada com a política de controle de antibióticos do McDonald's, seguindo as diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS), da Organização Mundial de Saúde Animal (WOAH) e de outras entidades de saúde reconhecidas. Nossos esforços estão descritos na Visão do McDonald's de 2017 para o controle de antibióticos, enfatizando o uso responsável de antibióticos em frangos, carnes bovinas e suínas. No Brasil, eliminamos com sucesso os antibióticos de prioridade máxima e importância crítica dos frangos em 2018. Além disso, contribuimos ativamente para a Política de Antibióticos para Carne Bovina do McDonald's, descrevendo as expectativas em conformidade com as regulamentações locais.

Com relação ao frango, adotamos uma abordagem holística e baseada em resultados para a sustentabilidade, dando grande ênfase ao bem-estar animal e considerando também fatores como o impacto ambiental. No Brasil, nosso maior mercado de receita, todos os nossos frangos são adquiridos da BRF, um dos principais fornecedores de proteína do mundo. Os produtos da BRF seguem o programa global de **Bem-Estar Animal feito na BRF**.

Quanto à carne suína, embora ela desempenhe um papel secundário em nossos cardápios, trabalhamos com fornecedores e produtores para desenvolver planos destinados a reduzir o uso de baias de gestação para porcas e promover alojamentos alternativos para grupos.

### COMPROMISSO

#### PILAR

### Abastecimento sustentável

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

#### PROGRESSO

**100%**  
alcançado

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

**76**  
frigoríficos auditados

**100%**  
concluído com sucesso

Protocolos	Carne bovina	Frango	Carne de porco
Padrões de auditoria de saúde e bem-estar animal	✓	✓	✓
Boas práticas de fabricação	✓	✓	✓
Padrão de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (HACCP)	✓	✓	✓
Requisitos de rastreabilidade	✓	✓	✓
Firewalls para encefalopatia espongiforme bovina (BSE)	✓		



## Ovos de galinhas livres de gaiolas

Cocoricó! É hora de acordar e brilhar. E que melhor maneira de fazer isso do que com um delicioso café da manhã em nossos restaurantes? É o único cardápio que tem ovos especiais, entre outros ingredientes saborosos. Nós o preparamos com a nossa Receita do Futuro, nos comprometendo a obter ovos com casca 100% livres de gaiolas até 2025.

Em 2023, alcançamos um sistema livre de gaiolas para ovos com casca nos mercados do **Brasil, Costa Rica, Colômbia e Peru**. O restante dos países está apenas no processo de transição - isso é que é brilhar, mostrando um progresso significativo em apenas um ano!

A transição para ovos de galinha livre de gaiolas é um compromisso com a melhoria da criação de galinhas poedeiras em nível de granja. Apoiamos a melhoria da saúde e do bem-estar dos animais de criação em nossa cadeia de suprimentos, com espaço suficiente para mostrar seus comportamentos naturais, como tomar banho de poeira e empoleirar-se, entre outros. Esse é o tipo de ovo de excelência que queremos

**4**  
**países se orgulham  
de fornecer ovos  
de galinhas 100%  
livres de gaiolas**

### COMPROMISSO

#### PILAR

### Abastecimento sustentável

Transição para o fornecimento de ovos de casca livre de gaiolas até 2025.

#### PROGRESSO

**16,1%**



## A Política de Compra de Carne Bovina Livre de Desmatamento em ação

**229.111,49 km<sup>2</sup>**  
monitorados

**19.061**  
fazendas monitoradas

**4.943.414 M**  
milhões de animais monitorados



**99,87%**

da carne bovina proveniente da Argentina e do Brasil está em conformidade com a Política de Compra de Carne Bovina Livre de Desmatamento do McDonald's

**BRASIL**

**99,99%**  
seguem a política

**159.304,42 km<sup>2</sup>**  
monitorados

**ARGENTINA**

**99,4%**  
seguem a política

**69.807,07 km<sup>2</sup>**  
monitorados



## Em harmonia com as florestas

A carne bovina ocupa o centro das atenções em nossos cardápios, abrangendo uma complexa cadeia pecuária. Estamos todos atentos quando se trata de liderar o setor e defender cadeias de suprimento livres de desmatamento.

O McDonald's se destaca como a única empresa de Restaurantes de Serviço Rápido (QSR) a elaborar e executar uma Política de compra de Carne Bovina Livre de Desmatamento (DFBPP). Essa política avalia meticulosamente o desmatamento, protege terras indígenas e de conservação, aplica embargos ambientais e defende os direitos humanos.

Seu escopo se estende a países com alta prioridade de desmatamento, como Argentina e Brasil, onde a política se adapta às condições locais e ao contexto operacional. Nossos fornecedores de carne bovina lideram a mudança para garantir que suas operações e cadeia de suprimentos estejam alinhadas com nossas políticas.

Nesses países, rastreamos rigorosamente 100% da nossa carne bovina de fornecedores diretos, demonstrando nossa inabalável responsabilidade social e ambiental, sempre em conformidade com a política de desmatamento do McDonald's. Como pioneiros no setor, empregamos o monitoramento remoto e/ou por satélite nas áreas de origem da carne bovina, com o apoio da organização ambiental Proforest, da empresa geoespacial Agrottools e de outros stakeholders.

Nossa liderança se estende às conversas com os stakeholders em mesas-redondas nacionais sobre carne bovina sustentável. Nossa missão? Impulsionar o desenvolvimento contínuo, endossando práticas sustentáveis e uma produção com base científica que defenda o meio ambiente e, ao mesmo tempo, promova a saúde humana e animal na cadeia de suprimentos da carne bovina. Na Argentina, participamos ativamente do Comitê Diretivo da **Mesa Redonda Argentina de Carne Bovina Sustentável (MACS)** e, no Brasil, somos parte integrante do conselho da **Mesa Redonda Brasileira de Pecuária Sustentável (MBPS)**. Em 2023, participamos do lançamento da **Mesa de Carne Sustentável do Uruguai (MUCS)**. Esses movimentos estratégicos contribuem significativamente para a **Mesa Redonda Global para Carne Sustentável (GRSB)**.



*"Um ano de engajamento e fortalecimento dos compromissos com a Política de Fornecimento de Carne Bovina Livre de Desmatamento do McDonald's, que contou com a participação significativa de diversas áreas da Arcos Dorados e de seus fornecedores. Foram realizados treinamentos e imersões para diversos públicos com todos os fornecedores, garantindo um amplo entendimento das normas, objetivos e procedimentos da Política (DFBPP). Todo esse esforço conjunto, coordenado pela Arcos Dorados, resultou em melhores indicadores que, por sua vez, significaram mais proteção às florestas e uma cadeia de suprimentos mais sustentável. Para a Agrottools, é uma satisfação imensa participar desde o início dessa jornada, contribuindo com conhecimento, tecnologia e inteligência de dados para apoiar o cumprimento da política mais relevante da cadeia global de carne bovina em grande escala. A equipe da Arcos Dorados é um exemplo de liderança, dedicação e qualidade na busca dos melhores resultados."*

**Breno Felix**  
**DIRETOR DE PRODUTOS E COFUNDADOR**  
Agrottools



## A política no campo

Fizemos uma parceria com a Agrottools, uma organização com experiência em tecnologia que oferece soluções de monitoramento em tempo real para nossa cadeia de fornecimento de carne bovina. Em 2023, realizamos sessões de treinamento no Brasil e na Argentina com nossos fornecedores e sua cadeia de suprimentos, abordando os tópicos políticos, sociais e ambientais. Após cada sessão, os participantes assinaram cartas de compromisso. Os especialistas da Agrottools também visitaram nossas operações na Argentina e no Brasil, discutindo os recursos e o progresso das suas soluções, promovendo a colaboração na implementação da política.

Em junho, os executivos da empresa e franqueados do Brasil fizeram uma viagem para Cuiabá, Mato Grosso, com foco em sustentabilidade. Essa visita imersiva abrangeu fazendas de gado que são os principais fornecedores da nossa carne, bem como o abatedouro e a fábrica da Marfrig. O objetivo principal era obter uma visão abrangente de todo o processo de criação de gado, do pasto ao prato, com forte ênfase nos esforços de conservação, nas práticas de bem-estar animal e na adesão estrita à nossa política de desmatamento zero.

A dedicação dos nossos líderes ao bem-estar animal, à sustentabilidade e ao desmatamento zero é inabalável. Eles reconhecem a importância fundamental do tratamento ético dos animais, garantindo seu bem-estar em todas as etapas da produção. Nossa política de desmatamento zero ressalta nosso compromisso de proteger ecossistemas valiosos e mitigar o impacto do desmatamento na mudança climática global. Esses valores fundamentais orientam nossas ações e impulsionam nossos esforços contínuos em direção a um futuro mais responsável e sustentável.

# 24

**sessões de treinamento  
concluídas com  
fornecedores no  
Brasil e na Argentina**

# +350

**pessoas participaram  
das nossas sessões de  
conscientização sobre  
políticas**

# 100%

**dos fornecedores  
treinados na política**

# 2.730

**horas gastas com  
fornecedores para tratar  
de questões como Política  
e Monitoramento**



# Segurança do alimento e restaurantes

Servir alimentos seguros e de qualidade em todos os mercados — todos os dias — é nossa principal prioridade e um compromisso de longa data na Arcos Dorados.

Padrões e protocolos rigorosos de segurança do alimento estão arraigados em todos os aspectos das nossas operações, desde o fornecimento de alimentos e o desenvolvimento de cardápios até a embalagem, distribuição e gerenciamento de restaurantes. Aproveitando a tecnologia e colaborando com fornecedores e especialistas, nós nos esforçamos para maximizar a eficiência e reduzir os riscos.

Como membros da Equipe de Gestão de Riscos de Segurança do Alimento liderada pela McDonald's Corporation, avaliamos ativamente e criamos estratégias para mitigar os riscos em toda a cadeia de suprimentos, incorporando informações de funcionários e fornecedores com base em pesquisas sobre os principais riscos de segurança do alimento.

Reuniões regulares com líderes globais de Segurança e Qualidade dos Alimentos garantem que nos mantenhamos informados e alinhados com o desempenho operacional. A McDonald's Corporation mantém uma comunicação contínua sobre questões de segurança do alimento e estratégias de mercado.

Em nossos restaurantes, aplicamos controles e protocolos rigorosos, supervisionando vários aspectos, como temperaturas, recebimento de ingredientes, refrigeradores, freezers, temperaturas de cozimento e prazo de validade secundário. Essas medidas são complementadas por auditorias anuais de segurança do alimento em restaurantes, conduzidas por auditores externos. Nosso plano de trabalho anual fornece uma visão geral abrangente, detalhando as alterações no programa de auditoria e nas diretrizes operacionais.

Comprometidos com a liderança em segurança de alimentos, oferecemos treinamento para fornecedores e empresas de auditoria. Cada mercado é responsável pela conformidade, monitorando mensalmente o progresso do programa de auditoria.



**2.328**  
auditorias de segurança do  
alimento em restaurantes

**100%**  
dos nossos restaurantes

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



# Alimentação balanceada, famílias felizes

Como um dos restaurantes mais frequentados da região, alimentamos milhões de pessoas todos os dias, por isso, nos concentramos em oferecer às famílias as opções que elas adoram. Estamos atentos ao feedback dos nossos clientes e avaliamos continuamente nosso cardápio para identificar maneiras de aprimorar nossas ofertas, preservando o excelente sabor que as pessoas conhecem e adoram.

Nossa estratégia de nutrição está fundamentada em metas relacionadas ao nosso McLanche Feliz, reconhecendo que o foco nas crianças e nas famílias é onde podemos ter o impacto mais significativo, conforme aprendemos com os pais e nossos stakeholders. Os pais estão buscando opções de cardápio com as quais possam se sentir bem ao alimentar seus filhos.

É por isso que temos tornado as refeições balanceadas mais acessíveis às famílias em todo o mundo, oferecendo opções que contribuem para os grupos de alimentos recomendados, como frutas, legumes e laticínios com baixo teor de gordura. Todas as nossas opções de refeições estão de acordo com as diretrizes dietéticas nacionais aplicáveis.

Oferecemos uma ampla variedade de opções aos nossos clientes, promovendo a união da família e criando memórias duradouras.

## COMPROMISSO

### PILAR

#### Compromisso com as famílias

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

### PROGRESSO

100%  
alcançado

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

### PROGRESSO

100%  
alcançado

Seguir práticas de marketing responsável.

### PROGRESSO

100%  
alcançado



## Calculadora de nutrição

Informações nutricionais claras são fundamentais para ajudar os consumidores a fazer as escolhas certas. Muitos dos nossos mercados empregam vários métodos para fornecer essas informações, incluindo folhetos impressos, rotulagem nutricional em embalagens de alimentos selecionados e o uso inovador dos nossos aplicativos móveis.

Em apoio a essa missão, introduzimos uma calculadora nutricional. Essa valiosa ferramenta interativa está disponível nos sites e aplicativos móveis em 100% dos nossos mercados. Ela permite que os clientes analisem todos os cardápios oferecidos localmente, entendam os valores nutricionais das refeições selecionadas e avaliem o quanto elas se alinham com suas necessidades nutricionais diárias, conforme descrito pela Organização Mundial da Saúde.

A calculadora detalha as informações sobre calorias, carboidratos e outros componentes nutricionais essenciais, reforçando nosso compromisso com a transparência e o bem-estar do cliente.

## Nossas metas para o McLanche Feliz

Nosso foco é criar refeições para crianças que não sejam apenas deliciosas, mas também nutritivas. Esse compromisso é exemplificado pelo nosso icônico McLanche Feliz, que passa por melhorias nutricionais significativas desde 2011.

Por meio de um processo de adaptação cuidadoso, modificamos os ingredientes do McLanche Feliz para que estivessem alinhados com as tendências de consumo em evolução e atendessem às necessidades nutricionais dos nossos clientes mais jovens. Isso incluiu a adição de frutas e legumes, a redução do teor de sódio e de gordura saturada, a eliminação do açúcar adicionado e, em 2021, a remoção de cores e sabores artificiais - mudanças endossadas pela Organização Mundial da Saúde.

Esses ajustes estão alinhados com as Metas do McLanche Feliz 2030 do McDonald's para aumentar o acesso das famílias a frutas, legumes e laticínios com baixo teor de gordura, promovendo decisões informadas. Trabalhando com a Alliance for a Healthier Generation, medimos, auditamos e relatamos o progresso a cada dois anos nos principais mercados: Argentina, Brasil e México.

Em 2023, uma auditoria dos nossos padrões nutricionais e de marketing, referente à nossa parceria com a Walt Disney Company, confirmou que todos os cardápios do McLanche Feliz atendiam aos Padrões Nutricionais da Disney. O processo envolveu a avaliação do nosso uso de quiosques de autoatendimento e ofertas de cardápio para garantir a conformidade não apenas com os padrões da Disney, mas também com os compromissos nutricionais do McDonald's. Dessa forma, garantimos uma experiência gastronômica equilibrada e de qualidade para nossos clientes.



ALCANÇADO

Oferecer refeições balanceadas  
**50% ou mais das ofertas do pacote do McLanche Feliz apresentadas nos cardápios atendem aos Critérios Globais de Nutrição do McLanche Feliz.**

Dados do relatório: Jan–Dez 2022

ALCANÇADO

Ser transparente com as informações nutricionais do McLanche Feliz  
**As informações nutricionais estão disponíveis para todas as ofertas do McLanche Feliz nos sites e aplicativos móveis do McDonald's.**

Dados do relatório: T4 2022

ALCANÇADO

Simplificar os ingredientes  
**Os sabores artificiais e os corantes adicionados de fontes artificiais foram removidos de todas as ofertas do McLanche Feliz, sem interferir na segurança, no sabor, na qualidade ou no valor do alimento.**

Dados do relatório: Dez 2022

EM PROGRESSO

Aumentar a compra de itens que contenham os grupos de alimentos recomendados  
**Aproveitar o marketing inovador para ajudar a aumentar a compra de alimentos e bebidas que contenham os grupos de alimentos recomendados no McLanche Feliz.**

Dados do relatório: 2018–2022

ALCANÇADO

Comercialização responsável  
**Todos os produtos de McLanche Feliz anunciados para crianças atendem aos Critérios Globais de Nutrição do McLanche Feliz.**

Dados do relatório: Jan–Dez 2022





# A fábrica digital

Em nosso mundo em constante evolução, nos esforçamos para ser pioneiros na transformação digital, proporcionando a milhões de clientes diários momentos convenientes e agradáveis. Em 2020, lançamos a ADvance, a fábrica digital da Arcos Dorados, visando à melhoria contínua por meio da inovação tecnológica e de um profundo entendimento dos nossos clientes. Nosso objetivo não é apenas melhorar as experiências digitais dos clientes, mas também transformar os processos internos para nos tornarmos uma empresa mais orientada por dados.

A ADvance prioriza nossos clientes, atendendo às necessidades com soluções digitais. Integrando dados e tecnologia, ela mescla perfeitamente os domínios físico e digital usando metodologias ágeis. Ao compreender profundamente as preferências dos clientes, aprimoramos sua experiência, oferecendo serviços cada vez mais eficientes e personalizados.

Nossa fábrica digital, um dos principais pilares de negócios, impulsiona cerca de 40% das vendas da empresa na América Latina por meio de vários canais digitais, incluindo serviços de entrega, o aplicativo McDonald's e quiosques de autoatendimento. O recurso de hiperpersonalização do aplicativo adapta os descontos de acordo com as preferências individuais, fortalecendo nossa conexão com os clientes.

## Estamos fortalecendo nossa estratégia para elevar todos os canais de vendas, proporcionando experiências cada vez mais convenientes e agradáveis por meio da nossa Estratégia 3Ds: Digital, Delivery e Drive Thru.

### DIGITAL

Solidificar ainda mais nossa liderança digital, estabelecendo nosso aplicativo como o principal link digital com nossos clientes.

### DELIVERY

Continuar a ser a marca mais importante na mente dos nossos consumidores, cultivando novos momentos de consumo e aprimorando a experiência geral dos clientes.

### DRIVE THRU

Elevar nossa liderança no Drive Thru em todos os mercados da América Latina.

### Realizações de 2023

Projeto do ciclo de vida do cliente.

Ofertas personalizadas por meio do CRM.

Pedido e pagamento móvel (MOP) em todos os canais, incluindo mecanismos promocionais.

Identificação por meio de quiosques de autoatendimento.

Programa de fidelidade.

Trabalhamos com recorrência, retenção, velocidade e retorno sobre gastos com publicidade (ROAS).

Melhorias feitas em nosso serviço de entrega interno (McDelivery).

Desenvolvimento de relacionamentos estratégicos com terceiros (aplicativos de entrega).

Continuamos melhorando a presença digital do desempenho operacional.

Calendários de marketing e investimento direto em atividades de conscientização e atividades de desempenho.

Recuperação da relevância do Drive Thru para as famílias, imitando a experiência do restaurante.

**#1**  
Aplicativo de restaurante baixado na América Latina

**+115M**  
downloads em nosso aplicativo

**4,8**  
(de 5 estrelas) classificação em nosso aplicativo

**+19,2**  
usuários ativos em nosso aplicativo

**1.936**  
restaurantes com McDelivery

**20%**  
das vendas do Drive Thru são originadas em nosso aplicativo



## Segurança cibernética e privacidade de dados

Garantir o mais alto nível de segurança cibernética em todos os ambientes operacionais é o foco principal, alinhado ao nosso compromisso de atuar como um facilitador de negócios e, ao mesmo tempo, reduzir os riscos. Proteger a reputação da nossa marca, promover a confiança do cliente e garantir a segurança online dos nossos funcionários são componentes integrais da nossa estratégia de segurança cibernética.

A confiança é a base do nosso relacionamento com os clientes. Todas as informações fornecidas são gerenciadas com responsabilidade para aprimorar a experiência deles e reforçar nossa proposta de valor. Somente coletamos informações identificáveis enviadas voluntariamente pelos usuários, como nomes, endereços e e-mails, e elas são usadas exclusivamente pela Arcos Dorados. Nossos Termos e Condições detalham todos os usos de dados pessoais, e os provedores de dados têm o direito de acessar, retificar e excluir seus dados.

Defendemos os mais altos padrões e protocolos de segurança para proteger todas as nossas plataformas digitais. Para nosso aplicativo, seguimos as diretrizes de conformidade com o SOC 2, definindo critérios para o gerenciamento de dados de clientes com base em princípios de serviços confiáveis: segurança, disponibilidade, integridade de processamento, confidencialidade e privacidade.

Nossa abordagem proativa inclui a educação contínua dos funcionários para reconhecer e impedir golpes online comuns. Realizamos exercícios de gerenciamento de crises de segurança cibernética com a alta liderança para promover um entendimento coletivo dos protocolos de resposta. Contribuir ativamente para a nomeação de um Diretor de Proteção de Dados Corporativos (DPO) e funções de Gerenciamento de Risco de Informações solidifica nosso compromisso com medidas abrangentes de segurança cibernética. Nossa equipe dedicada de segurança cibernética monitora permanentemente a integridade da plataforma, alcançando com sucesso 0 vazamentos, roubos ou perdas de dados dos clientes em 2023.

### Bem-vindos à McDonald's Land

Juntamente com a Roblox, a popular plataforma online que permite aos usuários criar e jogar em vários mundos virtuais, lançamos a McDonald's Land - uma nova experiência digital em que os jogadores podem desfrutar de jogos diversos e divertidos.

A McDonald's Land apresenta cinco "ilhas" dentro da plataforma, cada uma com minijogos para os usuários participarem de uma variedade de atividades. Ao superar vários desafios, os jogadores podem ganhar recompensas exclusivas, como acessórios virtuais para seus personagens e outras surpresas.

O novo menu McCombo Pro, projetado para consumidores com 13 anos ou mais, inspirou a criação da McDonald's Land. Seu objetivo é cativar aqueles que gostam de participar de desafios significativos. Além disso, ao escanear o código QR e fazer o pedido pelo aplicativo do McDonald's, os usuários podem desbloquear uma "skin" exclusiva para personalizar seus avatares no jogo.





# Nossa equipe





# Uma nova Cooltura de Serviço

Na Arcos Dorados o que importa são as pessoas. Nos dedicamos a apoiá-las pessoas, não importa de onde venham, promovendo a inclusão e abrindo caminho para novas oportunidades. Nosso compromisso é cultivar um ambiente de trabalho excepcional, dando às mais de 100.000 pessoas que trabalham conosco a chance de aprender e crescer.

Temos a missão de proporcionar locais de trabalho onde todos sintam o amor, tenham as mesmas oportunidades e possam liberar seu super-herói interior. Nossa **Política de Local de Trabalho Seguro e Respeitoso** prepara o terreno para um espaço saudável, diverso e inclusivo, onde todos se sintam seguros psicologicamente, protegidos e respeitados.

Agora, sobre a nossa "Cooltura" – esse é o molho secreto que faz nossas equipes arrasarem! Dos restaurantes aos escritórios, estamos levando o serviço a um nível totalmente novo. Em 2016-2017, nossa primeira onda de Cooltura deixou clientes e funcionários muito felizes. Em 2023, nós a relançamos, aproveitando a onda de mudanças em nossa empresa. A ideia era simples: aprimorar as habilidades de todos, oferecer soluções de primeira linha e deixar cada funcionário brilhar. Dessa forma, todos se sentem incríveis, atuam como estrelas e impressionam nossos clientes.

**Graças ao trabalho em equipe, relançamos a Cooltura de Serviço em toda a Arcos Dorados. Ela se baseia em três pilares:**

### PROPÓSITO

Fazer de cada dia uma oportunidade para alimentar pessoas e construir sonhos.

### PRINCÍPIOS

Generosidade, humildade, vocação de serviço, inclusão e agilidade.

### IDENTIDADE

Fazemos as coisas simples, juntos e com paixão.

Quer saber como avaliamos nosso desempenho? Realizamos uma pesquisa anual para avaliar o envolvimento da nossa equipe com a nossa Cooltura e identificar áreas de melhoria. Cada país estabelece metas específicas e nossos líderes têm o compromisso de criar locais de trabalho vibrantes e acolhedores. Além disso, nossas realizações são reconhecidas por rankings internacionais.

**90%**  
**de satisfação dos funcionários na pesquisa em 2023**



### BRASIL

**1ª**  
melhor empresa |  
Barueri e Região

### URUGUAI

**1ª**  
na categoria Jovens

### ARGENTINA

**1ª**  
em empresas  
atenciosas



### MÉXICO

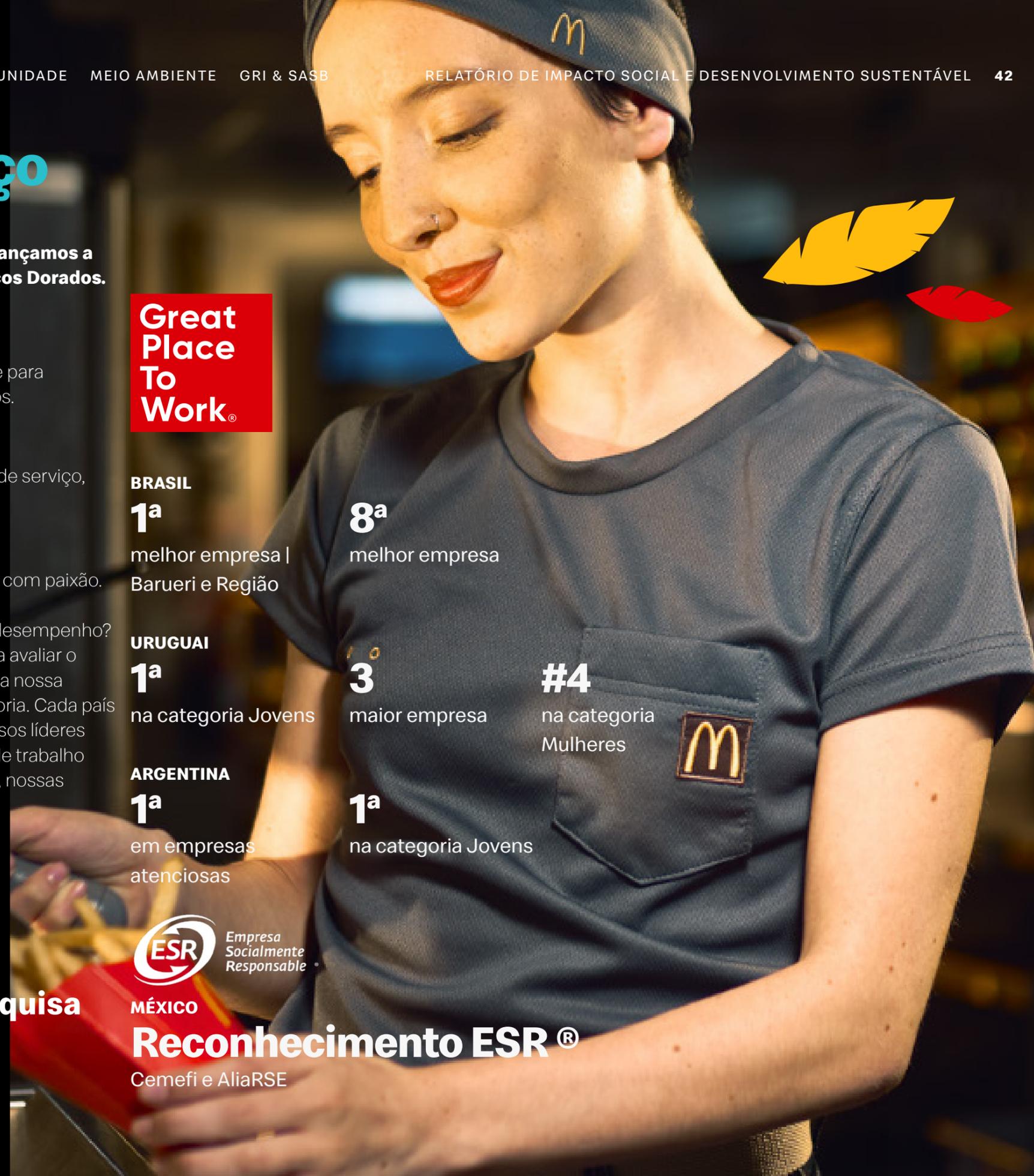
**Reconhecimento ESR®**  
Cemefi e AliaRSE

**8ª**  
melhor empresa

**3**  
maior empresa

**1ª**  
na categoria Jovens

**#4**  
na categoria  
Mulheres





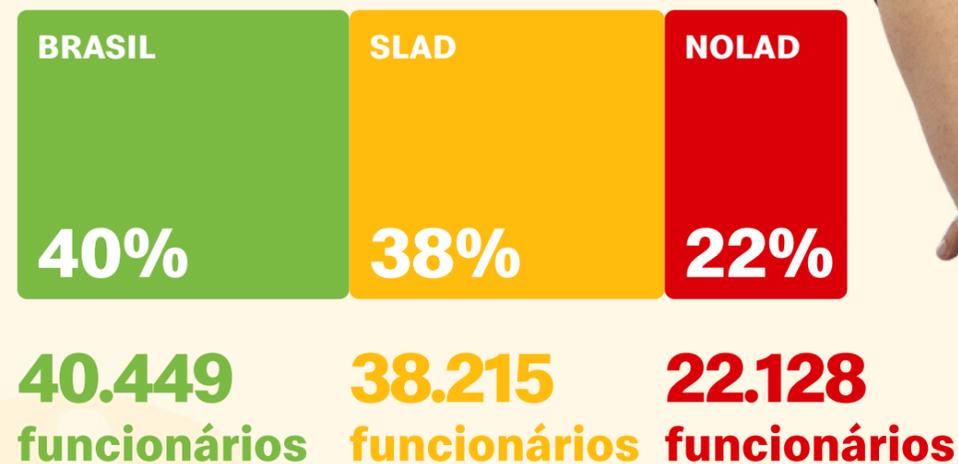
## Números da equipe

# 100.795

## funcionários

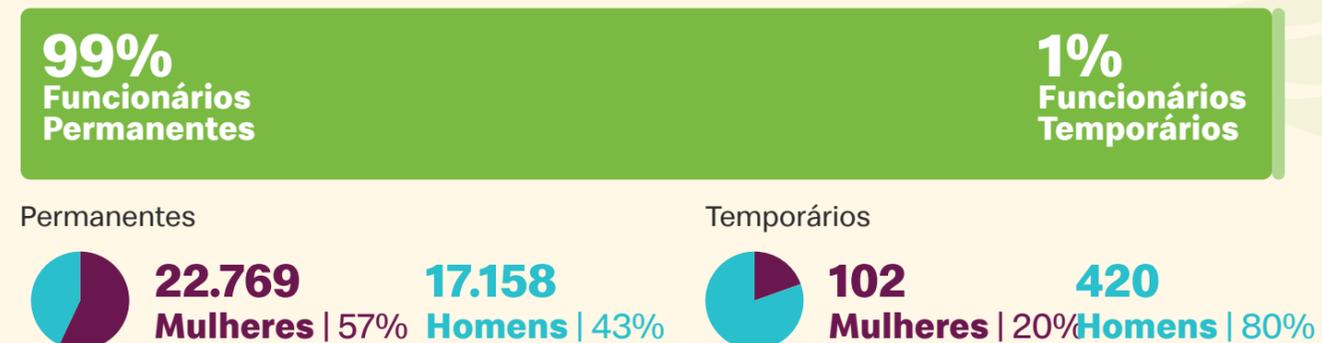


### Distribuição por região



### Distribuição por tipo de contrato

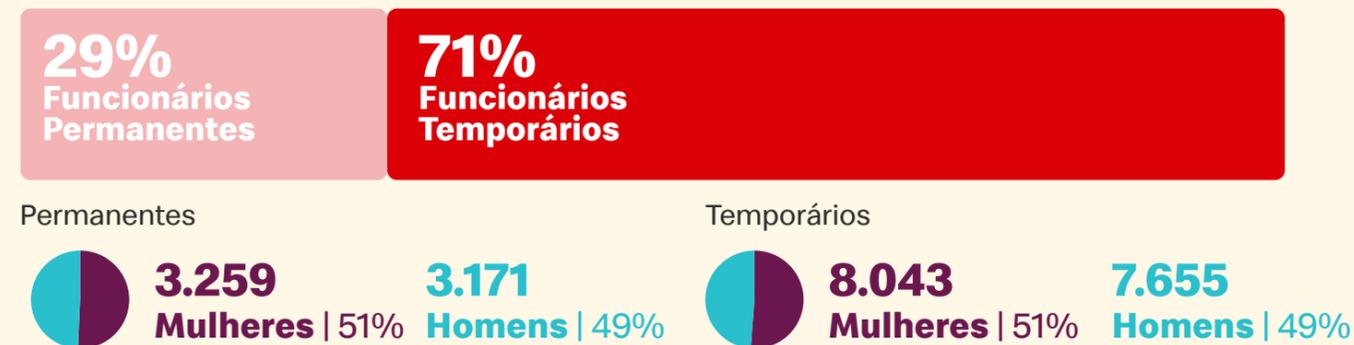
#### BRASIL



#### SLAD



#### NOLAD





## Talentos e benefícios

Nossa proposta de valor foi criada para melhorar o bem-estar e o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional da nossa equipe, apoiando suas famílias e criando momentos positivos para todos. Alinhados à nossa sólida cultura corporativa, treinamentos robustos e programas de desenvolvimento de carreira, esses valores geram orgulho para nossos colaboradores.

Um dos principais focos na formação da nossa proposta de valor é a retenção de talentos. Dado o desafio contínuo da retenção de funcionários, especialmente em nosso setor, trabalhamos para minimizar a rotatividade por meio de iniciativas como horários flexíveis, apoio educacional e várias outras formas de engajamento. Nossa proposta de benefícios está alinhada com as melhores práticas regionais e é adaptada ao contexto local de cada operação.

Exemplos dos nossos benefícios:

- Seguro de vida
- Assistência médica
- Cobertura para incapacidade e invalidez
- Programas de bem-estar
- Licença maternidade/paternidade
- Horário de trabalho flexível
- Jornada de trabalho reduzida
- Vale-alimentação
- Refeições e uniformes
- Programas de reconhecimento
- Reconhecimento em ocasiões especiais, como aniversários ou casamentos
- Oportunidades de treinamento, incluindo acordos, bolsas de estudo e convênios com instituições educacionais
- Bônus de desempenho
- Dias de férias adicionais (em alguns mercados)
- Programas de idiomas (em alguns mercados)
- Academia de ginástica no escritório (em alguns mercados)

Cumprimos todas as obrigações legais relativas às negociações com as organizações representativas dos trabalhadores em todos os países onde nossas operações são realizadas. Esses acordos, que determinam condições específicas de trabalho, são discutidos em escala nacional e variam de acordo com as leis locais aplicáveis.

Avaliamos o desempenho da equipe por meio do nosso Programa de Gestão de Desempenho (PGD). Essa ferramenta simples, rápida e fácil de usar nos ajuda a avaliar as capacidades, habilidades, inclinação de carreira, avaliação de desempenho, conduta ética e dedicação aos interesses da empresa de forma aberta e transparente.

**100%**  
**dos integrantes da**  
**nossa equipe tiveram**  
**seu desempenho**  
**avaliado**



### O McDonald's viu em mim

Na Arcos Dorados, oferecemos oportunidades para milhares de jovens na América Latina e no Caribe. Em 2023, lançamos uma campanha de marca empregadora para evidenciar o incrível potencial que vemos nos jovens da região.

Essa campanha 360º convidou todos a mergulhar nas histórias dos nossos funcionários, conhecer suas jornadas e descobrir onde eles estão hoje. Espalhamos o amor em diferentes canais para estimular conversas internas e externas sobre o impacto da Arcos Dorados como marca empregadora.



## Hora da aula!

Temos o compromisso de fornecer às pessoas as ferramentas essenciais para aprimorar seus conhecimentos, descobrir interesses vocacionais e expandir as oportunidades no mundo profissional. Esse compromisso é concretizado em nossa Hamburger University (HU), um centro de treinamento global dedicado a desenvolver habilidades e conhecimentos individuais em desenvolvimento de negócios e operações de restaurantes.

**Lançamos um sistema de treinamento com melhorias significativas na experiência digital, introduzindo uma era inovadora em treinamento técnico e funcional para as equipes dos restaurantes.**

Um dos principais recursos dessa iniciativa transformadora foi a consolidação de todo o conteúdo de treinamento em uma plataforma digital única e de fácil acesso. Todos os materiais agora são 100% digitais, oferecendo uma experiência de aprendizado mais intuitiva, visual e interativa para os funcionários, impactando positivamente as equipes e nossos clientes.

Em linha com essa visão, seis Programas de Desenvolvimento distintos foram implementados com sucesso nos 20 mercados da Arcos Dorados. Esses programas atendem a várias funções dentro do restaurante, abordando necessidades e conjuntos de habilidades específicas. Além disso, quatro novos cursos presenciais foram introduzidos, atendendo a uma ampla gama de níveis de liderança. Os principais tópicos abordados nesses cursos incluem: inteligência emocional, mecanismos de feedback, estratégias de coaching, gerenciamento de tempo, planejamento estratégico e desenvolvimento de negócios.

**+817.000**  
horas totais de treinamento

### MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO EM 2023

**18 horas**  
para funcionários corporativos

**15 horas**  
para Operações - gerente de negócios/restaurante e equipe de gerenciamento

**152 horas**  
para atendentes





## Desempenho e excelência para o cliente (PACE)

O PACE incorpora a dedicação do McDonald's à excelência nas experiências dos clientes e dos funcionários. Nossa Hamburger University tem sido fundamental no treinamento de consultores e líderes de operações, garantindo a implantação eficaz do PACE em nossos restaurantes. Realizamos sessões anuais de consultoria instrucional para treinamento focado no PACE, trabalhando com as equipes de desenvolvimento e treinamento de operações para alcançar os resultados desejados.

## Sessões para a Liderança

As Sessões para a Liderança oferecem momentos de reflexão para uma exploração aprofundada. Trata-se de uma iniciativa complementar para o desenvolvimento contínuo, conduzida por professores da Hamburger University. As reuniões virtuais abordam tópicos cruciais para uma liderança transformadora, incluindo liderança de mudanças, transparência, empatia, inteligência emocional e gerenciamento de relacionamentos.

## ESG para Líderes da Arcos Dorados

O curso de ESG para Líderes da Arcos Dorados, em colaboração com a Uniandes - Universidad de Los Andes, concentrou-se na tomada de decisões que beneficiam tanto os negócios quanto o meio ambiente. Combinou a experiência acadêmica com o conhecimento prático dos negócios, gerando projetos da vida real e estabelecendo bases conceituais para impulsionar nossa Receita do Futuro.



**443**  
pessoas treinadas em processos, ferramentas e habilidades para o gerenciamento do PACE

**+2.000**  
participantes

**53**  
líderes alcançados

**100%**  
da equipe de liderança alcançada

## Workshop de Competência Estratégica

O workshop, realizado pela alta liderança da Arcos Dorados durante a Reunião de Operações, concentrou-se na capacidade de diagnóstico, pensamento estratégico, gestão de indicadores financeiros, implementação de estratégias e análise de gestão. Os líderes de operações se comprometeram com a concepção, o projeto e a implementação de uma estratégia de negócios em um ambiente seguro, usando um simulador para uma experiência de aprendizado mais realista. Aproveitamos essa iniciativa para nos alinharmos ao Conselho de Administração, promovendo uma cultura de aprendizado contínuo para identificar e capitalizar oportunidades de crescimento sustentável dos negócios.

**56**  
líderes de operações engajados

## MCampus

Em um ano de conquistas, o MCampus tem sido importante em nossa jornada de sucesso, servindo como uma plataforma de e-learning fundamental para o treinamento de todos em nossos 20 mercados, desde equipes de restaurantes até parceiros. Oferecendo acesso a vários tópicos para melhoria contínua, o MCampus abrange, desde a integração até o refinamento das habilidades interpessoais, com apenas um clique.

**+1.700**  
conteúdos ativos

**+650.000**  
horas de educação

**263**  
novos cursos





# Criando um local de trabalho seguro

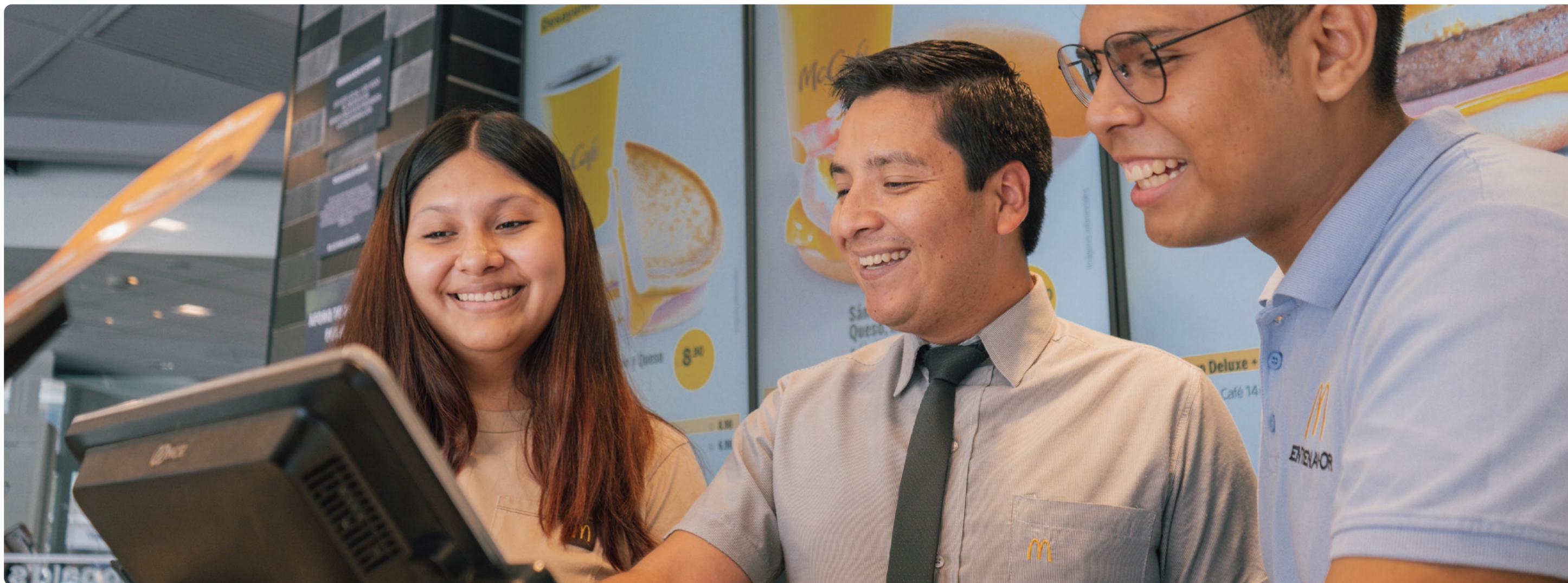
Acreditamos firmemente na responsabilidade compartilhada de proteger a saúde e a segurança dos nossos funcionários e de todos os clientes em nossos restaurantes. Alinhados ao nosso propósito, nos dedicamos a criar ambientes de trabalho seguros para nossa equipe, garantindo experiências confiáveis para nossos consumidores.

Para reduzir os riscos e perigos no local de trabalho, estabelecemos metas de melhoria de desempenho e avaliamos regularmente o sucesso de todos os programas de saúde e segurança. Além disso, trabalhamos ativamente para reduzir as doenças e lesões ocupacionais em nossas operações, promovendo uma cultura de segurança que beneficia todas as partes envolvidas em todos os processos da empresa.

## A saúde e a segurança dos nossos funcionários são uma grande prioridade na Arcos Dorados.

Isso não apenas apoia o bem-estar da nossa equipe, mas também impacta positivamente a produtividade da empresa. Ao identificar e abordar os riscos à saúde, prevenimos doenças e acidentes, contribuindo para a redução da rotatividade e do absenteísmo.





## Temporada de treinamento

Priorizamos a saúde e a segurança em nossos restaurantes, orientando os funcionários a fazer escolhas conscientes para seu próprio bem-estar. Cada funcionário recebe a Política de Saúde e Segurança e as respectivas instruções. O treinamento é incorporado em sua jornada, começando com a apresentação dos candidatos aos conceitos e regulamentos básicos. O ciclo

inclui a certificação M-Campus em Prevenção de Riscos Ocupacionais. Os Guias de Treinamento Operacional também incluem elementos de saúde e segurança.

As iniciativas se alinham às necessidades dos funcionários. No Peru, o Comitê de Saúde e Segurança é formado por meio de eleições

dos funcionários e se reúne mensalmente para analisar estatísticas, contribuições e treinamento. No Chile, os Comitês Conjuntos de Higiene e Segurança, eleitos pelos trabalhadores, garantem a participação ativa dos funcionários na escolha dos representantes para assuntos de saúde e segurança.

**102.814**  
pessoas obtiveram a  
certificação de Prevenção  
de Riscos Ocupacionais



## Gestão de saúde e segurança ocupacional

Nosso Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional está alinhado com a legislação local dos países onde operamos, abrangendo todos os funcionários. As equipes de Pessoas e Cultura e de Segurança Ocupacional gerenciam proativamente programas para antecipar e monitorar tarefas e riscos, realizando auditorias no local. Isso é reforçado por uma tabela de riscos para identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes. Ferramentas de monitoramento contínuo, como o AGravO, no Brasil, e a Tabela de Riscos, na Colômbia, aumentam nossa vigilância. Além disso, as inspeções periódicas em restaurantes ajudam a identificar e abordar condições de risco em potencial.

No período deste relatório, identificamos incidentes como quedas, colisões com objetos e contato com superfícies quentes. Após a identificação, avaliamos alternativas para mitigar perigos e riscos, envolvendo análises administrativas e de engenharia, e implementando controles, incluindo a necessidade de equipamentos de proteção individual. Nossa equipe técnica acompanha constantemente os departamentos para garantir a implementação efetiva das soluções.

Medidas para prevenir e mitigar os impactos sobre a saúde e a segurança relacionados às nossas operações são implementadas continuamente. Essas ações incluem treinamentos regulares sobre tópicos de saúde, segurança e trabalho, além de campanhas de incentivo a práticas seguras, como o "Local Mas Seguro" no Peru.



# Diversidade e inclusão

Operando em 20 mercados na América Latina e no Caribe, com uma equipe de mais de 100.000 pessoas, temos orgulho da nossa rica diversidade geográfica, cultural e geracional. Com diferentes origens, idiomas falados, orientações sexuais, habilidades (físicas e mentais), identidades de gênero e nacionalidades representadas em nossos mercados, nosso local de trabalho reflete e celebra a riqueza da diversidade humana.

O Comitê de Diversidade e Inclusão, criado em 2018, tem como objetivo cultivar uma cultura de trabalho que valorize diferentes perspectivas e incentive a criatividade para ajudar a empresa a permitir que nossos funcionários atinjam seu potencial máximo, independentemente de gênero, raça ou idade. Composto por indivíduos de diversas disciplinas e níveis hierárquicos em nossos 20 mercados, nosso Comitê de D&I é patrocinado pelo Presidente Executivo da Arcos Dorados.

Os 5 pilares de trabalho do Comitê: Diversidade de Gênero, Diversidade Intergeracional, Diversidade Sexual, Saúde e Bem-Estar e Pessoas com Deficiência foram estabelecidos em resposta foram estabelecidos como prioritários com base em uma pesquisa com nossos colaboradores.

## COMPROMISSO

### PILAR Diversidade e inclusão

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

### PROGRESSO

**100%**  
alcançado



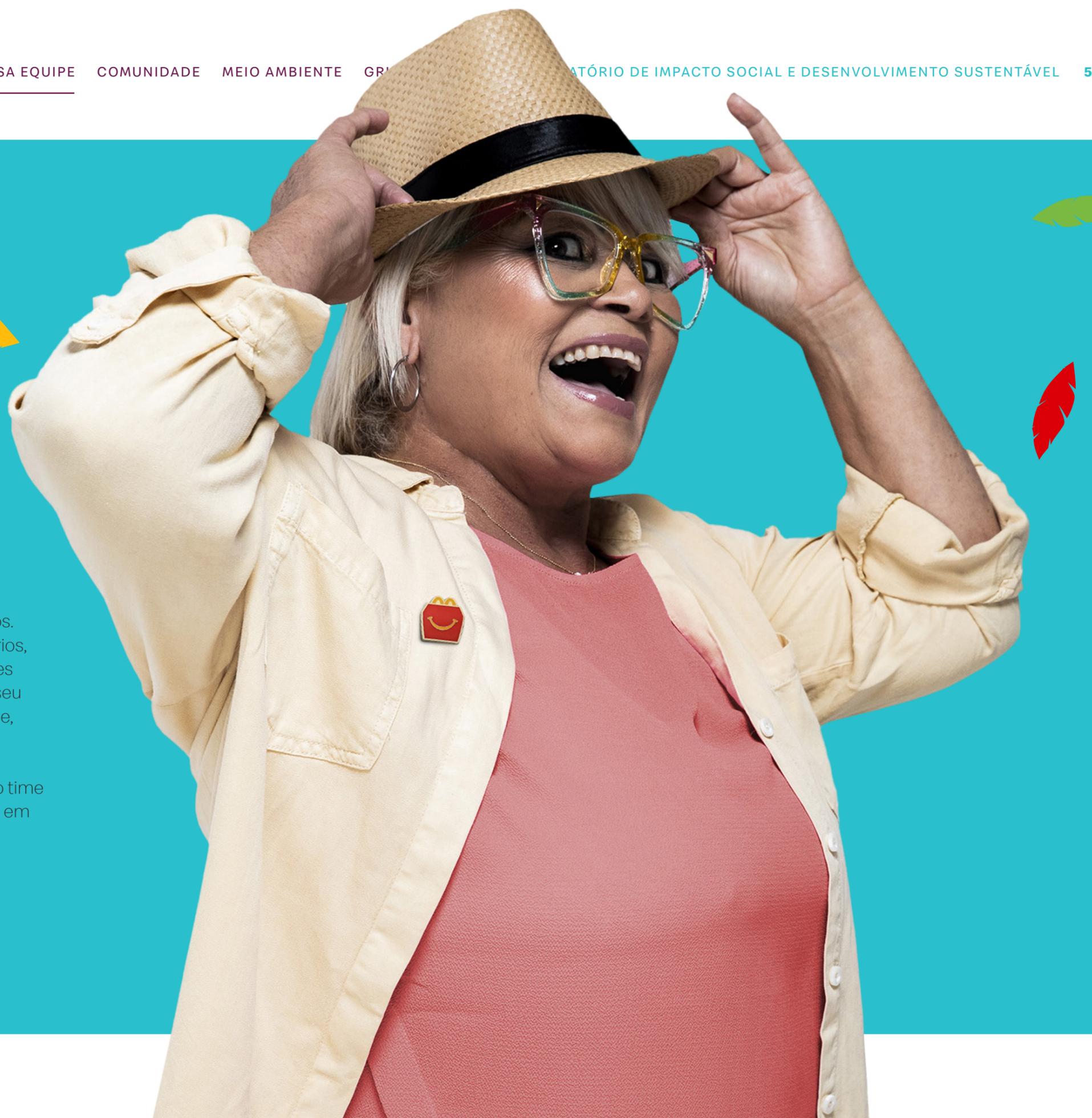


## Conhecendo melhor nossas pessoas

Em 2023, realizamos um Censo nos 20 mercados em que operamos. Mais de 80% dos nossos funcionários responderam aos questionários, e suas respostas nos ajudaram a traçar um retrato das necessidades e características específicas da nossa equipe. Aprendemos sobre seu perfil demográfico, acesso a alimentos, exposição à violência, saúde, mobilidade profissional e percepções de diversidade e inclusão.

Os resultados nos deram uma compreensão mais precisa do nosso time e nos ajudaram a criar estratégias para causar um impacto positivo em suas vidas.

**+81.000**  
pessoas responderam à pesquisa





## Distribuição por idade e gênero



**48,49%**  
- de 30 anos

**44,7%**  
31 e 50 anos

**6,7%**  
+50 anos



**48,57%**  
Masculino

**51,42%**  
Feminino



**67,49%**  
- de 30 anos

**31,55%**  
31 e 50 anos

**0,97%**  
+50 anos



**42,80%**  
Masculino

**57,20%**  
Feminino



**92,93%**  
- de 30 anos

**6,67%**  
31 e 50 anos

**0,94%**  
+50 anos



**43,75%**  
Masculino

**56,25%**  
Feminino

**+2.400**

**pessoas com  
deficiência**

**18%**  
LGBTIQA+<sup>1</sup>

**33%**  
de pessoas negras<sup>1</sup>

**13%**  
de pessoas  
multirraciais/  
indígenas<sup>1</sup>

**41%**  
contribuem  
para as  
despesas  
domésticas<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Fonte: Censo de 2023 com base em mais de 81.000 respostas



## Realizações de D&I

### Pilar de gênero

#### AUTODIAGNÓSTICOS DA ONU MULHERES

Realizamos autodiagnósticos da situação das nossas políticas de gênero nos 20 países em que operamos com as ferramentas fornecidas pelo Programa ONU MULHERES das Nações Unidas.

#### REPRESENTAÇÃO FEMININA NOS CARGOS

##### SUPERIORES DA EMPRESA

Nossa equipe de liderança é composta por 24% de mulheres.

#### PROGRAMA MULHERES IMPARÁVEIS

Identificamos possíveis líderes femininas do futuro, mostramos seu talento e as treinamos em habilidades de liderança e gerenciamento.

#### DESIGNAÇÃO DE ESPAÇO SEGURO

Obtivemos o selo "Espaço Seguro" do Governo da Costa Rica, como parte de um novo programa que implementaremos no restante da região, com o objetivo de treinar nossos funcionários de restaurantes e escritórios para oferecer ajuda eficaz a mulheres em situações de risco.

#### MELHOR LUGAR PARA TRABALHAR

##### PARA MULHERES

Fomos reconhecidos em vários países como o Melhor Lugar para Trabalhar para Mulheres e como uma empresa que cuida ao máximo das necessidades da sua equipe.

### Pilar intergeracional

#### MENTORIA REVERSA

Treinamos nossos funcionários mais jovens em aprendizagem organizacional integrada a práticas ágeis, nas quais os funcionários mais jovens são responsáveis por orientar e fornecer novos conhecimentos aos funcionários seniores.

#### CRIAÇÃO DA REDE INTERGERACIONAL

Criamos a figura do "Embaixador" para conduzir uma sessão individual em cada país, a fim de nos ajudar a conhecer o nível de envolvimento dos funcionários.

#### TREINAMENTO DE INSTRUTORES

Com a experiência de empresas de consultoria em questões de diversidade intergeracional, criamos vários espaços para conscientização e treinamento sobre diferenças intergeracionais.

### Pilar de Pessoas com Deficiência

#### GUIA DE DEFICIÊNCIAS

Desenvolvemos um guia para explicar os diferentes tipos de deficiência, destacar as contribuições dos funcionários com deficiência e oferecer treinamento sobre as melhores maneiras de interagir e impactar positivamente o ambiente de trabalho em todos os níveis da empresa.





## Pilar de Diversidade Sexual

### GUIA DE DIVERSIDADE SEXUAL

Lançamos a edição 2023 do Guia de Diversidade Sexual, para ajudar os funcionários a entender e respeitar uns aos outros. O guia foi publicado nos quatro idiomas da empresa: espanhol, português, inglês e francês.

### PARCERIAS LOCAIS

Estabelecemos parcerias locais com organizações LGBTQIA+ reconhecidas na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, México e Uruguai.

### UNIFORMES COM PERSPECTIVA DE GÊNERO

Introduzimos uniformes com inclusão de gênero em 2022 e estendemos o programa a todos os mercados em 2023.

### BANHEIROS COM INCLUSÃO DE GÊNERO

Expandimos a política de banheiros com inclusão de gênero em colaboração com os departamentos de Desenvolvimento e Pessoas e Cultura, tanto para clientes quanto para funcionários.

## Pilar de Saúde e Bem-estar

### COBERTURA MÉDICA AMPLIADA

Expandimos o serviço médico online e o suporte psicológico aos funcionários por meio de videochamada ou WhatsApp.

### PARCERIA COM O GYMPASS

Fizemos acordos com uma rede de academias e centros recreativos, oferecendo descontos nas taxas de associação aos nossos funcionários.

### CURSO PARA GESTANTES NO BRASIL

Oferecemos cursos sobre gravidez com foco no bem-estar e na saúde das mães durante esse período.

### EMBAIXADORES DO BEM-ESTAR NA ARGENTINA

Ampliamos o Programa de Embaixadores do Bem-Estar. Foi implementado um Chat de Embaixadores no WhatsApp para o acesso constante e fácil de informações sobre os programas de bem-estar oferecidos pela Arcos Dorados.





# Comunidade





## Alimentar sonhos e comunidades

Na Arcos Dorados, não nos limitamos a servir milhões de refeições todos os dias; criamos oportunidades para alimentar pessoas e construir sonhos. Nosso compromisso vai além dos arcos dourados - fortalecemos mentes jovens e melhoramos o bem-estar das famílias. Acreditamos em resultados tangíveis, e é por isso que nos dedicamos a apoiar as comunidades de nossos restaurantes com oportunidades e cuidados, promovendo a igualdade e a inclusão em toda a nossa empresa.

Nossos programas de impacto social são fundamentais para a nossa contribuição para o desenvolvimento socioeconômico da região. Entendemos que uma comunidade próspera contribui para o sucesso de qualquer empresa. Nosso foco principal são os jovens, oferecendo-lhes caminhos para o crescimento pessoal e profissional por meio de oportunidades de emprego e treinamento. Além disso, defendemos o bem-estar das famílias, oferecendo opções nutritivas de cardápio e ajudando-as a fazer escolhas equilibradas que não sejam apenas deliciosas, mas também convenientes e acessíveis.

Em 2023, implementamos um sistema de ponta, apoiado pela Salesforce Inc., para medir e avaliar o impacto de nossos projetos sociais. O painel de indicadores-chave de desempenho nos permite consolidar informações, tomar decisões e colaborar de forma eficaz com as organizações sociais com as quais fazemos parceria e com a nossa equipe de Pessoas e Cultura.

**Cada dia é uma oportunidade para alimentar pessoas e construir sonhos, causando um impacto duradouro nas comunidades que servimos com orgulho.**





# O poder de uma oportunidade

As oportunidades para os jovens estão no centro do que fazemos. Isso vai além de apenas oferecer empregos; trata-se de capacitar os jovens. Seja por meio de emprego formal, treinamento de habilidades sociais para os membros da nossa equipe ou participação na MCampus Comunidade e em programas educacionais com nossas ONGs parceiras, estamos fazendo a diferença.

Nosso compromisso é impactante. A taxa de desemprego dos jovens na América Latina e no Caribe é de cerca de 20%, de acordo com estimativas do mercado. Esse índice é três vezes maior do que o dos adultos e o dobro da média regional geral. Mais de 10 milhões de jovens estão lutando para encontrar emprego. Os que conseguem geralmente acabam na economia informal, em condições de trabalho precárias e sem direitos.

Não estamos apenas servindo refeições, estamos servindo oportunidades que podem moldar um futuro melhor.

Na Arcos Dorados, vemos isso como uma oportunidade de fazer a diferença. Como um dos maiores empregadores de jovens pela primeira vez na América Latina e no Caribe, estamos promovendo a mobilidade social. Em 2023, os jovens adultos com menos de 24 anos representavam mais de 64% da nossa equipe. Para muitos deles, o trabalho conosco marcou o início da sua jornada profissional. No ano passado, 95% das novas contratações tinham menos de 24 anos de idade.

Reconhecendo que a educação é a chave para a obtenção de um emprego formal, estamos preparando os jovens para o futuro. Abrindo as portas do nosso centro de treinamento, a Hamburger University, para toda a comunidade e fazendo parcerias com ONGs em toda a América Latina, estamos fornecendo aos jovens as habilidades necessárias para uma jornada profissional bem-sucedida.

**+559.000**

**oportunidades criadas para jovens em 2023**

**+67.900**

**novas contratações**

**179.100**

**funcionários treinados pela HU em habilidades interpessoais**

**+312.000**

**pessoas alcançadas por meio de oportunidades de inclusão e/ou capacitação por organizações apoiadas pela Arcos Dorados via doações, RH ou pela MCampus Comunidade**

**COMPROMISSO**

**PILAR**

**Emprego Jovem**

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

**PROGRESSO**

**100%**  
**alcançado**





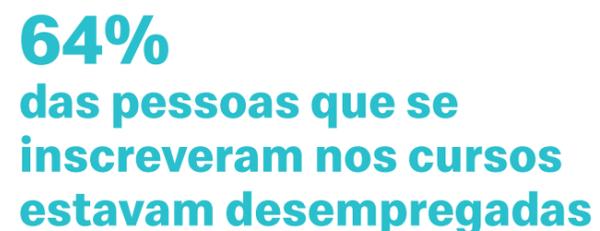
# M CAMPUS ComunidADe

— *Expanda seu potencial*

Na M Campus Comunidade, temos a missão de transformar mentes jovens em especialistas, oferecendo habilidades que são tão boas quanto as nossas mundialmente famosas batatas fritas. Em 2023, essa plataforma espalhou sua magia por 12 países, com mais de 125.000 alunos envolvidos em nossos cursos on-line gratuitos que se concentram em habilidades que o mercado de trabalho não consegue resistir.

**Recebemos mais de 125.000 inscrições em apenas dois anos após o lançamento dessa plataforma de conhecimento.**

Com uma interface amigável, M Campus Comunidade fala a língua do sucesso em espanhol e português. Oferece 26 cursos, unindo-se a parceiros globais como a CISCO, o maestro da tecnologia, e a PDA, especialista em soluções de gerenciamento de talentos. A melhor parte? Todos os nossos cursos têm o selo oficial de aprovação da Hamburger University, a universidade corporativa do McDonald's.



## Cursos de treinamento mais solicitados

- Finanças pessoais
- Marketing digital
- Inteligência emocional

## Jovens Construtores

Estamos reorientando nossos projetos voltados para um público específico - os jovens NEET (que não estão estudando, trabalhando ou sendo treinados). Em consonância com isso, em 2023, demos forma ao projeto no Brasil que será implementado em 2024 com a organização do Centro de Promoção da Saúde (CEDAPS), conduzido e apoiado pela YouthBuild International em um programa conhecido como Jovens Construtores.

A YouthBuild International está buscando ativamente organizações locais interessadas em aplicar sua metodologia e seus projetos a jovens, com o objetivo de orientar esses indivíduos de volta à educação formal ou ao emprego. O objetivo é preparar o caminho para que algumas dessas mentes jovens encontrem seu primeiro emprego formal conosco. Sua metodologia está ligada à capacitação de jovens, ao aumento dos níveis educacionais, à criação de oportunidades econômicas sustentáveis e à construção de conexões com famílias e comunidades.



## Espírito de equipe impactante

Em setembro, participamos do Mês Global do Voluntariado, uma iniciativa da McDonald's Corporation, que nos uniu a colegas de todo o mundo para participar de ações que beneficiam o planeta e as comunidades.

Em parceria com ONGs de toda a região, os times de todos os cantos da empresa, tanto dos escritórios quanto dos restaurantes, mergulharam em todos os tipos de atividades voluntárias. Limpeza de praias, preparação e entrega de alimentos, treinamento de jovens, pintura de escolas, diversão e jogos com crianças nas Casas Ronald McDonald e plantio de árvores - fizemos tudo isso como uma equipe para ajudar as comunidades.

Juntos, fizemos a diferença, transformando nosso propósito em realidade ao fazer algo de bom para o bem comum!

**11**  
países

**125**  
iniciativas

**976**  
voluntários

**5.131**  
horas de voluntariado





# Uma grande celebração de apoio

Olá, família! Seu apoio é uma força motriz para nós. Quer se trate de uma refeição completa ou de uma refeição rápida, cada um de vocês é importante. Retribuímos servindo comidas deliciosas que não apenas satisfazem, mas também causam um impacto positivo em nossa comunidade.

Uma vez por ano, os arcos dourados de todos os mercados McDonald's da região se iluminam para um dia inesquecível. Seja o McDias Feliz no Brasil, o Gracias de Corazón na Venezuela ou o Gran Día no restante da América Latina e do Caribe, essas comemorações unem milhões de pessoas com uma missão comum: a solidariedade.

Nessa ocasião extraordinária, nosso icônico Big Mac se transforma em uma delícia com propósito, que os clientes pedem com entusiasmo por meio de seus canais preferidos, sabendo que cada compra de Big Mac contribui para organizações que lideram iniciativas de inclusão trabalhista e apoiam a Ronald McDonald House Charities em cada país.

O McDias Feliz dá vida à nossa missão, um Big Mac de cada vez!

**100%** das nossas operações alcançadas com o McDias Feliz 🍷



## A maior edição da história

**35** anos de McDias Feliz no Brasil

**11 milhões** de crianças e adolescentes impactados por meio da arrecadação de fundos





## As Casas Ronald McDonald

Um refúgio longe de casa quando mais se precisa dele. A Casa Ronald McDonald oferece apoio vital e consolo às famílias que passam longos períodos fora de casa enquanto seus filhos são submetidos a tratamentos médicos.

A Arcos Dorados defende ativamente os esforços e iniciativas da Ronald McDonald House Charities (RMHC) em vários países, desempenhando um papel crucial para garantir que as famílias possam ficar perto das instalações médicas onde seus filhos estão sendo submetidos a tratamentos essenciais.

**30**  
casas na região

**35**  
quartos familiares

**2**  
unidades móveis de atendimento pediátrico

## Investimento no futuro

Fizemos parcerias com ONGs estabelecidas para apoiar várias iniciativas, com foco na transmissão de habilidades profissionais e na promoção da cidadania responsável entre milhares de jovens de 16 a 24 anos. Apoiamos essas organizações principalmente por meio de doações recebidas por meio da nossa iniciativa McDia Feliz, bem como investindo em projetos sociais específicos.



**Fundación Sí**



**Fundación Apoyo a la Juventud**



**Instituto Ayrton Senna**



**Mi Sangre**



**Aldeas Infantiles SOS**



**Voces Vitales**





# Meio Ambiente



# Uma oportunidade de mudança

Na Arcos Dorados, acreditamos que todo dia é uma oportunidade para alimentar pessoas e construir sonhos. Isso inclui cultivar a resiliência para um futuro sustentável e reduzir a pegada ambiental de nossos restaurantes e escritórios. Nossas iniciativas envolvem a medição e a redução das emissões de carbono, melhorias na eficiência operacional de nossos restaurantes e a incorporação de materiais mais sustentáveis em nossas embalagens, entre outras. Ao mesmo tempo, nos esforçamos para facilitar a reciclagem e a redução de resíduos para nossos clientes, promover uma matriz energética mais limpa e implementar iniciativas de sustentabilidade em nossa cadeia de suprimentos.

Reconhecendo os desafios de lidar com as mudanças climáticas e o investimento substancial envolvido, continuamos firmes em nossa crença de que essa postura proativa gerará valor comercial de longo prazo. Esse compromisso garante o gerenciamento eficaz dos custos operacionais em nosso fornecimento de energia e reduz nossa vulnerabilidade a riscos e regulamentações ambientais cada vez maiores. Todas as facetas da nossa empresa têm a responsabilidade de minimizar nosso impacto ambiental, com ênfase especial em Manutenção, Cadeia de Suprimentos, ESG, Desenvolvimento e a equipe de Meio Ambiente, Saúde e Segurança no Brasil.

Nosso compromisso inabalável com a ação climática continua sendo uma prioridade máxima, alinhada a nosso propósito de alimentar pessoas e construir sonhos.

McDonald's

McCafé





# Nossa pegada de carbono

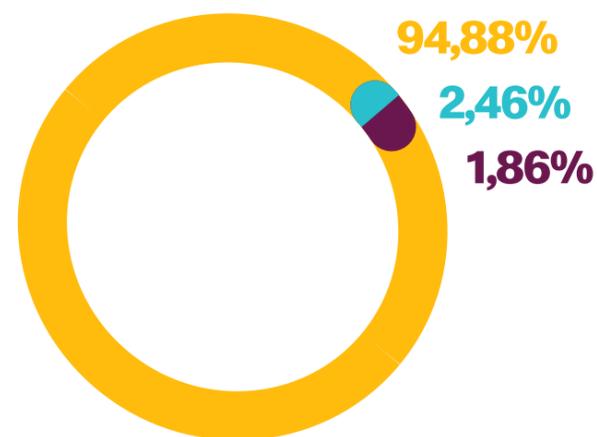
O alinhamento da nossa jornada com nossas metas ambientais envolve a medição, a avaliação e o relatório das emissões de gases de efeito estufa (GEE) em nossas operações. Em 2023, realizamos nossa terceira avaliação da pegada de carbono, englobando todas as nossas operações regionais e abrangendo os 20 países que constituem a Arcos Dorados.

Nossos relatórios de emissões de GEE seguem as diretrizes descritas no “Corporate Accounting and Reporting Standard - Revised Edition” e no “Value Chain Accounting and Reporting Standard (Scope 3)” suplementar do GHG Protocol. Esses padrões foram desenvolvidos de forma colaborativa pelo World Resources Institute (WRI) e pelo World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Um consultor internacional concluiu o processo de inventário com base nas informações coletadas por nossas equipes. Os GEEs incluídos no inventário são aqueles que fazem parte do Protocolo de Kyoto: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs, SF<sub>6</sub> e NF<sub>3</sub>. A consolidação das emissões é baseada no controle operacional.

Reafirmando nosso compromisso com a redução das emissões de GEE, em abril de 2022, incorporamos metas ambientais ao primeiro título financeiro vinculado à sustentabilidade (SLB) emitido por uma operadora de restaurantes de serviço rápido na América Latina.

Na Arcos Dorados, acreditamos no poder das empresas em gerar impacto positivo. É por isso que, em abril de 2022, lançamos um título vinculado à sustentabilidade em um esforço para integrar nossas estratégias financeiras e ambientais. Estabelecemos duas metas: uma redução absoluta de 15% nas emissões de gases de efeito estufa em nossas operações até 2025 (Escopos 1 e 2) e uma redução de 10% na intensidade das emissões de gases de efeito estufa em nossa cadeia de suprimentos (Escopo 3) até 2025, em comparação com nossa linha de base ajustada de 2021 em ambos os casos.

## Emissões de GEE



### ESCOPO 1

**141.789 tCO<sub>2</sub>e** ✓

### ESCOPO 2

**107.408 tCO<sub>2</sub>e** ✓

### ESCOPO 3

**5.468.527 tCO<sub>2</sub>e** ✓

### FORA DO ESCOPO | 0,8%

**45.986 tCO<sub>2</sub>e**





## Redução de nossas emissões

# Então... o que fizemos até agora?

Desde o lançamento do título vinculado à sustentabilidade (SLB), temos acompanhado de perto nosso inventário de emissões de gases de efeito estufa. Estamos trabalhando para atingir as metas de ação climática, reduzindo as emissões nas operações dos restaurantes e trabalhando com os fornecedores para reduzir as emissões em todos os escopos.

a Source: **U.S. Energy Department**

### Escopo 1

Emissões de combustão fixa, combustão móvel e emissões fugitivas.

# 141.789 tCO<sub>2</sub>e

#### COMBUSTÃO FIXA

Emissões causadas por equipamentos de cozinha e aquecimento movidos a gás e pelo uso de diesel para geradores de energia durante interrupções de eletricidade. **Em 2023, trocamos as cozinhas a gás por cozinhas elétricas na Costa Rica e no Panamá.**

#### COMBUSTÃO MÓVEL

**No Brasil, fizemos a transição de 99% da frota de propriedade da empresa para o etanol**, combustível produzido principalmente a partir da cana-de-açúcar. Ele emite 74% menos CO<sub>2</sub>e do que o diesel. Isso rendeu à companhia o Prêmio Frotas 2023 da Associação Internacional de Gestão de Frotas e Mobilidade (AIAFA). Além disso, **na Costa Rica, estamos convertendo nossa frota de propriedade da empresa para veículos híbridos.**

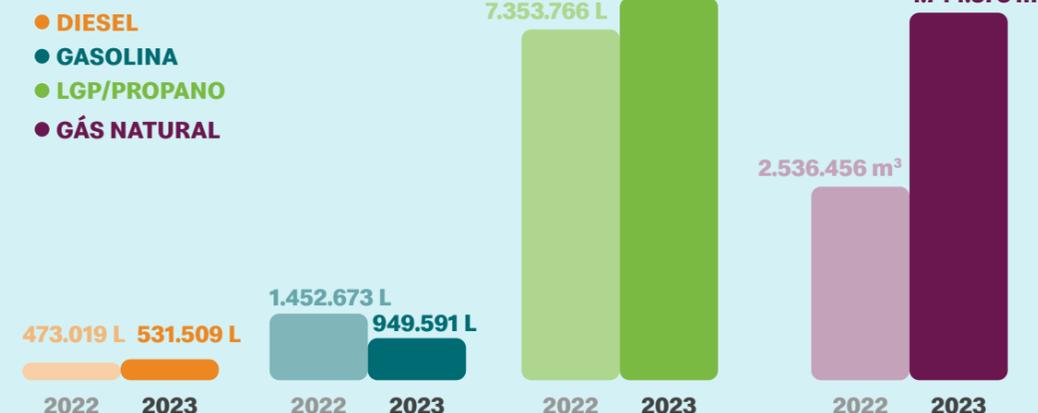
#### GASES REFRIGERANTES EM EMISSÕES FUGITIVAS

Essas emissões são liberadas principalmente durante as operações de manutenção de máquinas de sobremesa, refrigeradores e ar condicionados. Ao abrir as tubulações, o gás escapa, contribuindo para o aumento do inventário de emissões de GEE. **Em 2023, adquirimos sistemas de recuperação de gás para capturar vazamentos e aumentar a conscientização sobre boas práticas de manutenção.**

#### Gases Refrigerantes



#### Consumo de combustível





## Escopo 2

Emissões associadas ao uso de eletricidade.

**107.408 tCO<sub>2</sub>e**

## Escopo 3

Emissões derivadas de produtos e serviços adquiridos, bens de capital, transporte e distribuição upstream e downstream, resíduos, viagens de negócios, deslocamento de funcionários, tratamento de fim de vida de produtos vendidos e operações de franquia.

**5.468.527 tCO<sub>2</sub>e**

### INAUGURAÇÃO DE RESTAURANTES COM ENERGIA 100% RENOVÁVEL

No Brasil, todos os novos restaurantes em 2023 foram alimentados por energia 100% renovável. Esse compromisso nos permite expandir sem aumentar as emissões, garantindo que nossas metas não impeçam o crescimento da nossa operação.

### CONTRATOS DE ENERGIA RENOVÁVEL

Na Argentina, no Chile e no México, iniciamos novos contratos para a instalação de sistemas de energia renovável no local, que serão implementados em 2024. on-site renewable energy systems to be implemented in 2024.

### Consumo de energia na organização (kWh)

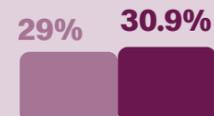


### Consumo de energia renovável (kWh)



**128,23**  
Intensidade  
(MWh/mil dólares)

Consumo de energia renovável (%)



### ABASTECIMENTO SUSTENTÁVEL

Na Arcos Dorados, temos o compromisso de promover uma economia de baixa emissão em toda a nossa cadeia de valor. Por isso, buscamos identificar oportunidades de crescimento por meio do abastecimento sustentável, priorizando projetos em áreas de maior impacto, tendo nossos fornecedores como aliados estratégicos. Entre as principais ações estão sessões conjuntas com nossos fornecedores de carne para identificar as melhores práticas em nível de campo e o ciclo de vida do nosso abastecimento.



# 25 iniciativas sustentáveis

Estamos priorizando a inovação com a introdução do Programa de Desenvolvimento e Construção Sustentável, que inclui 25 iniciativas. Algumas são obrigatórias, outras são sugeridas; todas elas foram projetadas para serem integradas em nossas aberturas e modernizações. Essas iniciativas nos ajudam a gerenciar nossos recursos de forma responsável e abrangem projetos de economia de energia e água, propostas de economia circular e ações que impactam positivamente a comunidade.

## Economia de energia

### AQUECIMENTO, VENTILAÇÃO E AR-CONDICIONADO (HVAC)

- 1** Ar-condicionado de alta eficiência
- 2** Gases Refrigerantes com baixo potencial de aquecimento global
- 3** Equipamento de extração variável em exaustores de cozinha
- 4** Filtro UV em fachadas

### INSTALAÇÃO ELÉTRICA

- 5** Controle programável do ar-condicionado
- 6** Medidores de consumo elétrico
- 7** Sinalização automática e iluminação externa
- 8** Aquecedores solares de água
- 9** Painéis solares

### ILUMINAÇÃO

- 10** Atrás do balcão: Iluminação de LED, sensores de porta aberta em câmaras fria e sensores de movimento em áreas de armazenamento e banheiros
- 11** Lobby: Iluminação de LED e sensores de movimento nos banheiros
- 12** Iluminação de LED em estacionamentos
- 13** Iluminação externa com painel solar unitário e aplicação em estacionamentos

## Economia de água

### PLANO DE RECUPERAÇÃO DE ÁGUA

- 14** Recuperação de água da chuva e condensação

### REDUÇÃO DO CONSUMO DE ÁGUA

- 15** Torneiras com fluxo reduzido e temporizador automático
- 16** Banheiros com descarga diferenciada
- 17** Paisagismo com reflorestamento nativo de baixo consumo de água

## Economia circular

### SEPARAÇÃO DE RESÍDUOS

- 18** Lixeiras com separação de resíduos dentro dos restaurantes
- 19** Lixeiras com separação de resíduos fora dos restaurantes
- 20** Instalações para separação de óleo usado

### USO DE MATERIAIS DE FONTES RESPONSÁVEIS

- 21** Separações de resíduos de construção para fins de reciclagem

## Impacto na comunidade

### COMUNICAÇÃO

- 22** Banheiros de gênero neutro para clientes e funcionários
- 23** Bicicletários, área para animais de estimação e área de exercícios
- 24** Carregadores para veículos elétricos
- 25** Comunicações das iniciativas





MELHORES PRÁTICAS

## Nossas iniciativas em ação

Em agosto de 2023, apresentamos o **PAB, nosso restaurante sustentável localizado em São Paulo, no Brasil**. Apresentando nossa estratégia ESG, a Receita do Futuro. Ele combina inovação com mais de 60 iniciativas sustentáveis.

- Alimentado por energia renovável
- Ar-condicionado 40% mais eficiente, consumindo menos energia
- Projeto arquitetônico que maximiza a iluminação natural da luz solar
- Bandejas feitas de resíduo doméstico reciclado
- 100% de reciclagem do óleo de cozinha
- Estação de carregamento de veículos elétricos
- Estacionamento para bicicletas e uma estação para bicicletas elétricas
- Pontos de carregamento para veículos elétricos
- Processo de compostagem: novas lixeiras para recicláveis, não recicláveis e restos orgânicos. Os resíduos orgânicos são compostados automaticamente, transformados em adubo por uma máquina.

Usamos o composto do restaurante PAB na Horta McDonald's para cultivar vegetais que são doados à nossa equipe. Em parceria com a ONG Prato Verde Sustentável, eles administram nossa horta e realizam projetos de educação ambiental. Mensalmente, levam estudantes ao restaurante para aprender sobre economia circular de alimentos e sustentabilidade, terminando com o plantio de sementes em copos reutilizados do McDonald's.





# Gestão de resíduos e economia circular

**Estamos empenhados em acelerar soluções que eliminem ou reduzam o desperdício e, ao mesmo tempo, maximizem a reutilização de materiais em toda a nossa cadeia de valor.**

O óleo de cozinha usado em nossos restaurantes é um insumo importante que passa por um processo completo de recuperação, reciclagem e reutilização, de acordo com as normas locais. Temos orgulho de dizer que todos os nossos restaurantes têm procedimentos para a reciclagem do óleo que, posteriormente, será transformado em biodiesel e produtos de limpeza. Em colaboração com parceiros locais e regionais, empregamos a logística reversa para minimizar as emissões de carbono durante o transporte desse recurso.

A embalagem dos produtos é uma outra área que encontramos oportunidades de impacto positivo. Nossa rede de logística desempenha um papel fundamental na recuperação do papelão de nossos restaurantes, reciclando e integrando novamente à nossa cadeia de valor para produzir novas embalagens. Em 2023, recuperamos com sucesso mais de 460 toneladas de papelão, contribuindo para os esforços de redução de resíduos e reciclagem.

Para reforçar nosso compromisso com a separação e a reciclagem de resíduos, introduzimos novas lixeiras de resíduos

em nossos restaurantes em 2023. Essas lixeiras apresentam diferentes compartimentos para líquidos, papel, plástico, orgânicos e não recicláveis, promovendo uma melhor separação e reciclagem de resíduos. Essa iniciativa, implementada no México, Brasil e Peru, incentiva a cooperação dos clientes para aumentar nosso impacto coletivo.

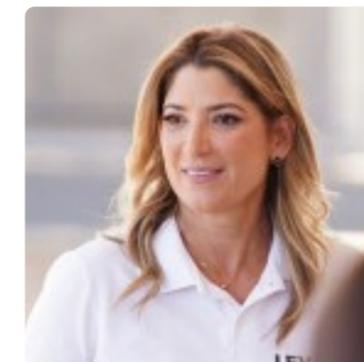
Em nossa busca pela circularidade dos materiais, priorizamos também a reciclagem dos uniformes descartados em mais de 300 de nossos restaurantes. Vários países, incluindo Argentina, Brasil, México, Costa Rica, Colômbia e Chile, adotaram a iniciativa de coletar esses uniformes e reaproveitar os materiais em vários produtos, incluindo mochilas, bolsas, estojos e até mesmo a incorporação de materiais reciclados em novos uniformes.



**100%**  
dos nossos restaurantes  
têm procedimentos para  
reciclar o óleo de cozinha

**3.382.168 litros**  
de óleo de cozinha usado  
reciclado

**+460 toneladas**  
de papelão recuperado



**LEVVO**

*“Para contribuir com a Receita do Futuro da Arcos Dorados, nós, do Grupo LEVVO, implementamos vários programas sociais e ambientais em nossos restaurantes localizados na cidade de Brasília.*

*Por meio de nosso programa JEANS DO BEM, mais de 1.500 uniformes e mais de 2 toneladas de banners foram coletados e reciclados em novos itens.*

*Além disso, temos uma fazenda solar que abastece nossos restaurantes com mais de 2.000.000 Kilowatts/hora de energia renovável anualmente.”*

**Laura Oliveira**  
CEO  
LEVVO



## Inovações em embalagens

Nossas embalagens desempenham um papel crucial na entrega de alimentos de qualidade, preparados na hora, de forma rápida e segura para nossos clientes. Até o final de 2025, nossa meta é ter apenas embalagens renováveis, recicladas ou certificadas. Para atingir esse objetivo, investimos em soluções em toda a nossa empresa, em todos os nossos mercados, com foco na redução, reutilização e reciclagem de embalagens, para promover o uso de materiais reciclados.

Nos últimos anos, implementamos soluções que substituem os plásticos de uso único, fazendo a transição desse material para embalagens de papel e interrompendo o uso de canudos e tampas para consumo em restaurantes.

Atualmente, nossas embalagens incluem 16,8% de material reciclado em embalagens que não entram em contato direto com alimentos. Isso demonstra nossa dedicação em minimizar o desperdício e incorporar mais materiais reciclados, apoiando uma economia circular.



Desde 2017, reduzimos com sucesso o plástico de uso único em uma média de 2.899 toneladas/ano em nossas operações.

### COMPROMISSO

#### PILAR

#### Economia circular

Garantir que, até 2020, 100% das embalagens à base de fibra sejam provenientes de fontes recicladas ou certificadas onde não ocorra desmatamento.

#### PROGRESSO

**100%**  
alcançado

Obter 100% das nossas embalagens primárias para clientes a partir de materiais renováveis, reciclados ou certificados até o final de 2025.

#### PROGRESSO

**90,5%**

### Materiais de embalagem

2023

**43.547 toneladas**

9,5% 90,5%

2022

**41.233 toneladas**

11,5% 88,5%

● MATERIAIS PLÁSTICOS

● MATERIAIS RENOVÁVEIS



MELHORES PRÁTICAS

## Valorização de alimentos

Em 2023, no Brasil, implementamos novos processos em nossas cozinhas para combater o desperdício de alimentos, gerando um impacto socioambiental positivo por meio de doações de alimentos. A iniciativa envolve a identificação e a separação de ingredientes que não têm mais valor comercial, mas estão em perfeitas condições para o consumo. Esses itens são doados a ONGs por meio de uma plataforma on-line criada pela startup social Comida Invisível, ajudando a alimentar pessoas em situação de vulnerabilidade social.

“Nossa parceria com a Arcos Dorados nos dá a certeza de que um futuro melhor é construído diariamente, com dedicação e engajamento. Por meio da plataforma Comida Invisível, itens alimentícios que perderam o valor comercial, mas ainda estão em boas condições para serem consumidos, são encaminhados com total segurança jurídica e sanitária para ONGs que trabalham com pessoas em situação de vulnerabilidade social. Estamos muito orgulhosos dessa parceria.”

**Daniela Leite**  
fundadora e CEO da Comida Invisível Startup

**10.466 quilos**  
de alimentos doados, o que equivale  
a mais de 52.594 refeições servidas

**54**  
ONGs alcançadas  
com doações de  
refeições

**100**  
restaurantes com  
a iniciativa





# 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 2023.

## GRI 1 USADO

GRI 1: Fundamentos 2021

NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
<b>GRI 2: Conteúdos Gerais 2021</b>				
<b>A organização e suas práticas de relato</b>				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da Organização	Os principais escritórios executivos da Arcos Dorados Holding Inc. estão localizados na Rua Río Negro, 1.338, 1º andar, em Montevideú, Uruguai.	5	
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade 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; 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 Mendocinos S.A.; Arcos Dourados Empreendimentos Inmobiliarios Ltda; ADC Real Estate SpA; AD Inmobiliaria Colombia S.A.S.; Sociedad de Inversiones CSL Ltd; AD Real Estate S.A.; Arcos Dorados I B.V.		
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato		5	
	2-4 Reformulações de informações		5	
	2-5 Verificação externa		5	



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
<b>Atividades e trabalhadores</b>				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios		12-13	
	2-7 Empregados	100% dos funcionários com contrato fixo. Há uma diferença mínima de três pessoas em comparação com as informações relatadas no 20-F devido a uma atualização do banco de dados no momento da coleta de informações de cada relatório. Devido às políticas internas da Arcos Dorados, a categoria de “funcionários com contrato por prazo determinado” foi redefinida conceitualmente. Isso implica que, nessa categoria, estão incluídas as classificações de funcionários permanentes, temporários e horistas não garantidos.	43	
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Não medimos esse indicador durante o período do relatório.		
<b>Governança</b>				
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	Formulário 20-F		
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Woods Staton é o Presidente Executivo do Conselho de Administração e ocupa uma posição distinta na equipe executiva sênior da organização.	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 pesquisado durante o período.		
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança		46	
2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Formulário 20-F			



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
	2-19 Políticas de remuneração	Formulário 20-F		
	2-20 Processo para determinação da remuneração	Formulário 20-F		
	2-21 Proporção da remuneração total anual	O índice de remuneração anual é uma informação competitiva confidencial que não divulgamos.		
<b>Estratégia, políticas e práticas</b>				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável		3	
	2-23 Compromissos de política		18,2	
	2-24 Incorporação de compromissos de política		19	
	2-25 Processos para reparar impactos negativos		21	
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações		21	
	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	



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
<b>Engajamento de stakeholders</b>				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders		6	
	2-30 Acordos de negociação coletiva			
		<b>Funcionários abrangidos por acordos de negociação coletiva (%)</b>		
		Argentina	95	
		Brasil	99	
		Chile	0	
		Colômbia	100	
		Equador	0	
		México	90	
		Panamá	84	
		Peru	0	
		Porto Rico	0	
		Uruguai	96	
		Costa Rica	0	
		Venezuela	74	
<b>Temas materiais</b>				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1. Processo de definição de temas materiais		7	
	3-2 Lista de temas materiais		7	
<b>APOIO À COMUNIDADE LOCAL</b>				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		59-61	
GRI 413 Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local		60	
	413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	Não avaliamos esses impactos na comunidade durante o período do relatório.		



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
<b>NUTRIÇÃO E MARKETING RESPONSÁVEL</b>				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		36-38	
GRI 417 Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços		37	
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Durante o período do relatório, registramos esses incidentes em nível local. Estamos trabalhando para ter informações consolidadas em nível regional em curto prazo, o que nos permitirá relatar esse indicador		
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	Durante o período do relatório, registramos esses incidentes em nível local. Estamos trabalhando para ter informações consolidadas em nível regional em curto prazo, o que nos permitirá relatar esse indicador		
<b>EMPREGO JOVEM</b>				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		57-58	
<b>DIREITOS HUMANOS E PRÁTICAS TRABALHISTAS JUSTAS</b>				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		20-21	
GRI 402 Relações de Trabalho 2016	402-1 Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais			
GRI 406 Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2023, registramos 336 incidentes relacionados a discriminação e diversidade em geral. Embora 160 dessas reclamações não tenham sido verificadas como genuínas, 129 foram comprovadas ou parcialmente comprovadas. No final do período, 47 casos ainda estavam sendo investigados.		
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		25-27	
GRI 408 Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil		25-27	
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		25-27	



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
<b>DIVERSIDADE E INCLUSÃO</b>				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		50-54	
GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados		17, 52	
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Essa proporção é uma informação competitiva confidencial que não divulgamos.		
<b>COMPRA RESPONSÁVEL</b>				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		24-34	
GRI 204 Práticas de Compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	Definimos fornecedores locais como aqueles que pertencem ao mesmo país que a operação.	25	
GRI 308 Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais		27	
	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas		26-27	
GRI 414 Avaliação Social de Fornecedores 201	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais		27	
	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas		26-27	
<b>CULTURA E AMBIENTE DE TRABALHO</b>				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		42,46	



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA				PÁGINA	AUDITADO
GRI 401 Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	<b>Novos funcionários</b>	<b>SLAD</b>	<b>NOLAD</b>	<b>BRASIL</b>	44	
		Menos de 30 anos	23.439	13.699	28.958		
		Entre 31 e 50 anos	762	821	1.178		
		Mais de 50 anos	74	133	57		
		TOTAL	24.275	14.653	30.193		
		Homem	10.428	7.660	13.317		
		Mulher	13.847	6.993	16.876		
		TOTAL	24.275	14.653	30.193		
		<b>Rotatividade (%)</b>	<b>SLAD</b>	<b>NOLAD</b>	<b>BRASIL</b>		
		Menos de 30 anos	50,47	57,24	87,34		
		Entre 31 e 50 anos	27,57	35,18	39,91		
		Mais de 50 anos	20,34	23,29	18,65		
		Homem	48,23	56,71	73,76		
		Mulher	49,58	52,74	90,63		
			401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial				
	401-3 Licença maternidade/paternidade		<b>SLAD</b>	<b>NOLAD</b>	<b>BRASIL</b>		
			<b>H</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	
	Funcionários que tinham direito a licença maternidade/paternidade		100	100	100	100	
	Funcionários que tiraram licença maternidade/paternidade		57	302	35	346	
	Funcionários que retornaram ao trabalho no período do relatório após o término da licença maternidade/paternidade		57	256	34	293	
	Funcionários que retornaram ao trabalho após o término da licença maternidade/paternidade e que ainda estavam empregados 12 meses após o retorno ao trabalho.		54	187	29	174	
	Taxas de retenção de funcionários que tiraram licença maternidade/paternidade		82%	67%	65%	56%	
					94%	58%	



<b>NORMAS GRI</b>	<b>CONTEÚDO</b>	<b>RESPOSTA</b>	<b>PÁGINA</b>	<b>AUDITADO</b>
GIR 404 Capacitação e Educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Durante o período do relatório, não tivemos informações suficientes para divulgar o número médio de horas por gênero.	45	
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira		45-46	
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e dedesenvolvimento de carreira		44	
<b>SAÚDE E SEGURANÇA DAS NOSSAS PESSOAS</b>				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		47-49	



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
GRI 403 Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		49	
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes		49	
	403-3 Serviços de saúde do trabalho		54	
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho		48	
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho		48	
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador		54	
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios		47,49	
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		49	
	403-9 Acidentes de trabalho			
		<b>Para todos os funcionários</b>		
		Fatalidades como resultado de lesões	0	
		Lesões relacionadas ao trabalho de alta consequência (excluindo fatalidades)	116	
		Lesões registradas relacionadas ao trabalho	4,524	
		Não dispomos de informações suficientes para informar a taxa de lesões relacionadas ao trabalho referentes a trabalhadores que não são empregados, mas cujos empregos ou locais de trabalho são controlados pela organização.		
403-10 Doenças profissionais				
		<b>Para todos os funcionários</b>		
		Fatalidades resultantes de uma doença ou enfermidade ocupacional	0	
		Doenças registradas relacionadas ao trabalho	84	
		Não temos informações suficientes para relatar a taxa de doenças relacionadas ao trabalho referentes a trabalhadores que não são empregados, mas cujos empregos ou locais de trabalho são controlados pela organização.		



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE E COMBATE À CORRUPÇÃO</b>				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		18-21	
GRI 205 Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção		18	
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	100% do Conselho de Administração recebe comunicações sobre anticorrupção.	19	
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		18	
GRI 206 Concorrência Desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		18	
<b>MUDANÇAS CLIMÁTICAS</b>				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		63-66	
GRI 305 Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)		64	
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia		64	
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)		64	
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		64	
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		65-66	
	305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)		65	
	305-7 Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	Devido ao nosso tipo de operação, não produzimos essa categoria de emissões.		



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
<b>GESTÃO RESPONSÁVEL DE RECURSOS</b>				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		67-68	
GRI 302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Durante o período do relatório, não vendemos nenhum tipo de energia.	66	
	302-2 Consumo de energia fora da organização	No período do relatório, não consumimos energia fora da operação.		
	302-3 Intensidade energética		66	
	302-4 Redução do consumo de energia		66	
	302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços		66	
GRI 303 Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado		67	
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água		67-68	
	303-3 Captação de água	Durante o período do relatório não tivemos informações suficientes para divulgar essas informações. Estamos trabalhando para melhorar este relatório em períodos futuros.		
	303-4 Descarte de água	Durante o período do relatório não tivemos informações suficientes para divulgar essas informações. Estamos trabalhando para melhorar este relatório em períodos futuros.		
	303-5 Consumo de água	Durante o período do relatório não tivemos informações suficientes para divulgar essas informações. Estamos trabalhando para melhorar este relatório em períodos futuros.		
<b>PECUÁRIA SUSTENTÁVEL E LIVRE DE DESMATAMENTO</b>				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		32-34	
<b>EMBALAGEM E RECICLAGEM (ECONOMIA CIRCULAR)</b>				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		69-71	



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	AUDITADO
GRI 301 Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume		70	
	301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados		70	
	301-3 Produtos e suas embalagens reaproveitados		70	
GRI 306 Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos		69	
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos		69	
	306-3 Resíduos gerados	Durante o período do relatório, não tivemos informações suficientes para divulgar essas informações. Estamos trabalhando para melhorar esse relatório nos próximos períodos.		
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	Durante o período do relatório, não tivemos informações suficientes para divulgar essas informações. Estamos trabalhando para melhorar esse relatório nos próximos períodos.		
	306-5 Resíduos destinados para disposição final	Durante o período do relatório, não tivemos informações suficientes para divulgar essas informações. Estamos trabalhando para melhorar esse relatório nos próximos períodos.		
<b>SEGURANÇA ALIMENTAR</b>				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		23-35	
GRI 416 Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços		35	
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Em 2023, 3,91% dos incidentes críticos foram detectados por um órgão de supervisão da segurança alimentar.		
<b>EXPERIÊNCIA DIGITAL RESPONSÁVEL</b>				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		39-40	
GRI 418 Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes		40	



# Índice SASB

NORMAS	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA
<b>Gerenciamento de energia</b>			
FB-RN-130a.1	(1) Total de energia consumida, (2) porcentagem de eletricidade da rede, (3) porcentagem de energia renovável		66
<b>Gerenciamento de água</b>			
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 do relatório não tivemos informações suficientes para divulgar essas informações. Estamos trabalhando para melhorar este relatório em períodos futuros.	
<b>Gestão de resíduos de alimentos e embalagens</b>			
FB-RN-150a.1	(1) Quantidade total de resíduos, (2) porcentagem de desperdício de alimentos, (3) porcentagem desviada	Durante o período do relatório, não tivemos informações suficientes para divulgar essas informações. Estamos trabalhando para melhorar esse relatório nos próximos períodos. No período do relatório, não medimos o desperdício de alimentos. Estamos implementando um projeto-piloto no Brasil para recuperar e doar alimentos adequados para consumo	70
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		35
<b>Segurança alimentar</b>			
FB-RN-250a.1	(1) Porcentagem de restaurantes inspecionados por um órgão de supervisão de segurança alimentar, (2) porcentagem que recebeu violações críticas	Em 2023, 3,91% dos incidentes críticos foram detectados por um órgão de supervisão da segurança alimentar.	36, 38
FB-RN-250a.2	(1) Número de recalls emitidos, (2) quantidade total de produtos alimentícios recolhidos	Em 2023, tivemos 19 recuperações de estoque devido à qualidade do produto, 4 a menos do que em 2022. Em cada caso, levamos em consideração o nível de criticidade associado e trabalhamos com os fornecedores diretamente envolvidos para substituir o produto	36, 38
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		



NORMAS	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA
<b>Conteúdo Nutricional</b>			
FB-RN-260a.1	(1) Porcentagem de opções de refeições compatíveis com as diretrizes alimentares nacionais, (2) receita proveniente dessas opções	As informações sobre receitas de diferentes 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	As 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	Nossos anúncios são sempre direcionados a grupos familiares, não a crianças. Todos os nossos produtos estão alinhados com as diretrizes nutricionais para crianças nos países em que operamos.	
<b>Práticas trabalhistas</b>			
FB-RN-310a.1	(1) Taxa de rotatividade voluntária para funcionários do restaurante, (2) taxa de rotatividade involuntária para funcionários do restaurante	Essa proporção é uma informação competitiva confidencial que não divulgamos.	
FB-RN-310a.2	(1) Salário médio por hora, por região, (2) percentual de funcionários do restaurante que ganham salário mínimo, por região	Cumprimos todas as regulamentações e exigências legais relacionadas às condições de trabalho e remuneração em cada país em que 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 essas informações financeiras são competitivas e confidenciais.	
<b>Gestão da cadeia de suprimentos e aquisição de alimentos</b>			
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		27
FB-RN-430a.2	(1) Porcentagem de ovos originários de um ambiente sem gaiolas e (2) Porcentagem de carne de porco produzida sem o uso de celas de gestação		30-31
FB-RN-430a.3	Discussão de estratégia para gerenciar riscos ambientais e sociais dentro da cadeia de suprimentos, incluindo bem-estar animal		24-34



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 SOBRE INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE

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

Aos Diretores da  
ARCOS DORADOS HOLDINGS INC.  
Rio Negro 1338, First Floor  
Montevideo, Uruguay, 11100

### 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 2023 (o "Relatório"), assinalados com a referência "●" e correspondentes ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2023, 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"). Essas normas exigem nosso cumprimento dos requerimentos de ética, bem como que planejem 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,



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

em todos seus aspectos significativos, segundo as diretrizes estabelecidas pelos Padrões GRI. Além disso, segundo essas normas, um trabalho de asseguração limitada oferece menor segurança do que um trabalho de asseguração razoável, devido à diferente natureza, extensão e oportunidade dos procedimentos aplicados pelo contador 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 as evidências que obtivemos oferecem uma base apropriada para nossa conclusão.

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

### 5- Conclusão

Na base do trabalho realizado descrito no item 4, nada chamou nossa atenção que nos leve a acreditar 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,  
13 de maio de 2024

PISTRELLI, HENRY MARTIN Y ASOCIADOS S.R.L.  
Miembro de Ernst & Young Global

GUSTAVO LAZZATI  
Socio



**Coordenado por:  
Equipe de Impacto Social  
e Desenvolvimento Sustentável**