



Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável

2024





**Em 2024, atingimos 50%
de energia renovável em
nossas operações!**

**A brisa, o fluxo da água e os raios
do sol nos inspiram a continuar
em movimento e a agir. Estamos
mais motivados do que nunca
a viver nosso propósito:
transformar cada dia em uma
oportunidade de alimentar
pessoas e construir sonhos.**

Sobre este relatório

Somos a Arcos Dorados

Nossa Equipe

Abastecimento responsável

Compromisso com as famílias

Comunidade

Meio ambiente

Índice GRI & SASB



Mensagem de Woods Staton

Desde a sua criação, a Arcos Dorados trabalha todos os dias com a convicção de que gerar valor para a empresa caminha lado a lado com a adoção de práticas que impactam positivamente as pessoas, a sociedade e o planeta. Acreditamos que exercer uma liderança empresarial moderna significa contribuir para um mundo mais sustentável e equitativo, por meio de ações concretas e resultados mensuráveis.

Este relatório, o décimo primeiro consecutivo que publicamos, tem exatamente esse propósito: comunicar com transparência os avanços alcançados no último ano para proteger o futuro do nosso planeta, contribuir com nossas comunidades e fortalecer nosso negócio.

Entre as nossas diversas iniciativas sob a Receita do Futuro, destaca-se a transição para fontes de energia renovável. Em 2024, alcançamos um marco significativo: 50% da energia que abastece os nossos mais de 2.400 restaurantes na América Latina e no Caribe provém de fontes limpas, renováveis e mais econômicas, como a solar, eólica e hidrelétrica.

Sabemos que gerar um impacto socioambiental positivo e real só é possível por meio de uma abordagem abrangente. Por isso, também estamos avançando na promoção da economia circular, na eficientização do uso de recursos, na redução de resíduos e no apoio ao desenvolvimento das economias locais, impulsionando o progresso nos países onde operamos.

Tudo isso é feito sem comprometer um dos pilares fundamentais do nosso negócio: os mais altos padrões de qualidade, segurança do alimento e higiene, garantindo que mais de quatro milhões de clientes possam desfrutar da nossa comida todos os dias com total confiança.

Gostaria de aproveitar esta oportunidade para reconhecer o esforço e o talento dos nossos mais de 100.000 funcionários e funcionárias, a verdadeira força motriz da nossa empresa e da transformação que estamos promovendo. Na Arcos Dorados, acreditamos em seu potencial e estamos comprometidos em proporcionar um ambiente inclusivo, diverso e respeitoso, no qual possam crescer e alcançar seus objetivos. Temos orgulho em saber que, como uma das maiores geradoras de emprego formal na região, estamos abrindo portas para um amanhã repleto de oportunidades para todos os nossos colaboradores.

Olhando para o futuro, estamos conscientes dos desafios que o caminho rumo à sustentabilidade implica, mas também das oportunidades que ele nos oferece para continuar inovando, melhorando e gerando valor para a nossa companhia. Com a experiência adquirida e a equipe humana que nos apoia, estou certo de que continuaremos avançando e gerando um impacto positivo no nosso negócio, na indústria e na sociedade como um todo.

É com grande orgulho que convido você a conhecer nosso 11º Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável — um testemunho do nosso compromisso inabalável com a construção de um mundo mais justo e igualitário para todas as pessoas.

Boa leitura!

**Presidente Executivo
do Conselho**

Woods Staton





Somos

Equipe

Abastecimiento

Famílias

Comunidade

Meio ambiente

GRI & SASB

Sobre este relatório





Somos

Equipe

Abastecimiento

Famílias

Comunidade

Meio ambiente

GRI & SASB

Grandes novidades!

Parâmetros do relatório

Este Relatório de Impacto Social e Sustentabilidade segue as Normas Universais 2021 da Iniciativa Global de Relatórios (GRI) e inclui os principais indicadores do setor do Mapa de Materialidade do Conselho de Padrões de Contabilidade de Sustentabilidade (SASB) para o setor de restaurantes.

O relatório abrange as atividades realizadas de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024 e destaca nossos esforços contínuos para integrar a sustentabilidade às nossas operações. Durante este período, não houve mudanças organizacionais significativas que impactassem a comparabilidade dos dados. Publicamos este relatório anualmente, sendo que a edição anterior cobriu o período de doze meses encerrado em 31 de dezembro de 2023. Alguns indicadores selecionados foram verificados pela Ernst & Young (EY) conforme indicado em seu relatório incluído neste documento.

Área de cobertura

Este relatório inclui as operações de nossas três divisões geográficas. As entidades incluídas no relatório estão descritas no índice de conteúdo GRI.

BRASIL

DIVISÃO SUL DA AMÉRICA LATINA (SLAD)

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

DIVISÃO NORTE DA AMÉRICA LATINA (NOLAD)

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



Engajamento com partes interessadas

O engajamento com as partes interessadas é fundamental para nosso compromisso com uma operação responsável. Por meio de uma comunicação aberta e transparente, fortalecemos relacionamentos, ampliamos nossa licença social para operar e apoiamos o desenvolvimento de um modelo de negócios sustentável e resiliente.

Ao envolver ativamente as partes interessadas nos processos de tomada de decisão, obtemos insights críticos, identificamos riscos e oportunidades, e construímos confiança mútua. Essa abordagem colaborativa assegura que nossas ações permaneçam alinhadas às expectativas de quem é direta ou indiretamente impactado por nossas atividades.

Seguimos um processo interno para identificar e priorizar as partes interessadas com base no nível de interação e influência sobre o nosso negócio. Além disso, estabelecemos mecanismos de engajamento destinados a incentivar a participação ativa de cada grupo de interesse.



Parte Interessada

Acionistas e entidades financeiras

Subfranqueados

Clientes

Funcionários e funcionárias da Arcos Dorados

Fornecedores ou distribuidores

Comunidade

Vizinhos ou representantes de ONGs)

Órgãos governamentais



Finalidade do engajamento

Compartilhamento de resultados claros e coleta de feedback sobre nosso desempenho.

Atuação conjunta para manter a qualidade dos serviços em todas as operações.

Fornecimento do melhor cardápio e experiência de consumo.

Oferta de um excelente ambiente de trabalho.

Construção de uma cadeia de valor responsável.

Promoção de oportunidades de desenvolvimento e crescimento.

Estabelecimento de parcerias que apoiem o desenvolvimento sustentável.



Mecanismos de interação

Assembleia Geral Anual, Demonstrações Financeiras, Formulário 20-F Relatório Anual, Formulário 6-K Relatórios Trimestrais, Divulgação e Eventos para Investidores, Divulgação para Analistas de Pesquisa de Ações, Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, site da Arcos Dorados, redes sociais, site Receita do Futuro e Avaliação de Materialidade.

Vários comitês, reuniões operacionais, Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, site da Arcos Dorados, site Receita do Futuro, redes sociais e Avaliação de Materialidade.

Todos os canais de vendas, pesquisas com clientes, Portas Abertas, Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, Linha de Atendimento ao Cliente, site da Arcos Dorados, site Receita do Futuro, redes sociais, Avaliação de Materialidade e canais digitais, como o aplicativo.

Pesquisas de clima organizacional, canais locais de Instagram, rede social corporativa, reuniões, informativos, Relatório de Impacto Social e Sustentabilidade, site Receita do Futuro, redes sociais e Avaliação de Materialidade.

Auditorias, reuniões com fornecedores, Portal de Fornecedores, Relatório de Impacto Social e Sustentabilidade, site da Arcos Dorados, site Receita do Futuro e Avaliação de Materialidade.

Pesquisas de percepção comunitária, programa Portas Abertas, Relatório de Impacto Social e Sustentabilidade, site da Arcos Dorados, site Receita do Futuro, redes sociais e Avaliação de Materialidade.

Relações institucionais, parcerias público-privadas, Relatório de Impacto Social e Sustentabilidade, site da Arcos Dorados, redes sociais e Avaliação de Materialidade.



Somos

Equipe

Abastecimiento

Famílias

Comunidade

Meio ambiente

GRI & SASB

O 11º Relatório de Impacto Social e Sustentabilidade da Arcos Dorados reflete o compromisso da companhia com a comunicação transparente e a operação responsável.



Avaliação de dupla materialidade

Em 2024, atualizamos nossa análise de materialidade em conformidade com padrões internacionais. Seguindo as diretrizes da Iniciativa Global de Relatórios (GRI), também nos alinhamos a marcos emergentes, como a Diretiva de Relatórios de Sustentabilidade Corporativa da União Europeia (CSRD).

Avaliamos a materialidade sob duas perspectivas: 1) a materialidade financeira, que analisa como fatores ambientais, sociais e de governança (ESG) influenciam a criação de valor financeiro no longo prazo, e 2) a materialidade de impacto, que avalia como nossas operações, produtos e serviços impactam os sistemas sociais, ambientais e econômicos local e globalmente.

Essa atualização reforça nosso compromisso com a evolução das melhores práticas e com as expectativas de nossos públicos.

Nosso processo estruturado combinou dados quantitativos e qualitativos em quatro etapas principais:

1

Análise de contexto e mapeamento de temas relevantes

Começamos avaliando o contexto em que atuamos, considerando nosso modelo de negócios, cadeia de valor e principais públicos de interesse. Incluímos a revisão de padrões internacionais como GRI, SASB, normas de divulgação climática da SEC e a lista de riscos não financeiros reportados no Formulário 20-F.

Complementamos essa análise com um estudo qualitativo, referências setoriais e a nossa estratégia de sustentabilidade. A partir desse trabalho, compilamos uma lista de temas materiais relevantes para nossas operações e desafios de sustentabilidade.

14

empresas do setor na referência foram analisadas

16

temas materiais foram identificados

2

Engajamento com partes interessadas

Para captar as opiniões das partes interessadas, realizamos uma pesquisa abrangente com clientes, funcionários, representantes da comunidade, franqueados e fornecedores.

As pessoas que participaram foram convidadas a classificar os tópicos materiais identificados com base no nível de impacto que percebiam sobre o meio ambiente, as pessoas e a economia. Elas também tiveram a oportunidade de compartilhar sugestões, preocupações, prioridades e expectativas.

3

Avaliação de riscos

Conduzimos uma pesquisa de materialidade financeira direcionada a acionistas e entidades financeiras. Esta pesquisa avaliou temas não financeiros e seu potencial impacto no desempenho financeiro da empresa. As pessoas participantes também puderam sugerir temas adicionais para consideração.

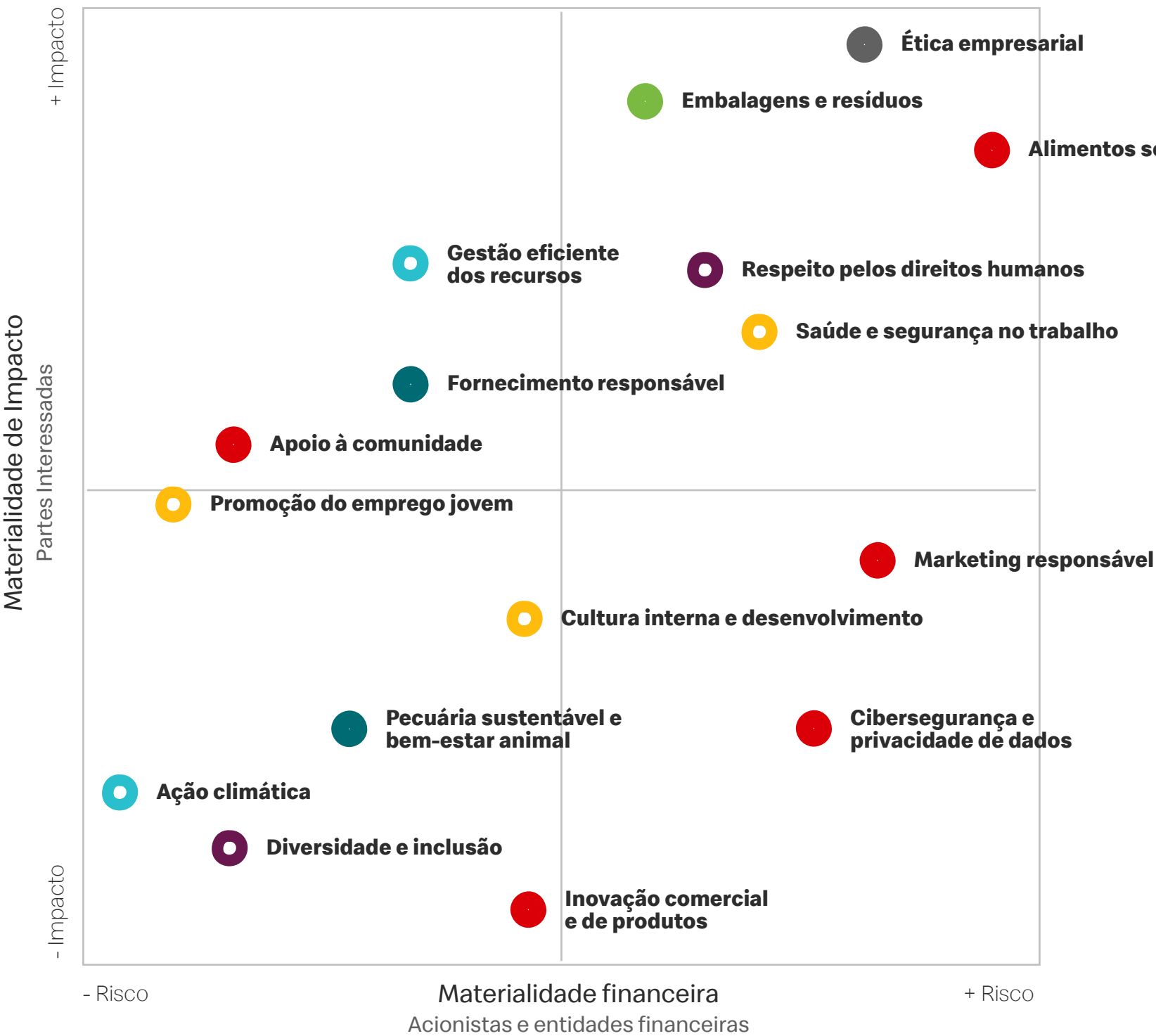
+12.400

respostas coletamos, proporcionando valiosos insights sobre as perspectivas das partes interessadas



4
Priorização
de temas

Os resultados das duas pesquisas foram integrados em uma Matriz de Materialidade, combinando perspectivas de impacto e risco financeiro. Isso nos permitiu identificar temas estratégicos, prioritários e emergentes. As conclusões foram validadas por nossa Equipe de Liderança Executiva.



- Pilares da RFF**
- Oportunidades para os jovens
 - Compromisso com as famílias
 - Diversidade e inclusão
 - Fornecimento sustentável
 - Mudanças climáticas
 - Economia circular



Somos

Equipe

Abastecimiento

Famílias

Comunidade

Meio ambiente

GRI & SASB

Somos a Arcos Dorados





Somos líderes no setor de alimentação rápida na América Latina e no Caribe, com mais de 2.400 restaurantes, em 20 países e territórios, dedicados a alimentar comunidades e gerar um impacto positivo na região.

Energia positiva que nos une

O ano de 2024 começou com uma onda de energia positiva, impulsionada por um propósito claro: transformar cada dia em uma oportunidade de alimentar pessoas e construir sonhos.

Com operações em mais de 20 países e territórios da América Latina e do Caribe, operamos mais de 2.400 restaurantes, atendendo mais de 4 milhões de clientes diariamente. Nosso compromisso vai além de oferecer bons alimentos e serviços como operadores de restaurantes de serviço rápido. Buscamos liderar pelo exemplo, adotando práticas sustentáveis, promovendo a inclusão social e valorizando as pessoas que fazem parte da nossa cadeia de valor.

Ser Arcos Dorados é promover mudanças positivas, apoiar nossas comunidades e liderar com responsabilidade.

Guiados por nossos valores e impulsionados pela paixão da nossa equipe, trabalhamos todos os dias para tornar essa visão realidade. Esses esforços se refletem na confiança de nossos acionistas, que nos apoiam desde 2011, quando passamos a negociar nossas ações na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE) sob o código ARCO.

Ao final de 2024, renovamos nosso compromisso com todas as nossas partes interessadas ao assinar um novo Acordo de Franquia Master (MFA) com a McDonald's, válido por 20 anos a partir de 1º de janeiro de 2025, com opção de renovação por mais 20 anos.



Somos

Equipe

Abastecimento

Famílias

Comunidade

Meio ambiente

GRI & SASB

Fluxo da nossa cadeia de valor

Assim como a energia, as vibrações positivas fluem por toda a nossa cadeia de valor, desde a origem até as comunidades, com o compromisso de gerar um impacto positivo em cada elo.

Alimentos

Principais ingredientes do nosso cardápio: carne bovina, frango, batata, pão, café, laticínios e vegetais.

227
fornecedores

1 — Fornecedores

Trabalhamos lado a lado com nossos parceiros para garantir a melhor aquisição e distribuição de produtos.

Papel e embalagens

Adquirimos de forma responsável os materiais usados para entrega, transporte e manuseio dos alimentos que servimos.

67
fornecedores

Centros de distribuição

Locais onde nossos parceiros logísticos armazenam e de onde distribuem suprimentos para os nossos restaurantes.

28
instalações

Restaurantes

Ambientes seguros, modernos e confortáveis, onde as pessoas podem escolher e saborear suas refeições preferidas.

2.428
restaurantes
67+ em relação
ao final de
2023

71%
operados pela
companhia

29%
operados por
subfranqueados

2 — Operações

O coração do nosso negócio é o cardápio, os pontos de venda e as nossas pessoas que recebem você com um sorriso.



Somos

Equipe

Abastecimento

Famílias

Comunidade

Meio ambiente

GRI / SASB

Equipe

Pessoas que transformam cada dia em uma oportunidade de alimentar e realizar sonhos.

98.615
colaboradores
da empresa

56%
mulheres
44%
homens

63,4%
com menos de 24 anos

Cardápio

Itens icônicos e de alta qualidade: hambúrgueres, sanduíches de frango, McLanche Feliz, bebidas, McFritas e acompanhamentos, sobremesas, McCafé.

USD
5,8 bilhões
em Vendas do Sistema McDonald's
+3,3% em relação a 2023

Clientes

Indivíduos ou famílias que escolhem nossos produtos por qualquer canal: balcão (restaurante), Drive-Thru, Delivery ou plataformas digitais.

+4 M
de clientes
por dia

3 — Pessoas

Não criamos apenas experiências inesquecíveis para quem nos escolhe, mas também para as comunidades ao nosso redor.

Comunidade

Nosso compromisso vai além dos clientes e inclui as pessoas que vivem nas comunidades próximas aos nossos restaurantes.

487.335
oportunidades de
capacitação e empregos
formais gerados em 2024

Saiba mais sobre nossas iniciativas
no capítulo "Comunidade"



Temos a receita para o futuro

Nossa Receita do Futuro é o nosso plano de ação para gerar impacto positivo no planeta, empoderar pessoas e entregar valor para os nossos públicos. Baseada nos princípios de proteção ambiental, inclusão social e governança ética, essa estratégia orienta como operamos hoje e como estamos construindo um amanhã melhor.

Temos orgulho de liderar a construção de um futuro sustentável e inclusivo. Por meio dessa receita especial, buscamos ser exemplo para o setor e deixar um legado positivo nas comunidades que atendemos. Essa jornada é movida pelas nossas pessoas, nossos valores e nossa crença de que sucesso empresarial e responsabilidade social andam juntos.

Juntos, podemos moldar um amanhã em que todas as pessoas prosperem — porque na Arcos Dorados, o futuro está sempre no cardápio.

Os seis pilares da nossa estratégia

1 Mudanças climáticas

Promovemos o uso de energia renovável e o consumo responsável de recursos para minimizar nossa pegada de carbono.

CONTRIBUIÇÃO PARA OS ODS



4 Oportunidades para jovens

Oferecemos formação, educação e desenvolvimento profissional em nossas operações e em parceria com ONGs locais.

CONTRIBUIÇÃO PARA OS ODS



2 Abastecimento sustentável

Oferecemos produtos de qualidade com cuidado com o meio ambiente, bem-estar animal e incentivo à produção local.

CONTRIBUIÇÃO PARA OS ODS



5 Compromisso com as famílias

Proporcionamos uma experiência de excelência para as famílias, com cardápio saboroso, seguro e equilibrado, além de iniciativas que promovem a leitura, brincadeiras e bem-estar, junto com nosso apoio contínuo à Ronald McDonald House Charities.

CONTRIBUIÇÃO PARA OS ODS



3 Economia circular

Reduzimos o desperdício, promovendo a reciclagem e o reuso em benefício do meio ambiente e das comunidades.

CONTRIBUIÇÃO PARA OS ODS



6 Diversidade e inclusão

Valorizamos a diversidade e promovemos a inclusão por meio de um ambiente de trabalho justo e respeitoso, com igualdade de oportunidades.

CONTRIBUIÇÃO PARA OS ODS





Nossa atuação no setor

Enfrentar os desafios da indústria exige esforço conjunto. Por isso, participamos de fóruns colaborativos para compartilhar boas práticas e alinhar iniciativas com diferentes líderes. Participação ativa em:

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

Avaliações ESG

Acompanhamos nossas classificações ESG para monitorar padrões setoriais, avaliar a eficácia de nossos programas e promover melhorias contínuas. Cada agência avalia nossas iniciativas, riscos, respostas e progresso rumo à sustentabilidade.



Avalia a exposição da empresa a riscos ESG relevantes em seu setor e como esses riscos são gerenciados.

Pontuação

28,1



Avalia como a empresa lida com riscos e oportunidades ESG de importância financeira.

Pontuação

BB





Governança corporativa

A governança da Arcos Dorados é conduzida por nosso Conselho de Administração e implementada pela Equipe de Liderança. O Conselho, composto por 11 membros — incluindo sete independentes — supervisiona a estratégia e a gestão da empresa, trazendo experiência de diversos setores.

Nossa Equipe de Liderança é formada por 17 profissionais experientes, responsáveis por áreas-chave como operações, finanças, sustentabilidade, cadeia de suprimentos, marketing, recursos humanos, entre outras. Muitos deles têm carreira consolidada no setor de alimentação, com trajetória de longa data na Arcos Dorados na América Latina e no Caribe.

O vice-presidente de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável lidera as iniciativas ambientais e sociais, incluindo a elaboração e aprovação deste relatório. O Conselho também conta com comitês de apoio às decisões financeiras, de governança e sociais:

Comitê de Auditoria

Formado por três conselheiros independentes, esse comitê suporta as auditorias, controles internos, relatórios financeiros e comunicações externas.

Comitê de Remuneração e Nomeações

Formado por três pessoas do Conselho de Administração, avalia e aprova metas corporativas, desempenho executivo, remuneração e incentivos de longo prazo.

Comitê Financeiro

Também formado por três pessoas do Conselho de Administração, auxilia o Conselho na adoção de melhores práticas, políticas e estratégias financeiras para os acionistas.

Composição do Conselho de Administração

DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO

73%
Masculino

27%
Feminino

DISTRIBUIÇÃO POR IDADE

18%
Entre 31 e
50 anos

82%
+ 51 anos

DISTRIBUIÇÃO POR REGIÃO

100%
América Latina

Composição da Equipe de liderança

DISTRIBUIÇÃO POR GÊNERO

76%
Masculino

24%
Feminino

DISTRIBUIÇÃO POR IDADE

29%
Entre 31 e
50 anos

71%
+ 51 anos

DISTRIBUIÇÃO POR REGIÃO

100%
América Latina



Integridade nos negócios

Acreditamos que integridade, honestidade e justiça são essenciais para construir confiança com nossos clientes, funcionários(as), franqueados(as) e fornecedores(as). Esses valores fortalecem nosso negócio e impulsionam o crescimento sustentável, ao mesmo tempo em que dão suporte ao desenvolvimento profissional e ao propósito da empresa.

Nossa gestão ética se baseia nos [Padrões de Conduta nos Negócios](#), aprovados pelo Conselho de Administração. Esses padrões se aplicam a todas as pessoas colaboradoras, incluindo temporários e diretores, e visam assegurar coerência nos compromissos éticos e legais da organização.

Acreditamos que a integridade, a honestidade e a justiça geram confiança e impulsionam o crescimento sustentável.

*Documentos de uso interno

Os Padrões orientam princípios fundamentais para decisões éticas e ações responsáveis com nossos clientes, fornecedores(as), operadores(as) e comunidades. São reforçados por políticas sobre [Ambiente de Trabalho Seguro e Respeitoso](#), Segurança da Informação*, Saúde e Segurança*, Mídias Sociais* e Doações*, que ajudam a orientar comportamentos e prevenir irregularidades.

Além disso, seguimos diversas políticas corporativas da McDonald's que reforçam esses princípios, como o [Código de Conduta para Fornecedores](#), a Política de Compra de Carne Bovina Livre de Desmatamento*, a [Declaração Global de Princípios contra Discriminação, Assédio e Retaliação](#) e a [Declaração Global de Princípios sobre Prevenção da Violência no Local de Trabalho](#).

O Comitê de Ética supervisiona o cumprimento desses padrões, atuando em conjunto com as áreas de Auditoria Interna Corporativa e Jurídica, fornecendo orientações e tratando eventuais preocupações. As equipes estão disponíveis para apoiar em questões relacionadas à ética.

Comunicamos nossos compromissos e políticas de diversas formas. Internamente, por e-mail e em treinamentos, e externamente, publicando as políticas no nosso site. Para fornecedores, o Código de Conduta faz parte do processo de contratação e deve ser assinado antes do início da operação.

Conflito de interesses

Funcionários e funcionárias devem evitar o uso de ativos, informações ou posição na empresa para ganho pessoal. Devem comunicar imediatamente qualquer situação de conflito de interesses real ou potencial e seguir os procedimentos para tratá-la ou resolvê-la.

Nosso Canal de Ética está disponível para registrar essas situações. Em alguns casos, a resolução pode exigir que a pessoa se afaste de decisões ou encerre atividades externas que representem conflito.

Canal de Ética

O Canal de Ética é uma forma confidencial e imparcial de relatar casos de fraude ou corrupção. Ela permite que colaboradores expressem preocupações mantendo a segurança das informações e o anonimato das denúncias.

O processo é gerenciado por um fornecedor independente, chamado Resguarda, que recebe e acompanha os relatos por meio do site da empresa. A equipe de Auditoria Interna Corporativa investiga cada caso para assegurar a devida resolução, e o Comitê de Ética é informado sobre todas as questões potenciais.

 resguarda.com/arcosdorados

 **0-800 ligação gratuita por país**

 **personalizado por país**



Fortalecendo ética e combate à corrupção

Durante o período do relatório, avaliamos os riscos de corrupção em nossas operações. Em 2024, não foram registrados incidentes de corrupção, refletindo nosso compromisso com práticas éticas e a confiança de nossos públicos.

Toda a equipe administrativa da Arcos Dorados — considerada com maior exposição a riscos de corrupção — deve concluir o Curso e Certificação sobre os Padrões de Conduta nos Negócios. Este treinamento obrigatório abrange anticorrupção, combate à lavagem de dinheiro e conformidade com leis internacionais, como a Lei sobre Práticas Corruptas no Exterior (FCPA) e o Escritório de Controle de Ativos Estrangeiros (OFAC).

Também implementamos o Programa de Padrões da Marca, obrigatório para todos os funcionários e funcionárias nos primeiros três meses. O conteúdo aborda a criação de um ambiente de trabalho respeitoso e inclusivo, o reconhecimento de vieses inconscientes e a prevenção à violência no local de trabalho, garantindo segurança para funcionários(as), clientes e para a marca McDonald's.

Curso e Certificação dos Padrões de Conduta nos Negócios

	CORPORATIVO		SLAD		NOLAD		BRASIL	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
Conselho de Administração	11	100%	0	0	0	0	0	0
Equipe de liderança Sênior	0	0	13	100%	10	100	6	100%
Equipe administrativa	417	95%	869	77%	620	72%	765	95%
Membros do Operacional								
Total	428	98%	882	77%	630	72%	771	95%

Programa de Padrões da Marca

	CORPORATIVO		SLAD		NOLAD		BRASIL	
	Q	%	Q	%	Q	%	Q	%
Diretoria	13	81%	0	0	0	0	0	0
Equipe de liderança Sênior	0	0	13	100%	10	100%	5	83%
Equipe administrativa	424	96%	970	86%	758	88%	747	93%
Equipe operacional	0	0	33048	93%	19958	93%	40933	87%
Total	437	96%	34031	93%	20726	93%	41685	87%

Respeito aos direitos humanos

Na Arcos Dorados, o respeito aos direitos humanos é um valor fundamental, que orienta quem somos e como operamos. Não se trata apenas de uma obrigação legal ou ética — é essencial para a nossa identidade e para o sucesso do nosso negócio. Nossos Padrões de Conduta nos Negócios orientam nosso compromisso com a dignidade, a equidade e o respeito por todas as pessoas.

Para colaboradores e colaboradoras, promovemos um ambiente de trabalho seguro e inclusivo por meio de treinamentos obrigatórios sobre assédio, discriminação e violência. Quem ingressa na companhia realiza um curso on-line com cenários reais e assina uma certificação ao concluir a formação.

Para fornecedores(as), exigimos adesão ao nosso Código de Conduta para Fornecedores, assegurando tratamento justo, direitos trabalhistas e condições seguras de trabalho. Também realizamos a auditoria de Responsabilidade Social no Local de Trabalho (SWA) para prevenir trabalho forçado, trabalho infantil e outras violações por parte de parceiros estratégicos.

Para as comunidades, todas as parcerias com ONGs incluem uma cláusula de Direitos Humanos, garantindo alinhamento com nossos valores de igualdade e práticas laborais justas.

Estamos alinhados à Política de Direitos Humanos da McDonald's Corporation, que segue normas globais como a Declaração Universal dos Direitos Humanos e os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, com o objetivo de manter os mais altos padrões éticos e laborais.

Os direitos humanos são a base de um ambiente de trabalho e de uma comunidade onde todas as pessoas se sintam valorizadas, seguras e empoderadas.



Somos

Equipe

Abastecimiento

Famílias

Comunidade

Meio ambiente

GRI & SASB

Nossa Equipe



Estamos construindo futuros brilhantes, seguros e inclusivos ao desenvolver habilidades e acelerar a equidade dentro da nossa equipe.

Impulsionando o sucesso com propósito

As pessoas são o coração do nosso sucesso. Por isso, criamos um ambiente de trabalho onde todas as pessoas se sentem valorizadas, apoiadas e inspiradas a crescer.

Acreditamos em oportunidades iguais e em um ambiente psicologicamente seguro e inclusivo, em que cada integrante da equipe possa prosperar. Nossa política de Ambiente de Trabalho Seguro e Respeitoso garante uma cultura de equidade e respeito, reforçando nosso compromisso com um ambiente construtivo.

Não estamos apenas construindo um negócio — estamos construindo oportunidades, sonhos e um futuro mais promissor.

Uma cultura interna forte mantém nossa equipe motivada e melhora a experiência das pessoas que atendemos. Quando nossas equipes se sentem empoderadas, elas dão vida à nossa marca com paixão e dedicação. Diversidade e inclusão também estão no centro da nossa identidade. Ao abraçar diferentes perspectivas, promovemos a inovação e fortalecemos nossa conexão com as comunidades que servimos.

Para continuar melhorando, realizamos anualmente a Pesquisa de Satisfação com Colaboradores para medir o engajamento da equipe e aprimorar nossa cultura organizacional. Cada país define metas específicas, e nossas lideranças estão comprometidas em fazer da Arcos Dorados um excelente lugar para trabalhar.

90.8%
de índice de satisfação

**Pesquisa de Satisfação com
Funcionárias e Funcionários 2024**





Uma Cooltura de Serviço

Estamos construindo uma cultura que ajuda todas as pessoas a crescer, se destacar e brilhar, para que nossa equipe se sinta bem, atue com excelência e crie experiências memoráveis para nossos clientes.

Em 2024, essa cultura continuou a evoluir, com a colaboração de integrantes das equipes dos nossos restaurantes para identificar cinco valores essenciais que definem e moldam quem somos: Humildade, Generosidade, Vocação para o Serviço, Inclusão e Agilidade. Esses valores nos unem como empresa e reforçam nosso compromisso com a confiança, a transparência e a colaboração, ao mesmo tempo em que promovem impactos positivos para nossas equipes, clientes e comunidades.

Humildade

Reconhecemos nossas forças e fraquezas, compreendendo que o crescimento vem tanto do sucesso quanto do fracasso.

Generosidade

Compartilhamos nosso tempo, atenção, experiência e conhecimento com generosidade.

Vocação para o Serviço

Independentemente do nosso papel, nos dedicamos a atender às necessidades das pessoas e a levar felicidade a quem servimos.

Inclusão

Agindo com integridade e transparência, construímos confiança e consideramos o impacto de nossas ações nas comunidades.

Agilidade

Mantemos atenção às mudanças globais, adaptamo-nos com rapidez e lideramos as transformações necessárias para alcançar resultados e aprender em conjunto.



Os números da equipe

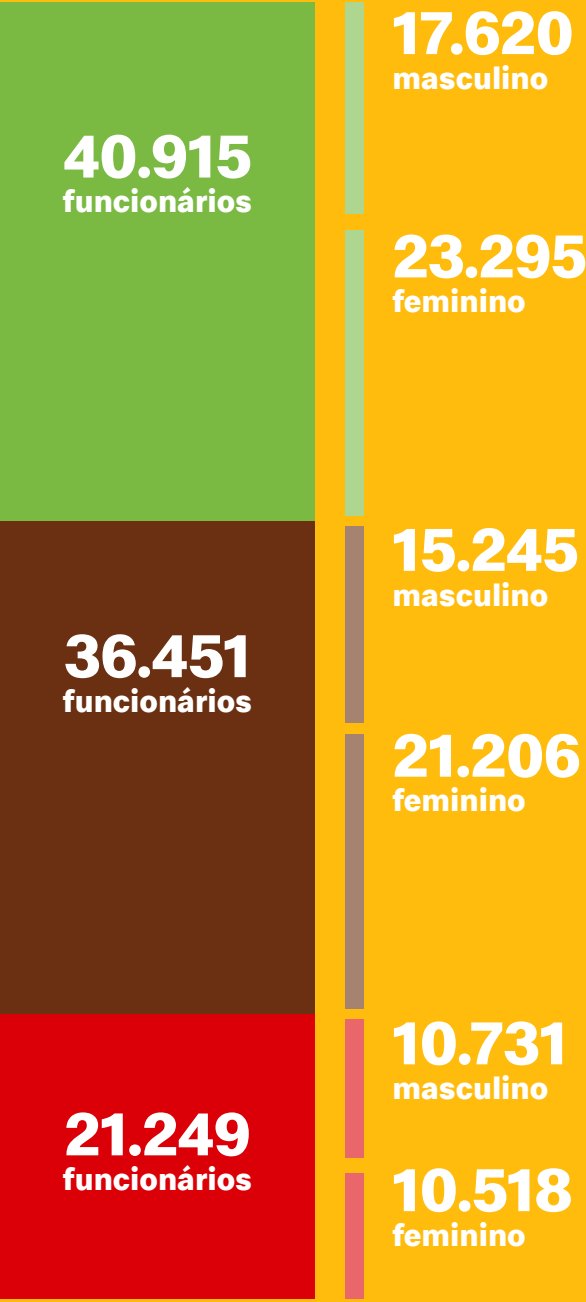
98.615
funcionários

Distribuição por região

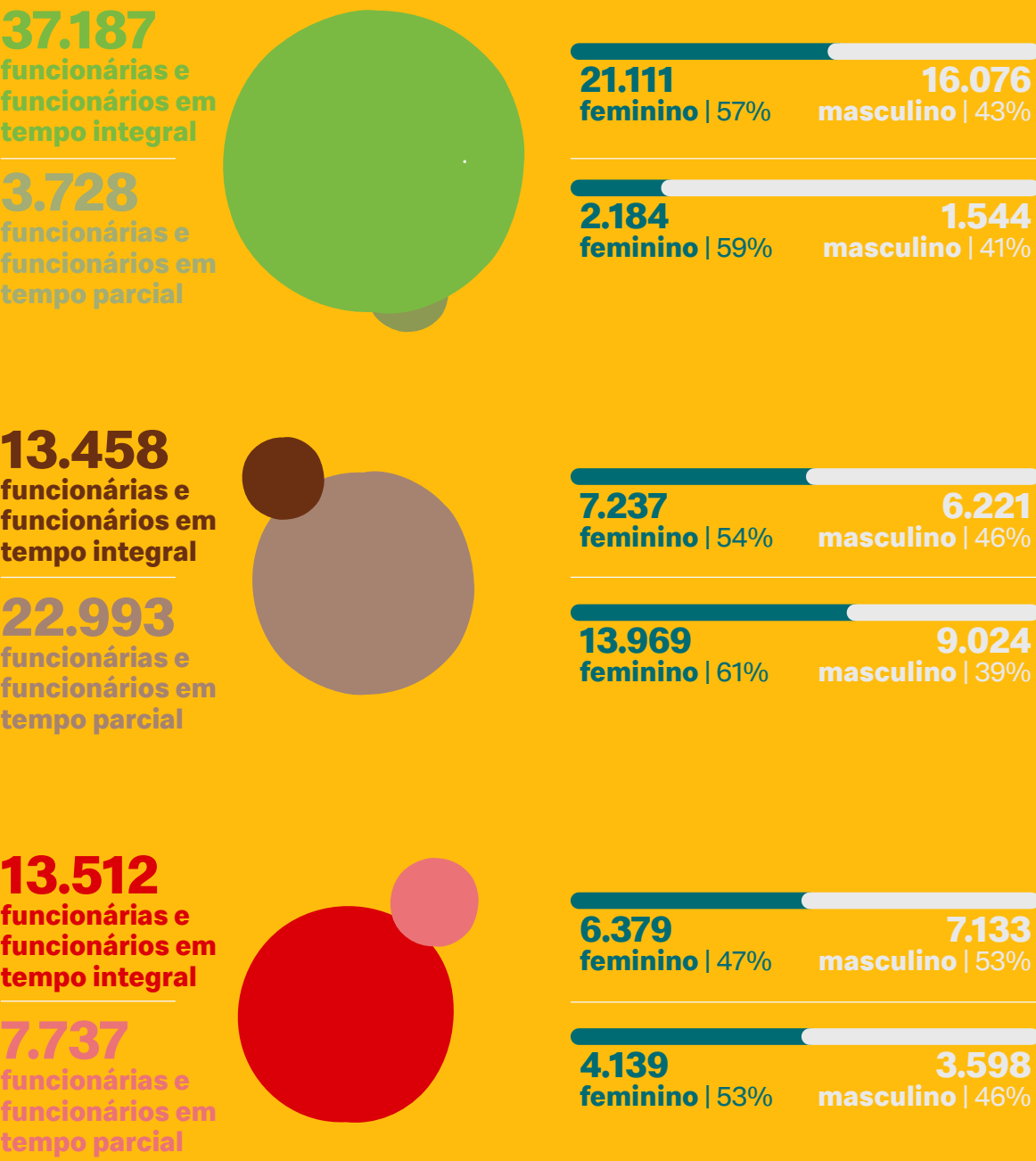
BRASIL 40%

SLAD 38%

NOLAD 22%



Distribuição por tipo de contrato





Talentos e benefícios

Nosso foco está em melhorar o bem-estar da equipe e o equilíbrio entre vida pessoal e trabalho, apoiando famílias e proporcionando experiências positivas. Isso é possível graças à nossa forte cultura organizacional e às iniciativas contínuas de desenvolvimento profissional.

Em 2024, fortalecemos nossa gestão de talentos, aprimorando os processos de identificação e desenvolvimento de talentos internos. Identificamos com sucesso mais de 2.500 funcionárias e funcionários em toda a região e elaboramos planos de sucessão para cargos estratégicos, culminando na finalização do nosso Plano de Sucessão Regional.

Para reduzir a rotatividade, oferecemos jornadas de trabalho flexíveis e apoio ao crescimento pessoal. Cumprimos todos os requisitos legais em negociações trabalhistas, atuando em parceria com representantes dos funcionários em cada país para alinhar os acordos às legislações locais.

Nossos pacotes de benefícios são abrangentes, seguem as melhores práticas regionais e são adaptados a cada mercado local. Exemplos de benefícios oferecidos:

- Seguro de vida
- Assistência médica
- Cobertura por invalidez e incapacidade
- Programas de bem-estar
- Licença parental
- Horário de trabalho flexível
- Jornada reduzida
- Subsídio para refeições
- Refeições gratuitas e Uniformes
- Programas de motivação e reconhecimento
- Reconhecimento em ocasiões especiais (ex: aniversários, casamentos)
- Oportunidades de formação, incluindo bolsas de estudo e convênios com instituições de ensino
- Bônus por desempenho
- Dias adicionais de férias (em alguns mercados)
- Programas de idiomas (em alguns mercados)
- Academia no local de trabalho (em alguns mercados)

Políticas de remuneração

Como parte da nossa proposta de valor às pessoas colaboradoras, oferecemos uma remuneração competitiva que reconhece e recompensa o desempenho. Nossa estrutura de remuneração é baseada em três políticas principais:

POLÍTICA DE GESTÃO DE SALÁRIO FIXO

Cada país segue uma estrutura salarial baseada nas práticas de mercado, garantindo que os salários internos permaneçam competitivos e alinhados aos padrões do setor para cada função. Essa política visa manter a equidade salarial para cargos semelhantes em toda a organização, considerando mérito e promoções. Gestoras e gestores de remuneração locais e regionais supervisionam esse processo, que segue uma matriz de aprovação definida pela equipe de auditoria. O Comitê de Remuneração lidera e aprova essa política.

POLÍTICA DE BÔNUS DE CURTO PRAZO

Nossa estrutura de bônus é padronizada em todos os países, com regras claras e consistentes para o cálculo do bônus. Esse processo é gerido por responsáveis locais e regionais, com supervisão do Comitê de Remuneração. Anualmente, a Diretoria Executiva revisa e aprova os indicadores de desempenho da empresa para assegurar alinhamento com os objetivos estratégicos.

POLÍTICA DE INCENTIVO DE LONGO PRAZO

A política de incentivos de longo prazo aplica-se a todos os países. Ela é definida pelo Comitê de Remuneração e implementada pela equipe corporativa de remuneração.

Avaliação de desempenho

Em sintonia com a evolução do negócio e a transformação cultural, redesenhamos o processo de Gestão de Desempenho para promover uma mudança de mentalidade. A nova abordagem avalia o nível de contribuição como acelerador-chave, permitindo analisar tanto o alcance dos resultados quanto seu impacto nos objetivos estratégicos e o grau de desafio envolvido. Essa mudança foi aplicada ao nível de Staff da companhia.

100%
da nossa equipe
administrativa teve o
desempenho avaliado
em 2024





Fortalecendo o crescimento

Reconhecemos que o desenvolvimento contínuo de habilidades é essencial para o crescimento dos funcionários e funcionárias. Em 2024, aprimoramos nossos programas de aprendizagem por meio da Hamburger University, com novas iniciativas voltadas às equipes de restaurantes. Esses programas abordam liderança, estratégia, atendimento ao cliente e uso de dados para aprimorar os resultados de aprendizagem, ajudando nossas equipes a prosperar em um setor em constante mudança.

Integramos os cinco novos princípios da nossa “Cooltura de Serviço” em todos os programas de aprendizagem. Ao adotar esses valores, buscamos criar um ambiente seguro, respeitoso e inclusivo para funcionárias, funcionários e clientes.

Em 2024, ampliamos as capacitações com programas específicos para Gerentes de Unidade de Negócios, focando em seus desafios e no desenvolvimento de habilidades para uma liderança eficaz. Também implementamos um programa de Educação Digital, com 10 cursos sobre o uso de ferramentas digitais para impulsionar as vendas.

A tecnologia desempenha um papel vital em nossas ações de treinamento e no negócio como um todo.

Em 2024, integramos o banco de dados de colaboradoras e colaboradores da SAP em 11 países ao nosso sistema de aprendizagem, melhorando o acompanhamento do progresso das equipes. Também desenvolvemos um painel em tempo real para ajudar as lideranças a monitorar a conclusão de cursos e garantir a consistência em programas-chave, como os Padrões de Marca em toda a empresa.

Mais de 300.000 certificados foram emitidos para pessoas que concluíram cursos sobre uso de canais digitais para ampliar as vendas.

41.711
Equipe administrativa
Total de horas

12,7
Média de horas

597.236
Gerente de operações do restaurante e equipe gerencial
Total de horas

29,5
Média de horas

2.360.613
Equipe operacional
Total de horas

22,7
Média de horas

Desenvolvimento de liderança

A liderança é um fator central na nossa evolução cultural. Para orientar nosso crescimento, definimos três aceleradores culturais: Liderança Situacional, Dissonância Construtiva e Mentalidade de Crescimento. Esses princípios são a base de nossa estratégia de liderança e apoiam nosso desenvolvimento cultural contínuo.

Como parte dessa estratégia, criamos o Comitê de Inovação, composto de especialistas de diversas áreas e mercados. Sua missão é identificar e adotar boas práticas em modelos de inovação, garantindo que continuemos ágeis e com visão de futuro em um cenário em constante transformação. Além disso, nossa equipe de liderança recebeu capacitação em tendências globais, inovação e estratégias para antecipar desafios futuros.

Em 2024, também oferecemos sete cursos voltados para liderança e estratégia às equipes de restaurante e administrativa. Realizamos aulas presenciais em vários países, incluindo Argentina, Brasil, Colômbia, Chile, Costa Rica, México, Porto Rico, Panamá e Venezuela. O feedback foi extremamente positivo, com nota média de satisfação de 9,94 em 10.

+1.300
funcionárias e funcionários
concluíram
os cursos focados em liderança e competências estratégicas

50+
turmas presenciais

99%
das pessoas participantes
consideraram o conteúdo
útil e aplicável às suas
funções



Garantir saúde e segurança para todas as pessoas

Acreditamos que proteger a saúde e a segurança de nossas equipes e clientes é uma responsabilidade compartilhada. Temos um compromisso com a criação de ambientes de trabalho seguros e experiências acolhedoras para as pessoas que atendemos.

Para reduzir riscos, definimos metas de melhoria e revisamos regularmente nossos programas de saúde e segurança. Seguimos a metodologia "Observar – Analisar – Projetar – Agir" para prevenir acidentes, identificando e solucionando proativamente riscos à saúde. Esses esforços ajudam a reduzir doenças e incidentes no trabalho, diminuindo, consequentemente, a rotatividade e o absenteísmo.

A prevenção de acidentes e doenças ocupacionais é uma responsabilidade de todas as pessoas, inclusive aquelas com contrato temporário. Promovemos ativamente uma cultura de segurança que beneficia todas as pessoas da organização.

Desde o desenvolvimento de produtos até a compra de equipamentos e a construção de novos restaurantes, garantimos que saúde e segurança sejam consideradas em todas as etapas.



Sistema de gestão de saúde e segurança

Nosso compromisso é proteger todas as pessoas que interagem com a organização — desde equipes administrativas e de restaurantes até clientes — garantindo um ambiente seguro e saudável.

Nosso sistema de gestão de saúde e segurança segue a legislação local de cada país onde atuamos, abrangendo todas as equipes. As áreas de Pessoas & Cultura e de Segurança Ocupacional trabalham em conjunto na gestão de programas que monitoram proativamente as tarefas e riscos, realizando auditorias regulares nos ambientes de trabalho.

Esse processo é apoiado por uma matriz de risco, que nos ajuda a identificar perigos, avaliar riscos e investigar incidentes. As ferramentas de monitoramento também fortalecem nossos processos de gestão. Realizamos inspeções regulares em restaurantes para identificar e solucionar riscos potenciais.

Durante esse período, os tipos de acidentes mais frequentes registrados foram quedas, colisões com objetos e contato com superfícies quentes. Após a identificação desses incidentes, buscamos alternativas para reduzir riscos e realizamos revisões e ajustes sempre que necessário. Nossa equipe técnica verifica regularmente se as soluções estão sendo implementadas de forma eficaz e continua agindo para prevenir e minimizar impactos sobre a saúde e a segurança das equipes.

Segurança e bem-estar em conjunto

Oferecemos às nossas equipes orientações e recursos para que possam tomar decisões informadas sobre seu bem-estar. Cada integrante da equipe recebe a Política de Saúde e Segurança com instruções claras para garantir a compreensão dos protocolos aplicáveis no ambiente de trabalho. A capacitação é parte fundamental desse processo, começando pela introdução aos conceitos básicos e regulamentações para todas as novas contratações. Desde o primeiro dia, cada pessoa participa de um ciclo completo de treinamento que integra os requisitos específicos de saúde e segurança à operação diária.

Para reforçar a conscientização e a preparação, nossos Guias de Treinamento Operacional incluem conteúdos essenciais sobre segurança e saúde, garantindo que nossas equipes estejam sempre atualizadas com as melhores práticas. O ciclo também inclui a certificação MCampus em prevenção de riscos ocupacionais.

Em 2024, lançamos diversos programas e projetos voltados ao bem-estar das equipes. Essas ações se concentraram em áreas como: serviços de telemedicina com atendimento médico, nutricional e psicológico; melhoria da alimentação das equipes; apoio a gestantes e cuidado com crianças no primeiro ano de vida. Também implementamos plataformas de bem-estar, convênios com academias e ampliamos o acesso a recursos de saúde mental.

103.764
pessoas obtiveram
certificação
em Prevenção de
Riscos Ocupacionais





Promovendo a diversidade, impulsionando a inclusão

Acreditamos que um ambiente de trabalho inclusivo nos torna mais fortes, melhora nossas decisões e aprofunda nossa conexão com as comunidades que atendemos. Ao acolher perspectivas diversas, promovemos a inovação e o crescimento, assegurando que cada pessoa se sinta valorizada e empoderada.

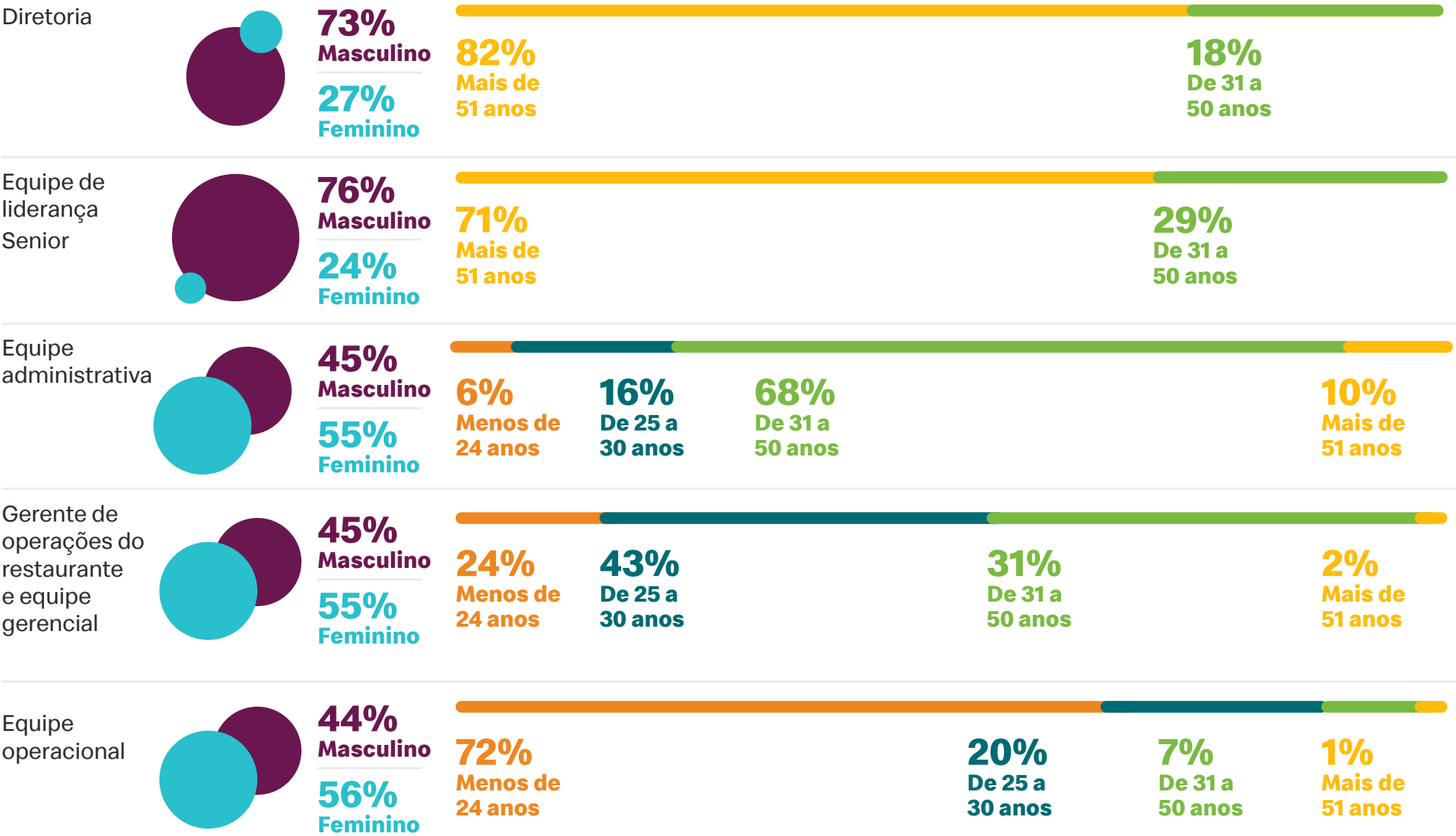
Nós prosperamos com os talentos e visões únicas de nossa equipe diversa.

Lançado em 2018, o Comitê de Diversidade & Inclusão está na linha de frente da promoção de uma cultura de trabalho inclusiva, onde todas as pessoas — independentemente de gênero, raça ou idade — tenham a oportunidade de prosperar. Liderado por Marlene Fernandez, vice-presidente de Relações Governamentais, e patrocinado por Woods Staton, presidente executivo do Conselho, o comitê reúne pessoas de diferentes áreas e níveis hierárquicos em todos os mercados onde atuamos.

O trabalho do Comitê foca em cinco áreas principais: Gênero, Relações Intergeracionais, Diversidade Sexual, Saúde & Bem-Estar e Pessoas com Deficiência. Ao construir redes internas fortes, o Comitê assegura que a Arcos Dorados amplifique vozes diversas e crie espaços onde a inclusão não apenas seja incentivada, mas ativamente praticada.

Nosso compromisso com diversidade e inclusão se reflete em ações concretas. Entre 2021 e 2024, três novas mulheres passaram a integrar nossa Equipe de Liderança Sênior, que conta com 17 pessoas, e promovemos mais mulheres a cargos de liderança do que em qualquer outro período. Adotamos um Código de Conduta para a convivência respeitosa com a comunidade LGBTQI+ e lançamos os Espaços Azuis em nossos restaurantes, em 12 países, voltados a clientes com Transtorno do Espectro Autista. Para ampliar ainda mais o bem-estar das equipes, também implementamos serviços de saúde on-line 24 horas, oferecendo acesso direto a médicos(as) e psicólogos(as) sempre que necessário.

Diversidade da nossa equipe





Somos

Equipe

Abastecimiento

Famílias

Comunidade

Meio ambiente

GRI & SASB

Orgulho de ser visível

Com base no sucesso da campanha “McDonald's Saw in Me” de 2023, em 2024 introduzimos o tema: Orgulho de Ser Visível. Esta nova campanha reforçou o compromisso da Arcos Dorados em reconhecer e respeitar a individualidade como um valor humano fundamental na vida e no local de trabalho.

Em 2024, nosso foco foi a diversidade sexual e as pessoas com deficiência, enfatizando a importância da visibilidade para quebrar preconceitos e promover um ambiente onde todos possam se expressar livremente. Por que esse conceito? Ao tornar a diversidade mais visível, criamos um local de trabalho inclusivo, respeitoso e livre de discriminação, garantindo que todos os funcionários se sintam empoderados para serem autênticos.

12
países envolvidos

95.000
pessoas alcançadas

+50
depoimentos reais



Pessoas com deficiência

Em 2024, avançamos na inclusão de pessoas com deficiência, eliminando barreiras no ambiente de trabalho, avaliando necessidades por meio de pesquisas e treinando as equipes para interações respeitosas. Introduzimos treinamentos em língua de sinais em diversos países, desenvolvemos materiais acessíveis para colaboradores com deficiência auditiva e aprimoramos a comunicação interna com legendas.

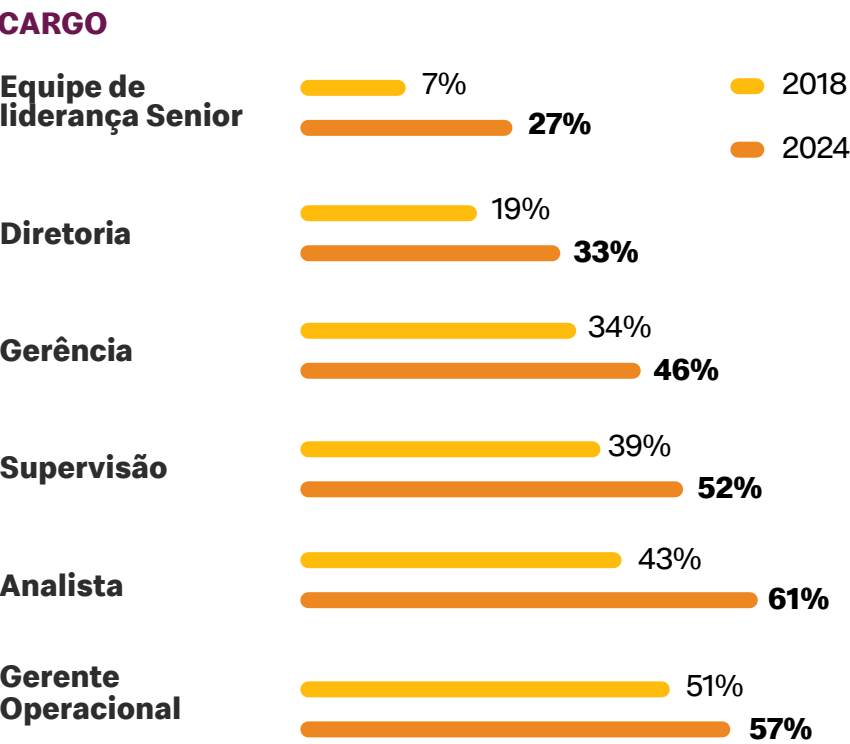
2.493
pessoas com deficiência
em nossa equipe

Gênero

A Rede de Mulheres da Arcos Dorados está comprometida em aumentar a participação feminina em cargos de liderança. Atualmente, as mulheres representam 57% da nossa força de trabalho, com um aumento de quatro vezes na representação feminina em nossa Equipe de Alta Liderança. Além disso, 57% das gerentes de restaurante são mulheres.

Em 2024, a rede realizou sessões sobre violência de gênero, assédio no ambiente de trabalho e vieses inconscientes, conquistou certificações como Great Place to Work for Women e ampliou os treinamentos internos para formar agentes de mudança.

Participação feminina por categoria de cargo





Diversidade sexual

A Rede Pride da Arcos Dorados se empenha em criar um espaço seguro e inclusivo para a comunidade LGBTQI+, promovendo o crescimento pessoal e profissional de todos os nossos funcionários e funcionárias, independentemente da identidade sexual.

Desde o seu lançamento, a rede introduziu um Guia de Diversidade Sexual disponível em quatro idiomas, estabeleceu parcerias LGBTQI+ locais em vários países da América Latina e implementou uniformes e banheiros neutros em termos de gênero.



Saúde e bem-estar

A Rede de Bem-Estar da Arcos Dorados desenvolve e promove programas que incentivam uma cultura de cuidado e apoio mútuo entre os colaboradores.

Para fornecer atendimento acessível, implementamos um serviço de consulta médica 24 horas por dia via WhatsApp em vários mercados, oferecendo apoio à saúde mental e física. Em 2024, a rede organizou reuniões regionais e atividades de bem-estar no local, juntamente com campanhas de saúde. Além disso, a equipe negociou descontos em serviços de saúde para apoiar ainda mais o bem-estar dos funcionários.



Somos

Equipe

Abastecimento

Famílias

Comunidade

Meio ambiente

GRI & SASB

Abastecimento responsável



A energia por trás dos nossos alimentos

Nosso compromisso com a qualidade se inicia muito antes de os alimentos chegarem às mesas dos nossos clientes — começa na fonte. Priorizamos cadeias de suprimentos locais, garantindo que nossos principais ingredientes sejam obtidos de forma fresca e local sempre que possível. Essa abordagem não só faz com que a comida seja segura e de alta qualidade, mas também ajuda a economia local e reduz o impacto no meio ambiente.

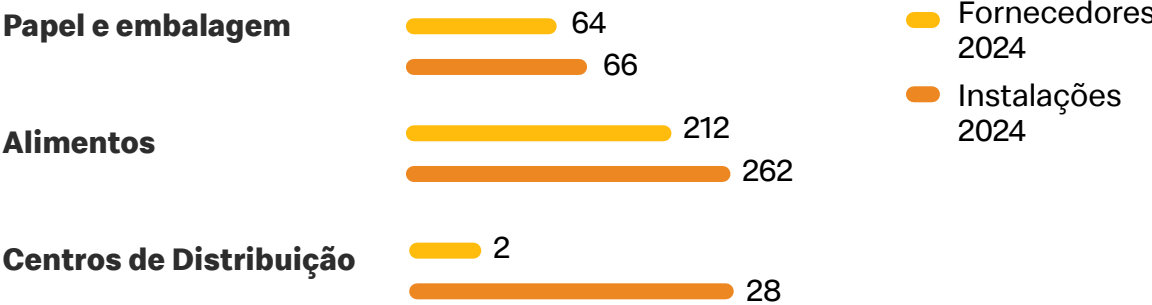
Vamos além das melhores práticas internacionais ao trabalhar com fornecedores, mercados e equipes globais para impulsionar a sustentabilidade em categorias-chave como carne bovina, frango, café e fibras. Nossas parcerias promovem a agricultura regenerativa e práticas circulares, alinhadas aos nossos valores em todas as etapas.

O objetivo é influenciar positivamente a maneira como os alimentos são obtidos e produzidos na nossa região.

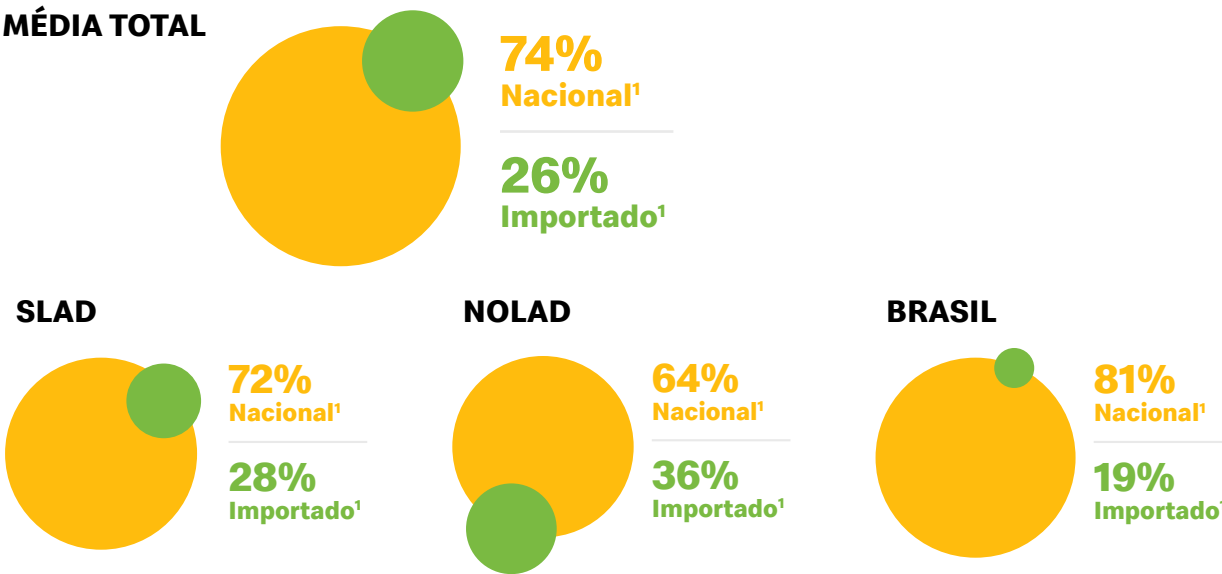
Também priorizamos cadeias de fornecimento locais para apoiar o desenvolvimento regional. Ao trabalhar com fornecedores locais, criamos oportunidades de emprego, incentivamos a inovação e contribuimos para a melhoria das práticas agrícolas e industriais. Esse fortalecimento impulsiona as indústrias, estimula as economias e promove a sustentabilidade.

¹local: produtos produzidos e consumidos no mesmo país ou território. Os produtos importados incluem aqueles provenientes de fornecedores em outros mercados da Arcos Dorados.

Número de fornecedores/instalações



Porcentagem do orçamento de compras gasto com fornecedores locais





Código de Conduta para Fornecedores e conformidade

Para garantir que nossos fornecedores mantenham nossos valores e padrões, solicitamos que renovem seu compromisso assinando anualmente o Código de Conduta para Fornecedores, em parceria com a McDonald's Corporation. Gerenciado por meio de uma plataforma disponibilizada pela McDonald's, o Código de Conduta abrange quatro áreas principais:

Direitos humanos

Baseado na Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU, aborda liberdade de associação, tratamento justo e combate à discriminação.

Ambiente de trabalho

Exige que os colaboradores dos fornecedores sejam treinados em procedimentos de emergência e práticas seguras de trabalho.

Gestão ambiental

Torna os fornecedores responsáveis pela redução do impacto ambiental de suas instalações.

Integridade nos negócios

Inclui avaliações de desempenho, políticas de combate à corrupção e regras de confidencialidade.

Seguimos os padrões da McDonald's, com foco na qualidade e segurança do alimento. Cumprimos com as normas ISO, BRC e regulamentações locais. Como parte da Iniciativa Global de Segurança Alimentar (GFSI), incentivamos nossos fornecedores a aderirem às melhores práticas globais. Os fornecedores são auditados por terceiros para garantir o cumprimento desses padrões, e utilizamos Cartões de pontuação mensais para apoiar a melhoria do desempenho em áreas-chave.



"Nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável se reflete na integração dos aspectos ambientais, sociais e de gestão em todas as nossas ações, alinhando-nos a padrões elevados como SWA, Bem-Estar Animal, GMP e BRC.

Inovamos continuamente, incorporando tecnologias que otimizam processos e reduzem o impacto ambiental, desde iniciativas de eficiência energética até projetos de economia circular, como biodigestores e gestão de resíduos, minimizando nossa pegada e maximizando o reaproveitamento.

Com foco na sustentabilidade de longo prazo, promovemos práticas responsáveis tanto dentro da nossa indústria quanto nas comunidades ao nosso redor. Nosso processo de produção combina gestão ambientalmente responsável, tecnologia e rigorosos padrões com o objetivo de reduzir externalidades."



José Miguel Larraín

Diretor-Geral

Procarne, Frima e Mafrisur



Auditorias obrigatórias para nossos fornecedores:

Responsabilidade social no local de trabalho (SWA)

Aplica-se aos fornecedores de alimentos, embalagens, centros de distribuição, marketing e uniformes. Esses fornecedores devem completar uma autoavaliação on-line todos os anos. Com base nos resultados, a McDonald's Corporation determina quais fornecedores devem ser submetidos a auditorias independentes. A avaliação abrange integridade nos negócios, direitos humanos, padrões trabalhistas, segurança no ambiente de trabalho e gestão ambiental. Nenhum grande problema relacionado a direitos humanos foi reportado nos últimos três anos. Esta auditoria se aplica a todos os países onde a Arcos Dorados opera, exceto Venezuela.

Auditoria de boas práticas de fabricação (GMP)

Essa auditoria assegura que fornecedores de alto risco sigam boas práticas de fabricação. Verifica a produção, o processamento e o armazenamento de alimentos para garantir condições seguras e sanitárias. A auditoria é realizada anualmente, sem aviso prévio, por empresas externas.

Requisitos globais de qualidade e segurança para embalagens descartáveis (GQSR)

O objetivo desse programa é definir as expectativas da McDonald's para os sistemas de gestão de qualidade de fornecedores de embalagens (incluindo segurança alimentar), com base no padrão BRC/IoP. Além disso, o programa abrange todas as áreas de qualidade e segurança do produto, incluindo a gestão do sistema de qualidade da instalação e de seu pessoal. É direcionado a fornecedores de embalagens e realizado anualmente.

Programa de gestão de qualidade da distribuição (DQMP)

Esta auditoria anual, realizada por empresas externas, verifica se os centros de distribuição cumprem todos os requisitos legais e regulatórios de armazenamento e mantêm práticas adequadas de gestão de estoque.

	Instalações avaliadas	Novas instalações avaliadas	Instalações com impacto negativo como resultado da avaliação	Instalações com impacto negativo nas quais foram acordadas melhorias	Instalações com impacto negativo com as quais o relacionamento foi encerrado
SWA	368	25	30 ¹	2	0
SQMS	262	21	0	0	0
GMP	104	0	0	0	0
Requisitos globais de qualidade e segurança para embalagens descartáveis (GQSR)	54	0	0	0	0
DQMP	27	0	0	0	0

¹Em 2024, a McDonald's migrou seus sistemas para uma plataforma única chamada OnPoint. Por esse motivo, a plataforma foi encerrada antes que as apurações pudessem ser concluídas, deixando 28 fornecedores impossibilitados de passar pelas auditorias. No entanto, todas as auditorias estão agendadas para o primeiro trimestre de 2025, e os fornecedores já trabalharam em seus Planos de Ação Corretiva e Preventiva (CAPA).





Apoiando a natureza, as comunidades e o bem-estar animal

Adotamos uma abordagem holística para proteger os recursos naturais, apoiar as comunidades que deles dependem e garantir o futuro do nosso negócio. Trabalhamos em parceria com fornecedores e produtores para preservar ecossistemas, fortalecer a biodiversidade e promover o bem-estar animal.

O bem-estar animal é parte fundamental da produção ética e sustentável de alimentos. Ao priorizá-lo, não apenas cumprimos nossas responsabilidades éticas, mas também fortalecemos nossa cadeia de suprimentos. À medida que consumidores se tornam cada vez mais conscientes sobre a origem dos alimentos, nosso compromisso com a transparência fortalece a confiança, amplia nossa reputação e promove a fidelidade dos clientes.



Essas ações estão diretamente ligadas aos nossos esforços em mudanças climáticas, suprimentos responsáveis e direitos humanos. Solos saudáveis, pastagens e florestas são essenciais para os sistemas agrícolas que abastecem nosso cardápio.

"Na Cabrales, acreditamos que a sustentabilidade se constrói em equipe e com uma xícara por vez. Desde 2018, nossa certificação Rainforest Alliance reflete nosso compromisso com a produção responsável de café, garantindo que cada grão torrado e moído que produzimos para a Arcos Dorados contribua para o bem-estar das comunidades e a preservação do meio ambiente. Como aliados estratégicos, seguimos pensando juntos e trabalhando em equipe para promover práticas mais sustentáveis. Ao longo do último ano, conseguimos alcançar esse objetivo entregando impacto positivo, qualidade e sabor em mais de 25 milhões de xícaras de café em vários países da região."



Manuel Cabrales
Gerente de Operações Volta



Commodities responsáveis

A sustentabilidade está no centro da forma como adquirimos commodities-chave, garantindo que as matérias-primas atendam aos mais altos padrões de rastreabilidade, produção responsável e gestão socioambiental. Trabalhamos com certificações reconhecidas e colaboramos de perto com nossos fornecedores para atender a padrões rigorosos.

Fornecedores estratégicos devem rastrear suas fontes de matéria-prima e assinar declarações para itens-chave como frango e carne bovina. O óleo de palma utilizado por nossos fornecedores deve ser certificado pela Mesa Redonda sobre Óleo de Palma Sustentável (RSPO), e exigimos 100% de café sustentável certificado para nossas bebidas. Garantimos que a soja utilizada na alimentação de frangos seja sustentável nas regiões prioritárias e apoiamos a aquisição de carne bovina livre de desmatamento na Argentina e no Brasil. O pescado deve atender a padrões de sustentabilidade ou ser certificado pelo Conselho de Manejo Marinho (MSC).

Além das certificações, promovemos a sustentabilidade no setor por meio de iniciativas como o incentivo à agricultura regenerativa em parceria com a McCain e a promoção da pecuária sustentável em conjunto com a Fundación Vida Silvestre e a Marfrig na Argentina.

100% da carne bovina

adquirida na Argentina e no Brasil proveniente de fornecedores diretos é monitorada, inclusive por meio de satélite, para garantir a conformidade com a Política de Compra de Carne Bovina Livre de Desmatamento (DFBPP) da McDonald's e com o Compromisso da McDonald's com as Florestas.

As regiões prioritárias de alto desmatamento para a carne bovina estão na Argentina (Chaco), Brasil (Amazônia e Cerrado) e Paraguai (Chaco).

100% do café

é certificado pela Rainforest Alliance, pela Fair Trade USA ou pela Fair Trade International.

Inclui todo o café, tanto moído quanto em grãos, bem como o descafeinado.

90% da soja

Utilizada na alimentação de frangos, cuja origem foi declarada fora dos Estados Unidos, está coberta pelos requisitos de Créditos da Mesa Redonda sobre Soja Responsável (RTRS).

As regiões prioritárias de alto desmatamento para a soja estão na Argentina (Chaco), Brasil (Amazônia e Cerrado) e Paraguai (Chaco).

100% do peixe

provém de estoques pesqueiros sustentáveis. Os fornecedores de pescado são responsáveis por gerir os estoques de maneira responsável, minimizando o impacto da pesca e preservando o meio ambiente.

99,5% do óleo de palma

utilizado como ingrediente por nossos fornecedores é certificado de acordo com os padrões da Mesa Redonda sobre Óleo de Palma Sustentável (RSPO).

Não usamos óleo de palma para fritar em nossos restaurantes. Garantimos que, se nossos fornecedores usam óleo de palma como ingrediente em produtos principais, ele seja certificado pela RSPO. Isso não inclui óleo de palma ou seus derivados usados como ingredientes secundários nos produtos do McDonald's. Exceto na Venezuela.

99% dos fornecedores de fibra usada nas embalagens primárias para clientes

contam com certificação do Conselho de Manejo Florestal® (FSC) ou do Programa para o Reconhecimento dos Esquemas de Certificação Florestal (PEFC).

Embalagens primárias à base de fibra são utilizadas para embalar alimentos nos restaurantes McDonald's. Quando a fibra bruta provém de países com alto risco de desmatamento (Argentina, Camboja, China, Indonésia, Laos, Malásia, Rússia e Vietnã), ela deve ser certificada pelo Conselho de Supervisão Florestal (FSC). Na Argentina, ela deve ser certificada pelo FSC ou provir de fontes de madeira controladas pelo FSC com certificação completa da cadeia de custódia.



Elevando o padrão de cuidado animal

Estamos comprometidos em adquirir alimentos provenientes de animais saudáveis, criados sob os mais altos padrões de cuidado. Suprimentos responsáveis e tratamento ético caminham juntos, por isso trabalhamos em estreita colaboração com fornecedores para garantir a adoção das melhores práticas em bem-estar animal.

Monitoramos o bem-estar animal por meio de métricas de desempenho, auditorias de terceiros e indicadores-chave. Nossa abordagem segue os cinco princípios do bem-estar animal definidos pela Organização Mundial de Saúde Animal (OIE) e foca na melhoria do manejo em todas as etapas. Nosso programa de patrocínio de fornecedores e o cumprimento da Lista Aprovada de Fornecimento (ASL) da McDonald's garantem que adquiramos apenas de instalações verificadas.

Todos os nossos fornecedores de proteína animal — carne bovina, suína e de frango — devem atender a requisitos rigorosos relacionados ao tratamento humanitário, ao uso responsável de antibióticos e aos padrões de excelência estabelecidos pela Organização Profissional de Certificação de Auditores Veterinários (PAACO). Auditorias anuais independentes avaliam o cumprimento das Boas Práticas de Fabricação (GMP), dos padrões HACCP, da rastreabilidade e dos protocolos específicos de bem-estar animal. Os frigoríficos de carne bovina também devem atender aos requisitos de proteção contra a Encefalopatia Espongiforme Bovina.

Mas o cumprimento dos requisitos é apenas o ponto de partida. Nosso objetivo é promover mudanças significativas por meio da educação e da colaboração. Em junho de 2024, em parceria com a McDonald's Corporation, realizamos um grande evento sobre bem-estar animal na Argentina, com a presença da Dra. Temple Grandin, renomada especialista em manejo humanitário de animais. Ela conduziu um treinamento para 120 participantes, entre eles fornecedores de carne bovina e de frango, reforçando as melhores práticas e fortalecendo o conhecimento em todo o setor.

Por meio de melhorias contínuas, supervisão rigorosa e colaboração com líderes do setor, permanecemos na vanguarda do bem-estar animal.

100%

Fornecedores auditados quanto às práticas de bem-estar animal

100%

Fornecedores de carne bovina que assinaram o compromisso com a Política de Uso Responsável de Antibióticos

100%

Fornecedores de carne suína que assinaram o compromisso com a Política de Uso Responsável de Antibióticos

100%

Fornecedores de carne de frango que assinaram o compromisso com a Política de Uso Responsável de Antibióticos

Melhores ovos, melhor bem-estar

Como parte da nossa Receita do Futuro, assumimos o compromisso de utilizar 100% de ovos frescos provenientes de galinhas criadas fora de gaiolas até o final de 2025. Em 31 de dezembro de 2024, 35,3% dos ovos frescos servidos nos restaurantes McDonald's da América Latina já provinham de galinhas livres de gaiolas, o que reflete nosso compromisso com suprimentos sustentáveis e o bem-estar animal.

Já concluímos a transição para ovos frescos de galinhas livres de gaiolas em Costa Rica, Porto Rico, Equador, Peru, Uruguai e Brasil. Essa mudança não se resume apenas a atingir uma meta: trata-se de melhorar o bem-estar das galinhas poedeiras. Os sistemas livres de gaiolas proporcionam às galinhas mais espaço para se movimentarem com liberdade e expressarem comportamentos naturais, garantindo melhores condições de vida.

Ao priorizar ovos frescos de galinhas criadas fora de gaiolas, não apenas elevamos os padrões éticos como também contribuimos para um sistema alimentar mais sustentável que valoriza o bem-estar animal. Nosso progresso foi reconhecido pelo Monitor de Iniciativas Corporativas pelos Animais (MICA), da Mercy for Animals, uma ferramenta de transparência que classifica as empresas de acordo com seu desempenho em bem-estar animal. Fomos classificados na categoria "Progresso Moderado", mas continuamos trabalhando para atingir nossa meta de 2025, que é alcançar a categoria ouro (100% livre de gaiolas). Também respondemos ao Rastreador Livre de Gaiola, sendo classificados como Nível B no relatório de 2024.

35,3%
dos ovos frescos provenientes de sistemas livres de gaiolas



Protegendo florestas, respeitando comunidades

Somos líderes no abastecimento responsável de carne bovina, assumindo a responsabilidade de ajudar a conduzir o setor rumo a práticas de produção mais sustentáveis. Como ingrediente-chave do nosso cardápio, a carne bovina exige rigorosa supervisão ambiental e social, e estamos comprometidos em definir o padrão de fornecimento sustentável.

A McDonald's é a única empresa do setor com uma Política de Compra de Carne Bovina Livre de Desmatamento (DFBPP), que monitora o desmatamento, protege as terras indígenas, faz cumprir regulamentações ambientais e respeita os direitos humanos. Essa política é aplicada a áreas de alto risco como Argentina e Brasil, onde trabalhamos em estreita colaboração com fornecedores para garantir total conformidade.

Monitoramos 100% da carne bovina proveniente de fornecedores diretos nesses países, utilizando tecnologia de satélite e monitoramento remoto em parceria com organizações como Proforest e Agrottools. Por meio da Agrottools, acompanhamos os principais critérios socioambientais, assegurando que nossos fornecedores atendam a padrões rigorosos. Realizamos mapeamentos detalhados para detectar e abordar casos de desmatamento, fazendas vinculadas ao trabalho forçado ou embargos e expansão agrícola em áreas protegidas.

Com base nesses dados, capacitamos fornecedores e incentivamos práticas de compra responsáveis e baseadas em dados. Reforçando esse compromisso, em março, recebemos a equipe de Cadeia de Suprimentos Global e Impacto da McDonald's na Argentina. Eles participaram de reuniões sobre nossa política de desmatamento e visitaram uma das plantas de nossos fornecedores, obtendo uma visão direta das práticas de fornecimento sustentável que promovemos.

Trabalhando em conjunto com nossos fornecedores, seguimos protegendo florestas, respeitando comunidades e promovendo mudanças significativas na indústria da carne bovina.

Na liderança

Acreditamos em impulsionar mudanças em todo o setor e em incentivar ações coletivas por meio de parcerias estratégicas. Por isso, participamos ativamente de mesas-redondas globais e locais que promovem a produção sustentável de carne bovina.

Na Argentina, fazemos parte do Comitê Diretivo da Mesa Redonda Argentina de Carne Sustentável (MACS). No Brasil, integramos o Conselho da Mesa Redonda Brasileira da Pecuária Sustentável (MBPS) e, no Uruguai, aderimos à Mesa Redonda Uruguia de Carne Sustentável (MUCS). Essas ações estratégicas estão alinhadas com a missão da Mesa Redonda Global para a Carne Bovina Sustentável (GRSB) e a reforçam.

Em 2024, participamos da Cúpula da GRSB em Punta del Este, Uruguai, que reuniu líderes e especialistas do setor de mais de 24 países para promover a sustentabilidade na produção de carne bovina.

Nosso vice-presidente de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável, Gabriel Serber, participou do painel "Construindo Cadeias de Fornecimento de Carne Mais Sustentáveis", compartilhando as principais ações da Arcos Dorados para implementar políticas livres de desmatamento — uma parte essencial da nossa estratégia ESG da Receita do Futuro. Sua apresentação reforçou nosso compromisso com o fornecimento responsável, a proteção das florestas e a produção de alta qualidade, ressoando fortemente entre participantes e stakeholders do setor.





Somós

Equipe

Abastecimiento

Famílias

Comunidade

Meio ambiente

GRI & SASB

Resultados da Política de Compra de Carne Bovina Livre de Desmatamento

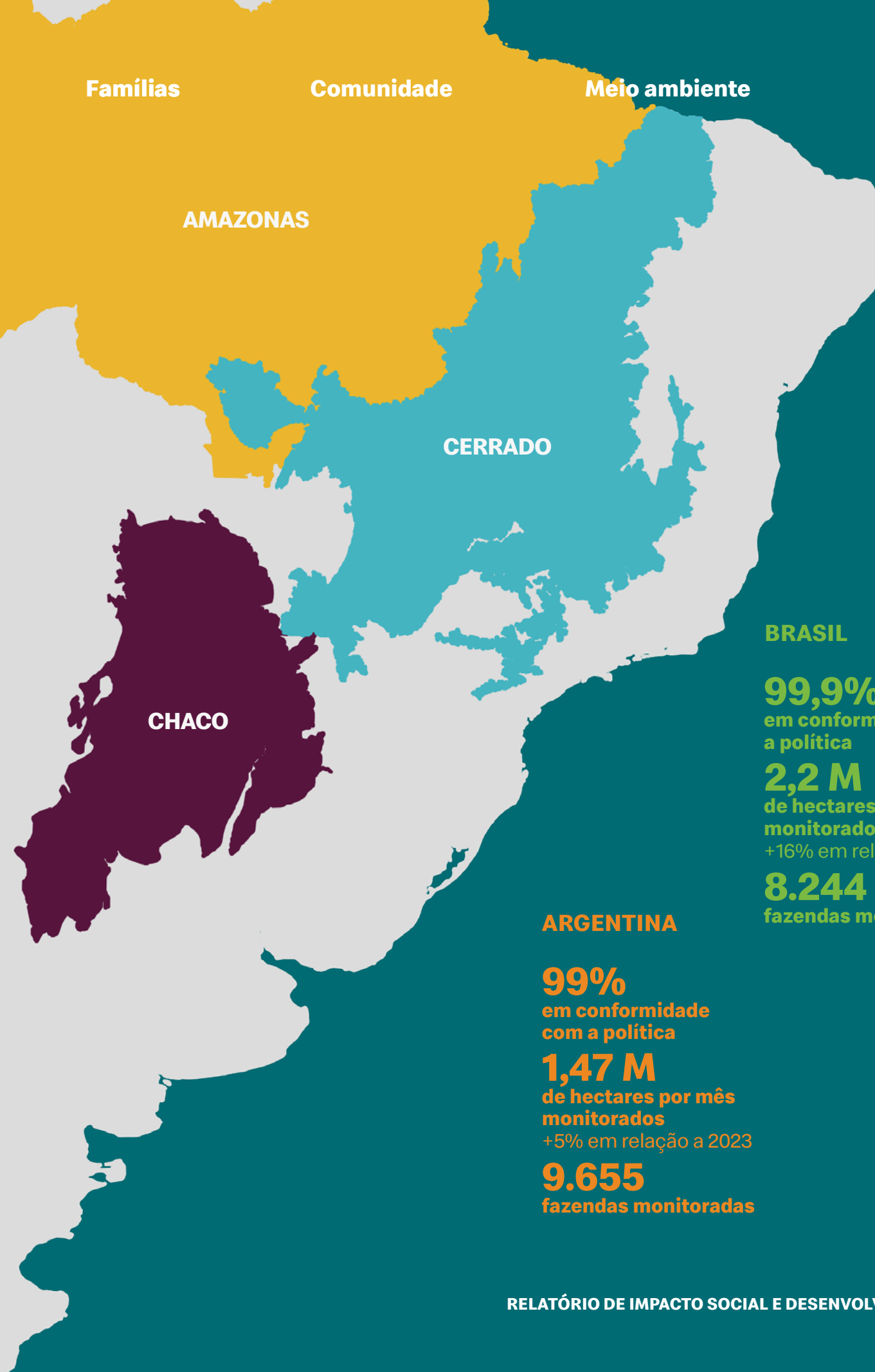
99,6%

da carne bovina proveniente da Argentina e do Brasil cumpriu a Política de Compra de Carne Bovina Livre de Desmatamento do McDonald's

3,67 M
de hectares
monitorados por mês

17.899
fazendas
monitoradas

5,1 M
de animais
monitorados



BRASIL

99,9%
em conformidade com
a política

2,2 M
de hectares por mês
monitorados
+16% em relação a 2023

8.244
fazendas monitoradas

ARGENTINA

99%
em conformidade
com a política

1,47 M
de hectares por mês
monitorados
+5% em relação a 2023

9.655
fazendas monitoradas



Somos

Equipe

Abastecimiento

Famílias

Comunidade

Meio ambiente

GRI & SASB

Compromisso com as famílias



Estamos comprometidos em apoiar as famílias por meio da inovação, da melhoria dos alimentos e de operações responsáveis.

Inovação a todo vapor

Para nós, inovar é manter-se conectado aos clientes, impulsionar o crescimento e liderar o setor de restaurantes de serviço rápido. A cada melhoria feita em nosso cardápio, criamos novas e melhores experiências que fazem com que as famílias queiram voltar.

Há mais de seis anos, utilizamos a metodologia Stage-Gate, um processo estruturado que garante que cada produto seja cuidadosamente pensado e tenha impacto. Com liderança da nossa equipe de Estratégia Alimentar, especialistas de várias áreas da companhia colaboram para promover uma inovação inteligente e otimizar recursos.

Para garantir que cada inovação gere valor, a Arcos Dorados utiliza métricas-chave de desempenho, como ROI, Margem de Contribuição, HOT (Horas de Treinamento) e UDR (Unidades por Dia por Restaurante). Esses indicadores ajudam a acompanhar o impacto de cada iniciativa, refinar as estratégias e alcançar os melhores resultados.

A inovação de cardápio na Arcos Dorados segue um processo estruturado em cinco etapas:

1 EXPLORAÇÃO DE IDEIAS

As ideias são obtidas a partir de estudos de consumidores, análises de mercado e tendências.

2 CATEGORIZAÇÃO

Essas ideias são organizadas em três níveis — Global, Regional e Local — permitindo inovações adaptadas a mercados específicos, ao mesmo tempo em que se aproveita a força global da marca McDonald's.

3 VALIDAÇÃO

Após serem validadas com os consumidores e consumidoras, as ideias passam para a fase de planejamento detalhado, com elaboração de estudos de caso e planos de negócios que definem receitas, projeções de custos, volumes esperados e investimentos necessários.

4 EXECUÇÃO

Equipes multifuncionais, incluindo Marketing, Suprimentos, Qualidade, Operações e Treinamento, colaboram para garantir lançamentos de produtos bem-sucedidos.

5 PÓS-ANÁLISE

Após o lançamento, os mercados analisam os resultados, medem o sucesso por meio de KPIs e compartilham as melhores práticas entre as regiões.



Histórias de sucesso

Em 2024, nosso foco em inovação continuou a fortalecer o vínculo com as famílias, entregando produtos deliciosos e experiências excepcionais, além de demonstrar o poder da colaboração e criatividade em nossa organização. Essa abordagem disciplinada gerou inovações notáveis em todos os níveis:

Sucesso global

A iniciativa Best Burger, criada como projeto global, foi adaptada aos gostos de cada mercado da Arcos Dorados.

Destaques regionais

Campanhas como *Fórmula 1*, *Minions Vertigation*, *McCrispy Legend* e *BT21* tiveram forte impacto em diversos países.

Favoritos locais

Criações únicas como *McCrispy Cajun* (Brasil e Panamá), *Festival Crotantella* (Panamá), *McFlurry Jumbo* (Colômbia), *Bacon Cheddar McMelt* (Uruguai) e *McLeyenda* (Argentina) se destacaram, demonstrando nossa capacidade de adaptação aos paladares locais.

Simplificando os ingredientes

Estamos comprometidos em tornar os momentos deliciosos e de bem-estar acessíveis a todas as pessoas. Nossos clientes estão no centro de tudo o que fazemos, e nossa alimentação reflete quem somos. Por isso, estamos sempre ouvindo, evoluindo e buscando melhorar continuamente.

Seguimos a Carta Global de Alimentos do McDonald's, que estabelece padrões claros para os ingredientes. Essas diretrizes ajudam nossas equipes e fornecedores a criarem produtos melhores, alinhados à nossa filosofia alimentar.



Ingredientes que evitamos

Corantes artificiais

Substâncias sintéticas para adição ou restauração de cor sem equivalente natural.

Aromatizantes artificiais

Aromas que não se originam de fontes naturais como plantas, carnes, laticínios ou fermentação.

Ingredientes a reduzir

Conservantes artificiais

Conservantes sintéticos e antioxidantes usados para prolongar a vida útil e manter a segurança e a qualidade dos alimentos.

Alternativas adotadas

Remoção de corantes artificiais, sem substituição.

Remoção de corantes artificiais, com substituição.

Produtos como Big Mac e queijos tipo cheddar não necessitam aromatizantes artificiais.

Alternativas de aromas naturais.

Embalagem/Equipamento.

Conservantes de origem natural.

Congelamento/Refrigeração



Construindo confiança e conexões responsáveis

Entendemos que o marketing é sobre construir confiança e criar conexões significativas com nossos clientes. Praticar um marketing responsável é essencial, pois reflete nossos valores e reforça nosso compromisso com a integridade em todas as nossas ações.

Levamos essa responsabilidade a sério, garantindo que nossas campanhas e comunicações estejam alinhadas a padrões éticos e respeitem a diversidade das comunidades que servimos. Ao priorizar a transparência, a inclusão e a autenticidade, buscamos criar mensagens que alcancem nossos clientes, reforçando nosso compromisso com a responsabilidade social e ambiental.

Nosso foco em famílias reflete a crença de que podemos gerar maior impacto positivo nesse segmento. Pais e mães expressaram o desejo de ter opções de cardápio que transmitam confiança na alimentação de seus filhos e filhas. Atendemos a esse pedido elaborando refeições balanceadas, que incluem grupos alimentares recomendados, como frutas, vegetais e laticínios com baixo teor de gordura, sempre respeitando padrões e diretrizes alimentares nacionais e internacionais.

O marketing responsável está no centro da nossa estratégia. Todos os lanches do McLanche Feliz atendem a rigorosos critérios nutricionais e cumprem os compromissos regionais de publicidade. Além disso, estamos inovando comercialmente com novos canais digitais para nos conectarmos com o público, protegendo seus dados e sendo responsivos ao seu feedback.

Nosso objetivo é tornar mais fácil para as famílias fazerem escolhas equilibradas, mesmo em momentos de lazer fora de casa.

Calculadora Nutricional

Acreditamos que informações nutricionais claras ajudam as pessoas a fazer escolhas melhores. Para isso, desenvolvemos ferramentas como a Calculadora Nutricional, disponível em nossos sites e aplicativos em 100% dos mercados.

Essa ferramenta permite que os clientes consultem o cardápio local, verifiquem os valores nutricionais das refeições e comparem com suas necessidades diárias, com base nos padrões da Organização Mundial da Saúde. As informações disponíveis incluem calorias, carboidratos e outros nutrientes essenciais, auxiliando escolhas alinhadas aos objetivos de uma alimentação equilibrada.





Objetivos do McLanche Feliz

Em 2018, o McDonald's lançou os Objetivos do McLanche Feliz para ajudar as famílias a incorporarem mais frutas, vegetais e laticínios com baixo teor de gordura nas suas dietas, promovendo escolhas mais nutritivas. Desde então, temos trabalhado para melhorar o perfil nutricional do McLanche Feliz, alinhando-o aos padrões da Organização Mundial da Saúde.

Em parceria com a Aliança por uma Geração Mais Saudável, monitoramos e relatamos nosso progresso a cada dois anos na Argentina, no Brasil e no México, assegurando transparência e responsabilização no compromisso com uma alimentação melhor.

Oferecer refeições balanceadas

50% ou mais dos lanches do McLanche Feliz nos cardápios dos restaurantes atendem aos critérios globais de nutrição.

Atingido

Simplificar ingredientes

Aromatizantes artificiais e corantes de fontes artificiais foram eliminados de todas as ofertas do McLanche Feliz.

Atingido

Transparência na informação nutricional do McLanche Feliz

Informações disponíveis em todos os sites e aplicativos do McDonald's.

Atingido

Marketing responsável

Todas as campanhas do McLanche Feliz destinadas a crianças seguem os critérios globais e os compromissos regionais.

Atingido

Aumentar a compra de itens com grupos alimentares recomendados

Alavancar o marketing inovador para ajudar a aumentar a compra de alimentos e bebidas que contêm os grupos alimentares recomendados no McLanche Feliz.

Em progresso



Inovação digital impulsionando o crescimento

A inovação digital é central para nossa estratégia na Arcos Dorados, fortalecendo conexões com as famílias e com a nova geração de clientes. Com o uso de tecnologias avançadas, oferecemos experiências personalizadas, conveniência e valor agregado.

Os dados são fundamentais nesta transformação, permitindo-nos personalizar as interações, aumentar a fidelidade à marca e incentivar visitas mais frequentes do nosso público digital. Isso nos posiciona como líderes do setor em engajamento do cliente e inovação.

Por sua vez, a inovação nos ajuda a manter a liderança num mercado competitivo, melhorando a experiência do cliente, simplificando as operações e atendendo às necessidades em constante mudança. Também apoia os nossos esforços de sustentabilidade, otimizando recursos e reduzindo o impacto ambiental.

Um dos pilares dessa estratégia é o nosso Programa de Fidelidade, que nos permite compreender melhor as preferências dos clientes e fortalecer o relacionamento com recompensas e benefícios personalizados. Ao melhorar a experiência do cliente e promover o engajamento de longo prazo, o programa não apenas agrega valor aos nossos hóspedes, mas também apoia nosso crescimento contínuo e liderança de mercado, demonstrando o papel vital da inovação digital em nosso sucesso.

Em 2024, alcançamos marcos significativos que consolidaram nossa posição de liderança no setor em toda a América Latina:

APLICATIVO LÍDER NO SETOR

Nosso aplicativo McDonald's se tornou o preferido do setor, especialmente entre a Geração Z.

147 M
de downloads

20,5 M
de usuários ativos mensais

PROGRAMA DE FIDELIDADE TRANSFORMADOR

Nosso Programa de Fidelidade continua redefinindo as experiências dos clientes, oferecendo benefícios personalizados que agradam nosso público e aprimoram sua jornada conosco.

16 M
de membros do Programa de Fidelidade

ENGAJAMENTO REFORÇADO

Aumentamos a frequência de visitas e a lealdade à marca.

20%
de crescimento na frequência de compras digitais

CRIAÇÃO DE VALOR COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

A IA revolucionou nossa abordagem de interação com clientes, permitindo decisões mais inteligentes e experiências mais relevantes.





Cibersegurança e privacidade de dados

Reforçar a cibersegurança e a proteção de dados é fundamental para o nosso sucesso e sustentabilidade a longo prazo. À medida que fortalecemos nossos relacionamentos com clientes e equipes, proteger seus dados é essencial para conquistar sua confiança e lealdade. Nossas robustas medidas de segurança mantêm essas informações protegidas, reforçando a confiança que nossos públicos depositam em nós.

Uma gestão eficaz de cibersegurança e privacidade de dados não apenas evita interrupções nos negócios, como também protege a comunidade de maneira mais ampla. Ao manter os mais altos padrões de proteção de dados, demonstramos nosso compromisso com a transparência, a responsabilidade e a boa governança.

A cibersegurança e a privacidade dos dados fazem parte da nossa estratégia geral de gerenciamento de riscos, amparada por uma supervisão rigorosa. Nosso Conselho de Administração supervisiona o gerenciamento de riscos, enquanto o Comitê de Auditoria é especificamente responsável por avaliar os riscos de cibersegurança, garantindo que tenhamos processos estabelecidos para gerenciar esses riscos, com relatórios periódicos ao Conselho.

Nossa equipe de gestão, liderada pelo Diretor de Tecnologia (CTO), é responsável por monitorar e mitigar os riscos cibernéticos. A equipe de cibersegurança trabalha continuamente para detectar e prevenir ameaças.

Em 2024, nomeamos um Diretor Corporativo de Proteção de Dados (DPO) para liderar nosso Programa de Privacidade. Essa iniciativa inclui a criação de políticas e estratégias claras para o gerenciamento de riscos relacionados a dados. O DPO também supervisiona nosso modelo de governança de dados, assegurando o gerenciamento e a proteção adequada dos dados em todas as regiões.

Para dar suporte à privacidade de dados, lançamos um Programa de Conscientização para educar nossas equipes sobre a importância da proteção de dados. Essa iniciativa promove uma cultura de responsabilidade, ajudando a salvaguardar informações sensíveis e a manter a confiança depositada em nós por clientes e outros públicos.

A cibersegurança e a privacidade de dados seguem como prioridades máximas, permitindo que operemos de maneira segura e sustentável em um mundo cada vez mais digital.

Atendimento ao Cliente: fortalecendo conexões

Em 2024, lançamos a área de Atendimento ao Cliente como uma iniciativa estratégica para reforçar nosso compromisso de colocar as famílias no centro de tudo o que fazemos.

Essa iniciativa nos ajuda a compreender melhor e responder às necessidades das pessoas que atendemos, aprimorando sua experiência e construindo laços de lealdade de longo prazo.

A equipe de Atendimento ao Cliente ouve as pessoas em todos os pontos de contato, solucionando preocupações, resolvendo problemas e aumentando a satisfação — especialmente em um mundo cada vez mais digital. Disponibilizamos múltiplos canais de atendimento nos principais mercados, onde os casos são tratados de forma sistemática. Em 2024, não registramos nenhum caso crítico de não conformidade relacionado a comunicações de marketing ou informações e rotulagem de produtos e serviços.

Além de resolver reclamações, a equipe coleta insights valiosos por meio de análises de sentimentos, avaliações de feedback e métricas de satisfação. Cada questão resolvida é uma oportunidade de construir confiança e fortalecer relacionamentos. Ao ouvir e agir com cuidado, transformamos desafios em lealdade duradoura.





How we listen and respond to our customers

Canais de contato

- Chat no aplicativo
- Formulários na web
- Plataformas de redes sociais
- Telefone
- E-mail
- Avaliações na App Store
- Avaliações no Google Maps
- Entidades regulatórias ou não regulatórias

Processo de resolução

Para garantir que toda notificação seja tratada de maneira rápida e eficaz, seguimos um processo de resolução claro e estruturado:

REVISÃO INICIAL

Os casos são tratados inicialmente por uma equipe de suporte de Nível 1 ou por um assistente virtual.

ESCALONAMENTO

Casos críticos, como questões de qualidade ou segurança do alimento, problemas de higiene, discriminação ou objetos estranhos nos alimentos, são encaminhados a especialistas locais de Nível 2.

PROCEDIMENTOS DEFINIDOS

Ambos os níveis seguem procedimentos padronizados e recebem capacitação abrangente, tanto em materiais escritos quanto em treinamentos presenciais.

PRAZO DE RESOLUÇÃO

Cada caso tem Acordos de Nível de Serviço (SLAs) e prazos de resolução específicos, de acordo com a urgência do problema.

Casos críticos são monitorados por uma ferramenta centralizada, que registra detalhes dos casos em todos os mercados, volume de casos, progresso na resolução e motivos de escalonamento. Embora cada mercado adapte suas práticas às necessidades locais, todos seguem as diretrizes gerais. As equipes de Nível 2 são responsáveis por todos os casos críticos, envolvendo áreas como Jurídico, Qualidade e Comunicação sempre que necessário.





Segurança do alimento e dos restaurantes

Servir alimentos seguros e de alta qualidade todos os dias é nossa maior prioridade.

Seguimos rigorosos padrões de segurança do alimento em todas as etapas — da seleção de ingredientes ao preparo e ao serviço das refeições. Utilizamos tecnologia e trabalhamos em parceria com fornecedores e especialistas para melhorar a eficiência e reduzir riscos.

A segurança do alimento é uma responsabilidade coletiva. Como parte da Equipe de Gerenciamento de Riscos de Segurança Alimentar do McDonald's, avaliamos riscos em toda a cadeia de suprimentos e coletamos contribuições de equipes e fornecedores para aprimorar nossos processos. Participamos de reuniões regulares com líderes globais em matéria de segurança do alimento e mantemos comunicação constante com a McDonald's Corporation para antecipar desafios.

Nos restaurantes, aplicamos controles, procedimentos e protocolos rigorosos em todas as etapas — desde o recebimento e armazenamento dos ingredientes até o preparo e o manuseio dos alimentos. Monitoramos fatores-chave, como temperaturas, refrigeração e prazos de validade secundária, reforçando nosso compromisso com altos padrões.

Realizamos auditorias anuais de segurança do alimento conduzidas por auditorias externas (3P-FSV — 3rd party-Food Safety Verification). Nosso plano de trabalho anual

detalha atualizações dos programas de auditoria e das diretrizes operacionais, garantindo a melhoria contínua.

Como líderes do setor, também fornecemos capacitação a fornecedores e empresas de auditoria. Cada mercado é responsável por garantir o cumprimento das normas, monitorando mensalmente o andamento do programa de auditorias.

2.388
auditorias de segurança do alimento em restaurantes

100%
dos restaurantes elegíveis foram auditados

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





O Dia da Segurança do Alimento

Em 2024, realizamos nosso primeiro Dia da Segurança do Alimento, reunindo fornecedores e equipes de Cadeia de Suprimentos e Operações de toda a América Latina. O evento focou no fortalecimento das práticas de segurança do alimento, com palestras e sessões de treinamento sobre melhores práticas e novas estratégias para minimizar riscos.

Essa iniciativa reforçou nosso compromisso com a segurança dos alimentos e cultivou uma cultura de melhoria contínua. O Dia da Segurança do Alimento se tornou um marco importante nos nossos esforços para garantir os mais altos padrões de segurança e qualidade alimentar.

Implementação do HACCP para segurança do alimento

O HACCP — sistema de segurança do alimento desenvolvido pela NASA e pela Pillsbury nos anos 1960, incorporado ao Codex Alimentarius em 1993 — foi adotado por líderes mundiais da indústria de alimentos.

Na Arcos Dorados, estamos comprometidos em garantir a segurança dos alimentos e a saúde dos consumidores e consumidoras, implementando o sistema HACCP em nossos restaurantes. Vários mercados já adotaram essa prática, e a implementação total seguirá até 2025, com o objetivo de concluir a integração em todos os mercados até o final do ano.

O HACCP fortalece nossas práticas existentes, com foco na análise de riscos e na identificação de perigos que possam comprometer a segurança dos produtos. Nosso objetivo é reduzir ou eliminar a probabilidade de problemas de segurança. Para isso, contamos com um sólido programa de pré-requisitos, que define orientações claras sobre o que fazer e o que evitar durante o processamento dos alimentos para garantir condições seguras. Esse programa abrange manutenção, limpeza, boas práticas de fabricação, capacitação, controle de água, gestão de fornecedores e controle de pragas. Embora essas práticas já estejam em vigor, continuamos aprimorando e disseminando esses procedimentos para todas as pessoas envolvidas na operação. Reuniões regulares ajudam a acompanhar nosso progresso.

Portas Abertas

Prepare-se para uma experiência exclusiva nos bastidores: é a temporada do Portas Abertas na Arcos Dorados! Estamos convidando todas as pessoas a conhecerem nossas cozinhas e a verem de perto todo o cuidado e dedicação por trás do menu mais famoso do mundo. O Portas Abertas é sobre transparência — mostrando a qualidade dos ingredientes, sua origem e como nossa equipe garante a segurança, a limpeza e o alto padrão de cada refeição. É a oportunidade perfeita para descobrir a mágica por trás de cada mordida!

50.195
visitantes

completaram a pesquisa de
satisfação após conhecerem
nossas cozinhas



Somos

Equipe

Abastecimiento

Famílias

Comunidade

Meio ambiente

GRI & SASB

Comunidade



Somos

Equipe

Abastecimento

Famílias

Comunidade

Meio ambiente

GRI & SASB

Fortalecendo conexões

Nosso impacto vai além de servir refeições — criamos oportunidades que alimentam sonhos e impulsionam o crescimento. Nosso sucesso vem das comunidades ao nosso redor, e por isso estamos comprometidos em retribuir esse apoio. Entendemos que, quando nossas comunidades prosperam, nossos negócios também prosperam, por isso pensamos de forma regional e agimos localmente, apoiando pessoas quando e onde elas mais precisam.

Nossos programas de impacto social são pensados para fortalecer conexões, oferecendo a jovens oportunidades de crescimento por meio do primeiro emprego formal e de capacitações, além de apoiar famílias em situação de vulnerabilidade. Ao fortalecer esses laços, ajudamos a construir comunidades mais resilientes e inclusivas, baseadas na crença de que o sucesso compartilhado é a base do progresso de longo prazo.

Fortalecemos conexões ao retribuir às comunidades que nos acolhem, criando oportunidades de crescimento e fomentando um futuro mais próspero e inclusivo.





Energia jovem

O emprego jovem continua sendo um dos maiores desafios do mercado de trabalho na América Latina e no Caribe. A taxa de desemprego juvenil foi de 13,8%, segundo o relatório Panorama Laboral 2024 para a América Latina e o Caribe da Organização Internacional do Trabalho (OIT).

Na Arcos Dorados, enxergamos nisso uma poderosa oportunidade de fazer a diferença. Como um dos principais primeiros empregadores de jovens na região, impulsionamos a mobilidade social. Em 2024, mais de 63% da nossa força de trabalho tinha menos de 24 anos e 79,8% das novas contratações foram de jovens adultos.

Empoderamos as novas gerações não apenas oferecendo emprego, mas também fornecendo ferramentas para seu desenvolvimento. Fazemos isso por meio de emprego formal, capacitação em habilidades e parcerias com organizações da sociedade civil, criando impacto duradouro e abrindo caminhos para futuros mais promissores.

487.375
oportunidades criadas
para jovens em 2024

68.288
contratações

9.892
funcionários e funcionárias
capacitados em habilidades
socioemocionais

391.077
pessoas alcançadas por
oportunidades de inclusão
e capacitação oferecidas
pela Arcos Dorados e
organizações parceiras

18.118
capacitações realizadas
na plataforma educacional
aberta ao público,
MCampus Comunidade



Conectando jovens a oportunidades

Reconhecemos que os jovens que não estão em educação, emprego ou formação (NEET) enfrentam barreiras significativas para entrar no mercado de trabalho, incluindo a falta de acesso a oportunidades educacionais e de capacitação. Para enfrentar isso, lançamos um projeto no Brasil em 2023, que continuou em 2024 em parceria com o Centro de Promoção da Saúde (CEDAPS) e com o apoio da YouthBuild International, por meio do programa “Jovens Construtores”. Este programa ajuda os jovens a se reinserirem na educação ou no emprego, oferecendo empoderamento, oportunidades educacionais, habilidades econômicas e o fortalecimento dos seus vínculos comunitários.

Com base na mesma metodologia de treinamento —focada em habilidades socioemocionais e técnicas, junto com apoio para colocação no mercado de trabalho— programas similares foram implementados no México e na Colômbia. No México, foi desenvolvido o “Jóvenes con Rumbo” com a Servicios a la Juventud (SERAJ), uma organização sem fins lucrativos focada no desenvolvimento juvenil. Na Colômbia, o programa “Tejiendo Oportunidades” foi realizado em parceria com a Fundação Mi Sangre, alcançando jovens NEET (que não estão em educação, formação ou emprego) em Medellín e na Área Metropolitana, oferecendo treinamento em habilidades socioemocionais, preparação para o mercado de trabalho e finanças pessoais.

Além disso, implementamos um programa no Peru, em parceria com o Ministério do Trabalho e Promoção do Emprego, voltado para jovens de 16 a 24 anos que não estudam nem trabalham. Este programa, co-desenhado pela Arcos Dorados, oferece dois meses de capacitação e já resultou na contratação de 14 jovens.

Esses programas mostram que investir em jovens NEET pode gerar mudanças duradouras. Ao oferecer educação, capacitação e oportunidades de emprego, não transformamos apenas vidas individuais, mas também fortalecemos famílias, comunidades e economias locais. Nosso objetivo é expandir essas iniciativas por toda a região, garantindo que mais jovens tenham os recursos necessários para alcançar o sucesso.

26
participantes
contratados



"Trabalhar com a Arcos Dorados foi uma experiência valiosa, marcada por um forte compromisso e uma colaboração mútua. Desde o início, participaram ativamente do projeto, trazendo sua expertise para fortalecer o impacto."

Seu profundo entendimento das necessidades locais e respeito pelas comunidades ajudaram a moldar soluções eficazes e de longo prazo. Ao construir uma parceria sólida com o CEDAPS, esta colaboração tornou-se um modelo de aprendizado e impacto positivo compartilhado."



Melissa Abla

Coordenadora da Frente Jovem do CEDAPS





MCampus Comunidade

A educação abre portas para novas oportunidades e, na Arcos Dorados, estamos comprometidos em oferecer formação gratuita e de alta qualidade a cada vez mais pessoas.

Em parceria com a Hamburger University, a MCampus Comunidade oferece mais de 45 cursos on-line nas áreas de comunicação, marketing digital, atendimento ao cliente, empreendedorismo e tecnologia — todos disponíveis em espanhol e português.

Com o apoio de parceiros como Cisco Networking Academy, Fundação Wadhwani, UOL EdTech e PDA International, o programa vai além dos nossos funcionários, ampliando o impacto social.

Com milhares de jovens inscritos, estamos gerando um impacto real, ajudando-os a desenvolver habilidades, explorar carreiras e acessar oportunidades de trabalho.

160.000
inscrições na
plataforma

3 M
de horas de
capacitação
realizadas

100%
de ensino remoto
gratuito

Nosso novo podcast!

Estamos muito felizes em lançar o Expande tu Potencial, a nova série de podcasts da Comunidade MCampus! Desde maio de 2024, esta iniciativa traz episódios envolventes com insights de especialistas para ajudar jovens a navegar pelo mercado de trabalho.

Buscamos nos comunicar diretamente com a juventude de forma relevante e acessível.

Um dos destaques é o episódio Presentación Personal: Dale Play a Tu Futuro, lançado para celebrar o Mês da Juventude. Nesse episódio, especialistas como Ariel Díaz, Cristina Autorino e Horacio Llovet compartilham dicas sobre como elaborar um currículo de impacto, se destacar em entrevistas de emprego e desenvolver habilidades socioemocionais essenciais.

+290.000
ouvintes em plataformas como
Spotify e YouTube Music.



Apoio às comunidades

Apoiar nossas comunidades está no centro do que somos. Eventos como o McDia Feliz, em que arrecadamos fundos para apoiar jovens e famílias, e nossos programas de voluntariado, nos quais dedicamos tempo a quem mais precisa e ao cuidado do planeta, demonstram nosso compromisso genuíno com a transformação social.

Ao estar ao lado de nossas comunidades, fortalecemos conexões, espalhamos esperança e reforçamos os valores que nos impulsionam.

“No time de Local Store Marketing, inspiramos as equipes dos restaurantes a se envolverem ativamente com suas comunidades locais ao longo do ano. Ao posicionar cada restaurante como um ‘bom vizinho’, promovemos boa vontade, lealdade e confiança na marca.

Pelo menos uma vez por ano, alinhamos as habilidades das nossas equipes às necessidades da comunidade — seja por meio de mutirões de limpeza, desfiles, eventos esportivos ou artísticos, ou iniciativas que incentivam a leitura, o meio ambiente e o bem-estar. É realmente emocionante e motivo de orgulho ver como cada membro da equipe doa seu tempo, habilidades e conhecimentos para apoiar as organizações locais, projetos comunitários e causas sociais que cercam cada restaurante.”

Noelia Junco

Consultora LSM para a Argentina





Que dia incrível!

Uma vez por ano, os arcos dourados brilham ainda mais forte enquanto comunidades de toda a América Latina e Caribe se unem para um dia de solidariedade. Conhecido como McDía Feliz no Brasil, Gracias de Corazón na Venezuela e Gran Día em outros mercados, esse evento anual reúne pessoas para fazer a diferença real.

Nesse dia especial, o Big Mac se transforma em mais do que apenas o hambúrguer mais famoso do mundo — torna-se um símbolo de esperança. Cada compra de Big Mac ajuda a financiar programas transformadores, como educação e capacitação para jovens e o apoio às famílias atendidas pelas Ronald McDonald House Charities.

Mais do que arrecadar fundos, o McDía Feliz inspira ação coletiva, lembrando-nos do impacto que podemos criar juntas e juntos. É um momento de orgulho para nossas equipes, clientes e toda a cadeia de valor.

2.234.916
Big Mac vendidos

USD
8.680.722
arrecadados e doados

100%
das operações
alcançadas pelas
campanhas



Parcerias com organizações não governamentais

Firmamos alianças com organizações reconhecidas que trabalham com jovens em nossos mercados, promovendo cidadania responsável e capacitação de milhares de jovens de 16 a 24 anos. Apoiamos essas organizações principalmente com recursos arrecadados no McDía Feliz e com investimentos diretos em projetos sociais específicos.



Casas Ronald McDonald

Para famílias cujas crianças estão em tratamento médico longe de casa, as Casas Ronald McDonald oferecem um espaço acolhedor e de apoio. Temos orgulho de ser parceiros das Ronald McDonald House Charities (RMHC) na região, ajudando famílias a permanecerem próximas durante momentos difíceis.

32
casas na região

36
quartos de família

2
programas Ronald
McDonald Care Mobile

268.096
visitas aos quartos de família

201.006
famílias atendidas



Somos

Equipe

Abastecimiento

Famílias

Comunidade

Meio ambiente

GRI & SASB

O poder da ação coletiva

Acreditamos no poder da ação coletiva para gerar impactos duradouros na sociedade e no meio ambiente. Mobilizando nossas equipes para o voluntariado, apoiamos diversas causas sociais e ambientais em toda a região, alinhadas à nossa Receita do Futuro.

Esses esforços beneficiam não apenas as comunidades, mas também inspiram nossas equipes a assumirem um papel ativo na construção de um futuro melhor. O voluntariado conecta nossas funcionárias e funcionários a organizações locais, amplificando o impacto do trabalho e fortalecendo o propósito compartilhado.

Por meio de parcerias locais, potencializamos nossos recursos e conhecimentos para melhorar a qualidade de vida nas comunidades.

Todo mês de setembro, participamos do Mês Global do Voluntariado, promovido pela McDonald's Corporation, em que nossas equipes colaboram com organizações comunitárias, asilos e escolas, organizando atividades como mutirões de limpeza de praias, distribuição de refeições, capacitação de jovens e reformas escolares.

1.045
voluntárias e
voluntários

5.421
horas de voluntariado
realizadas

80
iniciativas de
voluntariado

12
países
alcançados





Somos

Equipe

Abastecimiento

Famílias

Comunidade

Meio ambiente

GRI & SASB



Meio ambiente



Estamos tomando medidas para atingir nossas metas climáticas, proteger os recursos naturais, reduzir o desperdício e adotar embalagens mais sustentáveis.

Temos energia de sobra!

Nossas equipes são movidas pela determinação de causar um impacto positivo no planeta. Juntos, estamos comprometidos com a construção de um futuro resiliente e sustentável, minimizando a pegada ambiental de nossas operações.

Nosso foco está na redução das emissões de carbono, no aumento da eficiência e na utilização de materiais sustentáveis em nossas embalagens. Também estamos facilitando para que nossos clientes reciclem e reduzam o desperdício, migrando para fontes de energia mais limpas e integrando a sustentabilidade em toda nossa cadeia de suprimentos.

Enfrentar as mudanças climáticas representa desafios, mas nossa abordagem proativa garante que esses esforços gerem valor de longo prazo para os negócios ao mesmo tempo em que mitigam riscos ambientais. Todas as equipes — da Manutenção ao ESG e além — têm um papel na redução de nossa pegada ambiental.

Temos energia de sobra para gerar mudanças positivas — beneficiando o planeta, nossos negócios e nossas comunidades. Isso é que é força!





Nossa pegada de carbono

Estamos comprometidos em acompanhar e reduzir nosso impacto ambiental por meio da medição, análise e divulgação das emissões de gases de efeito estufa (GEE) em todas as nossas operações. Em 2024, realizamos nossa quarta avaliação de pegada de carbono, abrangendo todos os 20 países e os escopos 1, 2 e 3.

Nossa divulgação de emissões de GEE segue os padrões “Corporate Accounting and Reporting Standard – Revised Edition” e “Value Chain Accounting and Reporting Standard (Scope 3)” do GHG Protocol. O inventário de emissões, conduzido por uma consultoria internacional, inclui todos os gases listados no Protocolo de Kyoto. Adotamos a abordagem de controle operacional para consolidação das emissões. Para maior garantia, também submetemos o inventário à verificação externa.

Estabelecemos metas ambientais no primeiro título sustentável da América Latina vinculado à sustentabilidade no setor de fast food.

Para reforçar nosso compromisso, vinculamos metas ambientais a um título sustentável emitido em abril de 2022. Esse título estabeleceu as seguintes metas para 2025 (comparadas à linha de base ajustada de 2021): Redução absoluta de 15% nas emissões de GEE em nossas operações (Escopos 1 e 2).

Redução relativa de 10% na intensidade de GEE em nossa cadeia de suprimentos (Escopo 3) Cumprimos nossas metas de redução de GEE dos Escopos 1 e 2 em 2024.

Alcançamos esse objetivo garantindo que 50% da energia utilizada em todas as operações fosse proveniente de fontes renováveis, um passo significativo em nossa jornada de sustentabilidade. Outras ações concretas incluem um processo holístico de gestão de emissões fugitivas dos sistemas de refrigeração e a substituição do combustível utilizado por nossa frota corporativa no Brasil. Em 2024, nossa intensidade de emissões de GEE foi de 1.35 tCO₂e/mil USD.

1.186,87 Ton CO₂e
Emissões Biogênicas



6.035.587 tCO₂e
total

111.175 tCO₂e
Escopo 1

106.507 tCO₂e
Escopo 2

5.779.927 tCO₂e
Escopo 3



37.978 tCO₂e
Fora do escopo





Escopo 1: Redução de emissões diretas

Em 2024, focamos nas principais áreas de emissão relacionadas a gases refrigerantes e à combustão fixa e móvel. Ao implementar iniciativas direcionadas nessas áreas, buscamos reduzir nossa pegada de carbono, melhorar a eficiência operacional e apoiar os esforços de sustentabilidade em toda a empresa.

Gases refrigerantes

As emissões de gases refrigerantes representam 70,4% de nossas emissões do Escopo 1, tornando-se uma prioridade na redução. Em 2024, colaboramos de forma estreita com nossa equipe de Manutenção, concentrando-nos em duas abordagens principais:

- 1 **EFICIÊNCIA OPERACIONAL**
- Recuperamos e redistribuímos de forma responsável os gases refrigerantes provenientes de aparelhos de ar-condicionado, freezers e refrigeradores, especialmente em nossos restaurantes nas regiões Norte e Sul da América Latina. O gás de equipamentos antigos foi capturado, limpo para reaproveitamento com melhor custo-benefício ou destruído de forma responsável, minimizando o impacto ambiental e reduzindo a necessidade de adquirir novo refrigerante, gerando benefícios ambientais e evitando custos desnecessários.

- 2 **EFICIÊNCIA AMBIENTAL**
- Eliminamos gradualmente os refrigerantes de alto impacto, substituindo equipamentos antigos por sistemas que utilizam gases com menor potencial de aquecimento global. O Brasil liderou com reduções significativas, dando um forte exemplo nos esforços de sustentabilidade. A Costa Rica também adotou medidas semelhantes.

Combustão fixa

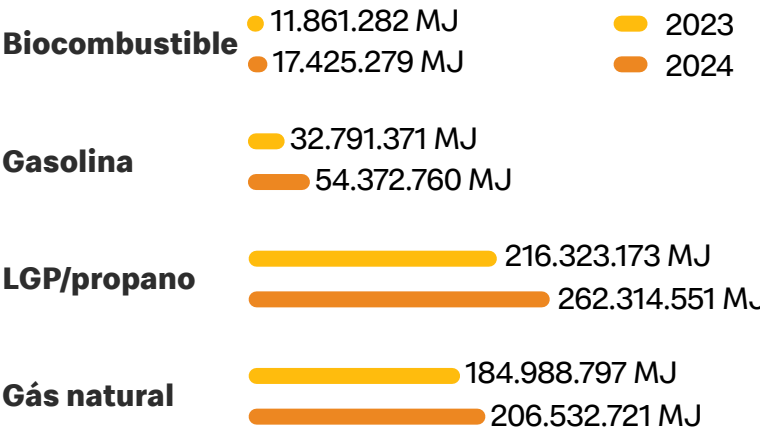
A combustão fixa representa 25,3% de nosso Escopo 1. Nossa estratégia se concentra em substituir equipamentos movidos a gás por alternativas mais limpas. Na Costa Rica, inauguramos nossos primeiros “Restaurantes 2.0”, onde todas as novas unidades são 100% elétricas, substituindo equipamentos de cozinha a gás por elétricos, aproveitando assim a matriz energética limpa do país. Da mesma forma, na Argentina, substituímos sistemas de aquecimento a gás por bombas de calor elétricas em uma das cidades onde o aquecimento a gás era tradicionalmente utilizado.

Combustão móvel

A combustão móvel representa 4,3% de nossas emissões do Escopo 1. Nossa principal iniciativa foi a transição para veículos movidos a biodiesel, que emitem apenas um quarto das emissões do diesel convencional. No Brasil, mais de 99% da nossa frota já utiliza biodiesel, e os colaboradores com carros da empresa também são incentivados a utilizá-lo.

+99%
dos veículos corporativos usados como ferramenta operacional passaram a utilizar biodiesel no Brasil

CONSUMO DE COMBUSTÍVEL



“Em 2024, as equipes de Manutenção de todos os países da Divisão Norte da América Latina (NOLAD) alcançaram uma impressionante redução de 57% no consumo líquido de gás refrigerante por restaurante em comparação com 2023. Esse marco foi atingido não apenas no nível da divisão, mas todos os países da NOLAD ficaram abaixo da meta. As principais ações ao longo do ano incluíram:

1. Mudança de mentalidade da equipe de Manutenção sobre a importância crítica de eliminar vazamentos;
2. Aumento da frequência de monitoramento de mensal para semanal;
3. Centralização do controle de compras de gás;
4. Implementação de um processo de recuperação de gás.

Quanto à transição para energia renovável, houve progresso com a instalação de painéis solares nos telhados de vários restaurantes. Os projetos foram implementados principalmente no México, Costa Rica e Porto Rico.”

Facundo Zamarripa
Sr. Maintenance Manager
NOLAD



Escopo 2: Transição para energia renovável

Temos orgulho em informar que 50% da energia utilizada em nossas operações agora provêm de fontes renováveis. Essa conquista representa um marco importante em nossa estratégia climática e contribui para um futuro mais limpo e sustentável. Nosso progresso foi impulsionado por três abordagens principais: projetos dedicados de energia renovável, acordos de compra de energia renovável e sistema de gestão de energia.

Projetos dedicados de energia renovável

Em 2024, demos um passo importante na adoção de fontes renováveis de energia, especialmente por meio da instalação de painéis solares em mais de 50 restaurantes em vários países. O México liderou a iniciativa, com seis restaurantes já equipados com painéis solares. Porto Rico e Costa Rica também aderiram a essa estratégia como parte de seus planos de sustentabilidade.

Atualmente, restaurantes no Brasil, Colômbia, Chile, Costa Rica, Guadalupe, México e Porto Rico contam com painéis solares. Esses projetos permitem que alguns restaurantes gerem entre 10% e 35% de sua própria necessidade energética, reduzindo significativamente sua pegada de carbono. Fora dos restaurantes, temos uma pequena fazenda solar no Chile que abastece um de nossos restaurantes — com planos de expansão. No

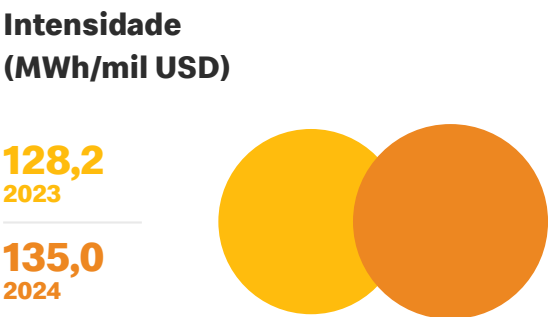
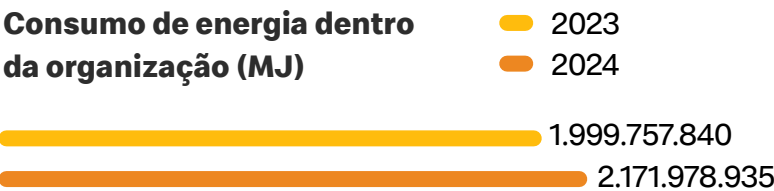
Brasil, várias fazendas solares são dedicadas ao fornecimento de energia para diversos restaurantes, reforçando ainda mais nosso compromisso com a energia renovável e a redução do impacto ambiental.

Acordos de compra de energia renovável

Assinamos acordos de energia renovável em vários mercados, garantindo energia proveniente de fontes eólicas e hidrelétricas. No Brasil e na Argentina, trabalhamos com mercados atacadistas de eletricidade para garantir que os restaurantes atualmente sob esses acordos sejam abastecidos com energia 100% renovável. Uma medida que não só reduz as emissões, mas também diminui os custos energéticos em comparação com as alternativas baseadas em combustíveis fósseis.

No Brasil, conduzimos um estudo para verificar se os 232 restaurantes localizados em shoppings e centros comerciais eram abastecidos com energia renovável. As administrações desses shoppings confirmaram que 211 desses restaurantes — 90% — já operam com energia renovável do mercado livre.

Além disso, no Uruguai e na Costa Rica, onde a matriz energética já é praticamente toda renovável, buscamos obter certificações de energia renovável da rede elétrica comercial, reforçando nosso compromisso com a sustentabilidade e a energia limpa.



Sistema de Gestão de Energia

Em 2024, lançamos o Sistema de Gestão de Energia (SGE) para melhorar a eficiência energética em todos os novos restaurantes. O SGE monitora o uso de energia, acompanha os componentes de alto consumo e controla seu funcionamento. Por exemplo, regula a temperatura das unidades de ar-condicionado.

Em alguns mercados, o sistema também mede o consumo de água e gás, permitindo ajustes e otimização do desempenho dos equipamentos para maior eficiência operacional e menor impacto ambiental.



Somos

Equipe

Abastecimento

Famílias

Comunidade

Meio ambiente

GRI & SASB

O CASO DA ENERGIA NO BRASIL: INOVAÇÃO, AÇÃO, RESULTADOS

Em 2024, o Brasil atingiu um marco impressionante: 95,6% da energia que abastece nossos restaurantes no país provêm de fontes renováveis. Esse resultado é fruto de uma estratégia abrangente que combina inovação, colaboração e ações ousadas:

- **Mercado livre de energia:** 68% da nossa eletricidade foi adquirida diretamente de geradores de energia renovável no Mercado Livre brasileiro, o que nos permitiu garantir energia limpa em larga escala.
- **Fazendas solares:** Abastecemos 28 restaurantes com energia de três fazendas solares dedicadas — duas em Minas Gerais e uma em São Paulo — que cobrem 3,4% de nossa demanda.
- **Shopping centers:** Um dos avanços mais relevantes em 2024 veio do trabalho com shoppings em todo o país. Após investigar as fontes de energia dos shoppings que abrigam nossos restaurantes, confirmamos que 211 deles já utilizam energia renovável. Ao adquirir certificados I-REC, conseguimos integrar essa energia limpa à nossa própria matriz — representando 24,1% do nosso consumo energético.
- **Inovação liderada por franqueados:** Um consórcio de energia solar foi criado por 38 franqueados para construir uma usina solar que agora abastece 156 restaurantes no sul do Brasil com 100% de energia renovável.

Graças ao desempenho sólido do Brasil e seu compromisso, a Arcos Dorados deu um passo significativo em sua jornada de energia limpa — provando que ações locais ousadas impulsionam transformações regionais.





Escopo 3: Uma cadeia de suprimentos com menos emissão de carbono

Para reduzir nossa pegada de carbono no Escopo 3, reforçamos nosso compromisso com a redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE) por meio da implementação de iniciativas-chave em nossa cadeia de suprimentos. Sabemos que esse é um objetivo desafiador — as ferramentas evoluem, a inovação tem seu próprio ritmo e o caminho nem sempre é claro. Ainda assim, mantemos nosso compromisso com o progresso, adaptando continuamente nossas estratégias para alinhá-las à ciência e ao impacto positivo.

Nossos esforços se concentraram em práticas sustentáveis de pecuária, diversificação do mix de produtos, apoio aos subfranqueados e eficiência logística. Reconhecendo que a produção de carne bovina é uma das principais fontes de emissões, trabalhamos de perto com fornecedores diretos comprometidos com metas concretas de redução.

No Brasil, fizemos parceria com a Marfrig para intensificar os esforços de redução de emissões. Em 2024, 100% de nosso fornecimento de carne bovina da Marfrig Brasil veio do Marfrig Club, um programa que promove as melhores práticas na pecuária sustentável. Além disso, promovemos um treinamento presencial para fortalecer o conhecimento e as estratégias sobre emissões.

Diversificação do mix de produtos

Para reduzir a dependência da carne bovina — que possui alta intensidade de carbono — diversificamos nossas ofertas de produtos. Após anos fora do cardápio, o sanduíche McFish voltou ao Brasil com uma campanha de grande escala destacando o peixe como uma alternativa de menor emissão de carbono em relação à carne bovina. Adicionalmente, firmamos uma parceria com a McCain para lançar um projeto que utiliza batatas provenientes de fornecedores que praticam agricultura regenerativa, reforçando nosso compromisso com ingredientes sustentáveis.

Esforços de sustentabilidade dos subfranqueados

Como as emissões dos subfranqueados se enquadram no Escopo 3, incentivamos ativamente a adoção de melhores práticas na gestão de gases refrigerantes e na eficiência energética. Na Argentina, México e Brasil, oferecemos apoio e orientação para a implementação de práticas operacionais sustentáveis. No Brasil, os subfranqueados assinaram um acordo de energia renovável, representando um passo importante em direção à descarbonização.

Mobilidade e otimização logística

Uma logística eficiente desempenha um papel crucial na redução das emissões do Escopo 3. Em 2024, nossa equipe da cadeia de suprimentos concentrou-se em otimizar a eficiência do transporte de cargas.

Trabalhando com parceiros logísticos estratégicos como Axionlog e Martin Brower, implementamos indicadores-chave de desempenho (KPIs) para acompanhar as emissões por tonelada transportada. No Brasil, lançamos iniciativas específicas para reduzir as emissões relacionadas às operações de transporte e logística.

Redução de resíduos por meio da economia circular

Em 2024, fortalecemos as práticas de economia circular ao expandir iniciativas de recuperação de materiais. Por meio de programas aprimorados de logística reversa para materiais como papelão e óleo de cozinha usado, reduzimos a quantidade total de resíduos e contribuimos para a eficiência no uso de recursos.

[Para mais informações, consulte nossa seção sobre economia circular.](#)





Nossas iniciativas sustentáveis

Continuamos a promover a inovação por meio do nosso Programa de Desenvolvimento Sustentável e Construção, que inclui diversas iniciativas voltadas para inaugurações e modernizações de restaurantes. Algumas são obrigatórias, outras opcionais, mas todas contribuem para o uso eficiente de recursos. Os projetos têm como foco a conservação de energia e água, a promoção da economia circular e o benefício à comunidade.



Economia de energia

- Ar-condicionado de alta eficiência
- Fluidos refrigerantes com baixo potencial de aquecimento global
- Equipamento de extração variável nas coifas da cozinha
- Filtro UV nas fachadas
- Controle programável do ar-condicionado
- Medidores de consumo elétrico
- Iluminação automática de sinalização e áreas externas
- Aquecedores solares de água
- Painéis solares
- Salão: Iluminação LED e sensores de movimento nos banheiros

- Atrás do balcão: Iluminação LED, sensores de porta aberta em refrigeradores e sensores de movimento em áreas de armazenamento e banheiros
- Iluminação LED nos estacionamentos
- Iluminação externa com painel solar individual e aplicação nos estacionamentos



Economia de água

- Cisterna: reaproveitamento de água da chuva e da condensação do ar-condicionado
- Torneiras com vazão reduzida e temporizador automático
- Descargas com acionamento duplo
- Paisagismo com vegetação nativa de baixo consumo hídrico



Economia circular

- Lixeiras com separação de resíduos dentro dos restaurantes
- Contêineres com separação de resíduos fora dos restaurantes
- Instalação para separação de óleo usado
- Separação de resíduos de obra para fins de reciclagem



Impacto comunitário

- Banheiros unissex no salão e no vestiário da equipe
- Bicicletário, área para pets e área de exercícios
- Carregadores para veículos elétricos





Economia circular

Estamos comprometidos com soluções inovadoras que reduzam resíduos e maximizem o reuso de materiais valiosos em toda a nossa cadeia de valor.

Para incentivar ainda mais a separação de resíduos e a reciclagem entre nossos clientes, introduzimos novos coletores de lixo em nossos restaurantes. Esses recipientes contam com compartimentos separados para líquidos, papel, PET, orgânicos e rejeitos, incentivando tanto clientes quanto funcionários a participar do descarte responsável e dos esforços de reciclagem.

Em todos os nossos mercados, seguimos focados em reduzir, reutilizar e reciclar embalagens, ao mesmo tempo em que promovemos o uso de materiais reciclados.

“Por meio da nossa aliança estratégica com a Arcos Dorados, impulsionamos a conquista de suas metas de sustentabilidade e celebramos o impacto ambiental positivo que estamos alcançando juntos. Por meio de iniciativas como a compostagem no local, contribuimos significativamente para a redução da pegada de carbono e para a valorização dos resíduos. Essa iniciativa não apenas promove a economia circular, como também incentiva uma cultura de cuidado ambiental, em que tanto os clientes quanto os membros da equipe do McDonald’s podem participar ativamente. Juntos, estamos provando que integrar práticas circulares à estratégia de uma grande empresa é possível, necessário e transformador na construção de um Chile mais limpo, saudável e sustentável.”



Álvaro Lizana
Gerente Comercial da VOLTA

Aproveitamento de óleo de cozinha usado e gordura de grelha

Um dos pilares da nossa estratégia de sustentabilidade é a coleta, reciclagem e reutilização do óleo de cozinha usado (UCO) e da gordura animal gerada em nossos restaurantes. Seguimos as regulamentações locais para garantir sistemas de coleta seguros e eficientes, sendo que a maior parte do óleo recuperado é destinada à produção de biodiesel e produtos de limpeza. Isso evita que os resíduos cheguem aos aterros ou aos sistemas de água, ao mesmo tempo em que gera receita adicional por meio do mercado de recuperação de óleo, ao transformar os resíduos em novos materiais valiosos.

Em 2024, o Brasil registrou um aumento de 23,2% na reciclagem de UCO em comparação a 2023. As Divisões Sul e Norte da América Latina tiveram um crescimento de 40,6% na recuperação de UCO. Além disso, nessas mesmas regiões, a recuperação da gordura de grelha aumentou 68,1%.

Esses esforços ajudaram a evitar a emissão de 4.327.165 kg de CO₂ equivalente nas Divisões Sul e Norte da América Latina. Também colaboramos com parceiros locais e regionais para reduzir ainda mais as emissões de carbono relacionadas ao transporte, por meio da logística reversa.

4.392.079
litros de óleo de cozinha
usado recuperados

1.179.234
litros de gordura de
grelha recuperados

Reciclagem de papelão e outros materiais

Coletamos e reciclamos papelão de forma eficiente em nossos restaurantes, transformando-o em novos materiais de embalagem. Em 2024, recuperamos mais de 940 toneladas de papelão, reforçando nosso compromisso com a economia circular. Também avançamos na reciclagem de outros materiais, como resíduos orgânicos, sucata metálica, eletrônicos e plásticos.

+940
toneladas de papelão
recuperadas



Avanços na gestão de resíduos orgânicos por meio da compostagem

Como parte do nosso compromisso contínuo com a gestão responsável de resíduos, ampliamos as iniciativas de compostagem em diversos mercados. Essas ações permitem reduzir a quantidade de resíduos enviados a aterros e dar um destino melhor aos resíduos orgânicos.

Na Colômbia, 21 restaurantes implementaram práticas de compostagem, recuperando 6,3 toneladas de resíduos orgânicos. No Chile, 12 restaurantes participaram de programas de compostagem, processando um total de 40 toneladas de resíduos orgânicos e compostáveis. Em 2024, dois desses restaurantes completaram seu segundo ano de compostagem in loco, convertendo 30% de seus resíduos em condicionador de solo rico em nutrientes. Enquanto isso, 10 unidades separaram resíduos para compostagem industrial.

No Brasil, 46 restaurantes integraram a compostagem, processando 93 toneladas de resíduos orgânicos. Entre eles, três locais operam sistemas de compostagem in loco, usando máquinas especializadas ou métodos de compostagem termofílica. Os resíduos orgânicos são transformados em adubo e fertilizantes utilizados na horta do restaurante, onde são cultivados vários vegetais que são compartilhados com os funcionários. Todos os meses, crianças e adolescentes de escolas públicas visitam os restaurantes para aprender sobre essa economia alimentar circular. Somente em 2024, mais de 10 escolas e cerca de 400 estudantes participaram do projeto.

139
toneladas de resíduos orgânicos dos nossos restaurantes foram compostadas

79
restaurantes com práticas de compostagem

Impacto da doação de alimentos

Estamos combatendo o desperdício de alimentos identificando ingredientes de alta qualidade que perderam valor comercial, mas que ainda são seguros e próprios para consumo. No Brasil, firmamos parceria com a startup social Comida Invisível, uma plataforma on-line que garante que esses itens sejam doados a ONGs, ajudando a alimentar pessoas em situação de vulnerabilidade, ao mesmo tempo em que reduzimos o desperdício e maximizamos recursos.

Além de combater o desperdício nos restaurantes, também atuamos com nosso operador logístico, a **Martin Brower, que doou 27 toneladas a bancos de alimentos em 2024.**

45
toneladas de alimentos doados

206.859
refeições equivalente

236
ONGs beneficiadas





Principais boas práticas

Em toda a nossa operação, estamos comprometidos com a ampliação do ciclo de vida dos materiais por meio da logística reversa e de iniciativas de reciclagem. Ao transformar resíduos em recursos valiosos, reforçamos nosso compromisso com a economia circular.

No Chile, firmamos parceria com a Ecocitex para reciclar 722 kg de uniformes, transformando-os em novos acessórios. No Brasil, mais de 516 kg de uniformes inutilizáveis foram reciclados em parceria com a Ideal Work, resultando na produção de 720 aventais do McCafé. O México também avançou significativamente, reciclando 13 toneladas de embalagens de papel coletadas em 12 restaurantes, que foram transformadas em novas sacolas de papel do McDelivery.

Nosso Programa de Logística Reversa de Copos de Papel continua em expansão. No Brasil, recuperamos 349.081 copos em 2024, somando um total de 584.399 copos desde 2023. Esses copos, coletados em 11 restaurantes, são processados pela IBEMA, que os transforma em novos materiais de embalagem. No Equador, reciclamos 6,7 toneladas de copos de papel com revestimento plástico, equivalentes a 603.810 unidades, reforçando ainda mais nosso compromisso com a redução de resíduos.

Durante o Lollapalooza Brasil 2024, lideramos ações sustentáveis compostando mais de 500 kg de resíduos orgânicos, doando alimentos excedentes,

reciclando mais de 1 tonelada de resíduos operacionais e participando da campanha “Rock & Recycle”, que trocava embalagens por cupons ou brindes. Para além do festival, nosso compromisso com a circularidade se estende por todo o país. Nossa campanha de reciclagem incentiva os clientes com cupons do McDonald’s, promovendo a separação de resíduos e o descarte responsável.

Além disso, 202 restaurantes operam como unidades zero aterro sanitário, garantindo que os resíduos não recicláveis sejam enviados para coprocessamento como combustível para fornos de cimento. Para aumentar a conscientização, nossas lâminas de bandeja trazem mensagens sobre os princípios da economia circular e descarte correto, reforçando hábitos sustentáveis em cada refeição.

#YoEra

1.2
toneladas de
uniformes reciclados
no Chile e Brasil

13
toneladas de
embalagens de papel
coletadas no México

+900.000
copos recuperados
entre Brasil e Equador



Rumo ao universo das embalagens sustentáveis

As embalagens desempenham um papel essencial na segurança e conservação dos alimentos. Gerenciá-las de forma responsável nos ajuda a melhorar a experiência do cliente e, ao mesmo tempo, reduzir nosso impacto ambiental.

Temos o compromisso de adotar embalagens renováveis, recicladas ou certificadas até o final de 2025. Isso inclui a redução do uso de plástico, o incentivo à reutilização e o fortalecimento de iniciativas de reciclagem. Já realizamos mudanças importantes, como a substituição de plásticos descartáveis por alternativas de papel e a remoção de canudos e tampas plásticas para pedidos consumidos no local.

Desde 2017, reduzimos o uso de plásticos descartáveis em 3.300 toneladas por ano. Atualmente, 91,6% das nossas embalagens são renováveis e certificadas para manejo florestal responsável, com 15% contendo materiais reciclados (sem contato direto com alimentos). Estamos avançando em nossos planos para eliminar ao máximo o uso de plástico em nossos restaurantes.

15%
de materiais reciclados utilizados nas nossas embalagens

¹Dos volumes de fibras certificadas fornecidas por nossos parceiros, 99,1% são certificadas pelo FSC. Os 0,9% restantes são certificados pelo PEFC.

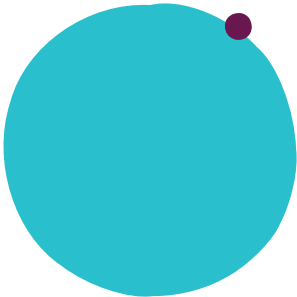


MATERIAL DE EMBALAGEM

45.395
toneladas total

8,4%
Material plástico
3,831 toneladas

91,6%
Outros materiais renováveis
41,564 toneladas



Iniciativas de redução de plástico

INICIATIVA	DESCRIÇÃO	MERCADOS AD
SELAGEM TÉRMICA BEBIDAS PARA ENTREGA	Tampas plásticas de copos para entrega substituídas por tampas de papel com revestimento de PE em todos os mercados	Todos os mercados
TALHERES DE MADEIRA MERCADOS REGULADOS	Talheres plásticos substituídos por itens de madeira (colher, garfo, faca) em mercados regulados	Chile, Porto Rico, Uruguai, Chile, Costa Rica
MEXEDORES DE MADEIRA	Mexedores plásticos substituídos por mexedores de madeira em todos os mercados	Todos os mercados
EMBALAGENS TIPO WRAP COM BARREIRA RENOVÁVEL	Barreiras de resina impermeável substituídas por materiais renováveis	Argentina, Costa Rica, Uruguai, Panamá, México, Chile
TAMPAS DE PAPEL/PE	Tampas plásticas de copos de bebidas quentes e frias para Drive Thru substituídas por tampas de papel/PE na Costa Rica	Costa Rica
COPOS DE SUNDAE DE PAPEL/PE COM TAMPA DE PAPELÃO	Copos plásticos de sundae substituídos por copos de papel com revestimento plástico. Tampas plásticas de sundae substituídas por tampas de papelão	Todos os mercados (Brasil, Peru, Uruguai em 2024)
RECIPIENTES DE PAPEL	Recipientes plásticos substituídos por copos de papel	Brasil, México, Porto Rico, Costa Rica, Panamá
COPOS DE PAPEL/PLA	Revestimento plástico de copos de bebidas quentes e frias substituído por revestimento de PLA no Chile	Chile



Somos

Equipe

Abastecimiento

Famílias

Comunidade

Meio ambiente

GRI & SASB

Índice GRI & 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 2024.

GRI 1 USADO

GRI 1: Foundation 2021



Indicador coberto pelo relatório de garantia limitada.

NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021			
A organização e suas práticas de relato			
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 Montevidéu, 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 Imobiliarios 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.	5
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	sustentabilidade@br.mcd.com	5
	2-4 Reformulações de informações		5
	2-5 Verificação externa		5
Atividades e trabalhadores			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios		12, 13





NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	
	2-7 Empregados	Não são feitas suposições nem estimativas para compilar os dados de empregados. Não houve flutuações significativas no número de empregados. 100% de empregados permanentes.	22	
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Não medimos esse indicador durante o período do relatório.		
Governança				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9 Estrutura de governança e sua composição		16	
	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.		
	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		17	
	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		16	
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Formulário 20-F		
	2-19 Políticas de remuneração	Formulário 20-F		
	2-20 Processo para determinação da remuneração	Formulário 20-F	23	
	2-21 Proporção da remuneração total anual	O índice de remuneração anual é uma informação competitiva confidencial que não divulgamos.		



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA
Estratégia, políticas e práticas			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável		3
	2-23 Compromissos de política		17, 18
	2-24 Incorporação de compromissos de política		17, 18
	2-25 Processos para reparar impactos negativos		17, 18
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações		17
	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		15
Engajamento de stakeholders			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders		6
	2-30 Acordos de negociação coletiva		
	Acordos coletivos de trabalho		
	Argentina	94%	
	Brasil	100%	
	Chile	0%	
	Colômbia	93%	
	Costa Rica	0%	
	Equador	0%	
	México	85%	
	Panamá	96%	
	Peru	0%	
	Porto Rico	0%	
	Uruguai	97%	
	Venezuela	73%	
Temas materiais			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1. Processo de definição de temas materiais		8, 9



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	
	3-2 Lista de temas materiais		9	
Tema material: Apoio à comunidade local				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		55-57	
GRI 413 Comunidades Locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local		56	
	413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	Não avaliamos esses impactos na comunidade durante o período do relatório.		
Tema material: Marketing responsável				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		43, 44, 46, 47	
GRI 417 Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços		43	
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Em 2024, recebemos 10.933 casos de não conformidade com regulamentos ou códigos voluntários relativos a informações e rotulagem de produtos e serviços por meio de nossos pontos de contato. Esses casos foram gerenciados de acordo com as diretrizes descritas no capítulo Compromisso com as Famílias.		
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing		46	
Tema mateiral: Emprego jovem				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		53-55	
Tema material: Respeito pelos direitos humanos				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		18	
GRI 406 Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2024, registramos 340 incidentes relacionados à discriminação e à diversidade, dos quais 340 foram avaliados pela organização. Ao final do período, 247 casos não exigiam mais ação e 15 planos de remediação estavam em andamento. Ao longo do ano, 17 planos de remediação foram implementados como parte dos nossos processos internos rotineiros de avaliação e gestão.		



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	
GRI 408 Trabalho Infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil		33, 34	
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		33, 34	
Tema material: Diversidade e inclusão				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		27-30	
GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados		27	
	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.		
Tema material: Compra responsável				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		32-39	
GRI 204 Práticas de Compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	Produtos locais são produzidos e consumidos no mesmo país ou território. Produtos importados incluem aqueles adquiridos de fornecedores em outros mercados da Arcos Dorados. Consideramos “operações significativas” os países e territórios onde a Arcos Dorados possui restaurantes em operação. Isso inclui os 20 países onde operamos, juntamente com os territórios onde também temos presença comercial.	32	
GRI 308 Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais		34	
	308-2 Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas		34	
GRI 414 Avaliação Social de Fornecedores 201	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais		34	
	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas		34	



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA					
Tema material: Cultura e ambiente de trabalho								
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		20-24					
GRI 401 Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	Novos funcionários(as)	SLAD	NOLAD	BRASIL			
			2024	2024	2024			
		Menos de 24 anos	15.762	12.383	26.320			
		Entre 24 e 30 anos	1.927	1.780	6.317			
		Mais de 30 anos	688	992	2.119			
		TOTAL	18.377	15.155	34.756			
		Homens	8.061	8.283	20.518			
		Mulheres	10.316	6.872	14.238			
		TOTAL	18.377	15.155	34.756			
		Rotatividade						
		Menos de 24 anos	47,2	79,1	68			
		Entre 24 e 30 anos	80,5	111,5	80,1			
		Mais de 30 anos	69,9	112,4	67,4			
		Homens	58,7	86,7	94,4			
		Mulheres	59,2	88,4	89,2			
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial				23			
		401-3 Licença maternidade/ paternidade						
			SLAD	NOLAD	BRASIL			
			H	M	H	M	H	M
		Funcionários(as) com direito a licença parental	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		Funcionários(as) que tiraram licença parental	105	517	49	316	202	1.063
		Funcionários(as) que retornaram ao trabalho no período do relatório após o término da licença parental	104	431	48	268	202	1.059
		Funcionários(as) que retornaram ao trabalho após o término da licença parental e que ainda estavam empregados(as) 12 meses após o retorno ao trabalho.	93	378	31	177	125	744
		Taxas de retenção dos funcionários(as) que tiraram licença parental	59%	75%	61%	74%	62%	68%



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	
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.	24	
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira		24	
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira		23	
Tema material: Saúde e segurança das nossas pessoas				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		26, 26	
GRI 403 Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		26	
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes		26	
	403-3 Serviços de saúde do trabalho		23, 26, 30	
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho		25, 26	
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho		26, 30	✓
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador		26, 30	✓



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA																
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios		25, 26																
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		26																
	403-9 Acidentes de trabalho	Para todos(as) funcionários(as) <table><tr><th></th><th>SLAD</th><th>NOLAD</th><th>BRASIL</th></tr><tr><td>Mortes em consequência de acidentes de trabalho</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Acidentes de trabalho com consequências graves (excluindo mortes)</td><td>1.428</td><td>314</td><td>555</td></tr><tr><td>Acidentes de trabalho registráveis</td><td>1.485</td><td>368</td><td>555</td></tr></table> Não temos informações suficientes para reportar a taxa de lesões relacionadas ao trabalho referentes a empregados e trabalhadores que não são empregados, mas cujos empregos ou locais de trabalho são controlados pela organização.		SLAD	NOLAD	BRASIL	Mortes em consequência de acidentes de trabalho	0	0	0	Acidentes de trabalho com consequências graves (excluindo mortes)	1.428	314	555	Acidentes de trabalho registráveis	1.485	368	555	
	SLAD	NOLAD	BRASIL																
Mortes em consequência de acidentes de trabalho	0	0	0																
Acidentes de trabalho com consequências graves (excluindo mortes)	1.428	314	555																
Acidentes de trabalho registráveis	1.485	368	555																
	403-10 Doenças profissionais	Para todos(as) funcionários(as) <table><tr><th></th><th>SLAD</th><th>NOLAD</th><th>BRASIL</th></tr><tr><td>Mortes resultantes de uma doença ou enfermidade ocupacional</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Doenças e problemas de saúde ocupacionais registráveis.</td><td>11</td><td>0</td><td>153</td></tr></table> Não temos informações suficientes para reportar a taxa de doenças relacionadas ao trabalho referentes a empregados e trabalhadores que não são empregados, mas cujos empregos ou locais de trabalho são controlados pela organização.		SLAD	NOLAD	BRASIL	Mortes resultantes de uma doença ou enfermidade ocupacional	0	0	0	Doenças e problemas de saúde ocupacionais registráveis.	11	0	153					
	SLAD	NOLAD	BRASIL																
Mortes resultantes de uma doença ou enfermidade ocupacional	0	0	0																
Doenças e problemas de saúde ocupacionais registráveis.	11	0	153																
Tema material: Ética empresarial																			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		17, 18																
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		18																
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas		18																



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	
GRI 206 Concorrência Desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio		18	
Tema material: Ação climática				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		59-64	
GRI 305 Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	As informações correspondentes ao ano de referência não estão disponíveis. Convidamos você a consultar o Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável de 2023, onde é possível encontrar os dados relevantes. Os fatores de emissão do Escopo 1 são, em sua maioria, provenientes do Department for Business, Energy & Industrial Strategy e do Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC).	60	✓
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Informações não disponíveis. As emissões indiretas de GEE são apresentadas com base apenas na abordagem baseada no mercado, uma vez que nossas metas de redução se baseiam nesses dados. As informações correspondentes ao ano de referência não estão disponíveis. Convidamos você a consultar o Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável de 2023, onde é possível encontrar os dados relevantes. Restrições de confidencialidade. A maioria dos fatores de emissão dos Escopos 2 e 3 são de propriedade privada e gerenciados pela consultoria responsável pelo cálculo da pegada de carbono.	60	✓
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Informações não disponíveis. As informações correspondentes ao ano de referência não estão disponíveis. Convidamos você a consultar o Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável de 2023, onde é possível encontrar os dados relevantes. Restrições de confidencialidade. A maioria dos fatores de emissão dos Escopos 2 e 3 são de propriedade privada e gerenciados pela consultoria responsável pelo cálculo da pegada de carbono. As categorias incluídas no cálculo são: bens e serviços adquiridos, bens de capital, atividades relacionadas a combustíveis e energia, transporte e distribuição upstream, resíduos gerados nas operações, viagens de negócios, deslocamento de funcionários, transporte e distribuição downstream, tratamento de fim de vida dos produtos vendidos, franquias e investimentos.	60	✓
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		60	
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)		60	
	305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)		60	
	305-7 Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	Devido ao nosso tipo de operação, não produzimos essa categoria de emissões.		
Tema mateiral: Gestão responsável de recursos				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		65	



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA	
GRI 302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Os seguintes consumos não fazem parte das atividades da empresa: aquecimento, resfriamento e vapor. Eletricidade, aquecimento, resfriamento e vapor não são comercializados. Foram feitas estimativas para os países onde as informações eram escassas ou imprecisas. Foram utilizados fatores de conversão padrão.	62	✓
	302-2 Consumo de energia fora da organização	No período do relatório, não consumimos energia fora da operação.		
	302-3 Intensidade energética	O tipo de energia considerado na razão de intensidade é a eletricidade. A razão leva em conta o consumo de energia dentro da organização.	62	✓
	302-4 Redução do consumo de energia		62	
	302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços		62	
GRI 303 Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado		65	
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água		65	
	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.		
Tema material: Pecuária sustentável e bem-estar animal				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		37-39	
Tema material: Embalagens e resíduos				
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		65-69	
GRI 301 Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume		69	
	301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados		69	
	301-3 Produtos e suas embalagens reaproveitados		68	



NORMAS GRI	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA
GRI 306 Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos		66, 67
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos		66, 67
	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.	
Tema material: Alimentos seguros e nutritivos			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		48, 49
GRI 416 Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços		49
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Foram identificadas ocorrências críticas em 69 restaurantes, que foram corrigidas ao longo de 2024.	
Tema material: Cibersegurança e privacidade de dados			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		46
GRI 418 Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes		46
Tema material: Inovação de produto e comercial			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		41, 42, 45



Índice SASB

NORMAS	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA
Gerenciamento de energia			
FB-RN-130a.1	(1) Total de energia consumida, (2) porcentagem de eletricidade da rede, (3) porcentagem de energia renovável		62
Gerenciamento de água			
FB-RN-140a.1	(1) Total de água retirada, (2) total de água consumida, porcentagem de cada em regiões com Estresse Hídrico de Linha de Base Alto ou Extremamente Alto	Durante o período do relatório não tivemos informações suficientes para divulgar essas informações. Estamos trabalhando para melhorar este relatório em períodos futuros.	
Gestão de resíduos de alimentos e embalagens			
FB-RN-150a.1	(1) Quantidade total de resíduos, (2) porcentagem de desperdício de alimentos, (3) porcentagem desviada	Durante o período do relatório, não tivemos informações suficientes para divulgar essas informações. Estamos trabalhando para melhorar esse relatório nos próximos períodos. Estamos implementando um projeto-piloto no Brasil para recuperar e doar alimentos adequados para consumo	
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		69
Segurança alimentar			
FB-RN-250a.1	(1) Porcentagem de restaurantes inspecionados por um órgão de supervisão de segurança alimentar, (2) porcentagem que recebeu violações críticas		48
FB-RN-250a.2	(1) Número de recalls emitidos, (2) quantidade total de produtos alimentícios recolhidos	Em 2024 tivemos 26 recuperações de estoque, processos realizados quando é identificado um problema que exige a retirada de um produto dos restaurantes. Trabalhamos com os fornecedores em planos de ação para evitar reincidências.	
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		48



NORMAS	CONTEÚDO	RESPOSTA	PÁGINA
Conteúdo Nutricional			
FB-RN-260a.1	(1) Porcentagem de opções de refeições compatíveis com as diretrizes alimentares nacionais, (2) receita proveniente dessas opções	As informações sobre receitas de diferentes 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.	
Práticas trabalhistas			
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.	
Gestão da cadeia de suprimentos e aquisição de alimentos			
FB-RN-430a.1	Porcentagem de alimentos comprados que (1) atendem aos padrões ambientais e sociais de abastecimento e (2) são certificados para padrões ambientais e/ou sociais de terceiros		34
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		37
FB-RN-430a.3	Discussão de estratégia para gerenciar riscos ambientais e sociais dentro da cadeia de suprimentos, incluindo bem-estar animal		32-39



Pistrelli, Henry Martín y Asociados S.A.
25 de maio de 487 - C1002AB1
Buenos Aires, Argentina

Telefone: (54-11) 4318-1600/4311-
6644
Fax: (54-11) 4318-1777/4510-2220
ey.com

**PARECER DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE
(Tradução)**

Aos Diretores da
Arcos Dorados Holdings Inc.

1. Identificação das informações que são objeto do parecer.

Fomos contratados pela Arcos Dorados Holdings Inc. (doravante "a Sociedade") para realizar um encargo de asseguração limitado, conforme definido na Resolução Técnica nº 37 da Federação Argentina de Conselhos Profissionais de Ciências Econômicas (FACPCE) (doravante "o encargo"), sobre certos indicadores de sustentabilidade (doravante "os Indicadores") que estão detalhados no Anexo 1 deste relatório e que estão contidos no "Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável" correspondente ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2024 (doravante "o Relatório").

Além do descrito no parágrafo anterior, que define o escopo de nosso trabalho, não aplicamos procedimentos de asseguração com relação ao restante das informações incluídas no Parecer e, portanto, não expressamos uma conclusão sobre essas outras informações.

2. Critérios aplicados pela Sociedade

Na elaboração e apresentação dos indicadores detalhados no Anexo 1, a Sociedade aplicou, de acordo com os padrões GRI estabelecidos pela Junta de padrões globais de sustentabilidade (GSSB) (doravante, "os Critérios"), conforme indicado na página 5 do Parecer, identificados como "Parâmetros do relatório".

3. Responsabilidades da Administração da Sociedade em relação aos Indicadores

A Administração é responsável pela seleção dos Critérios e pela apresentação dos Indicadores de acordo com esses Critérios, em todos os seus aspectos significativos. Essa responsabilidade inclui o desenho, implementação e manutenção de controles internos, a manutenção de registros apropriados e fazer estimativas relevantes para a preparação dos Indicadores, para que estejam livres de distorções significativas, seja por fraude ou erro.

4. Responsabilidades dos Auditores Independentes em relação aos Indicadores

É nossa responsabilidade expressar uma conclusão sobre os Indicadores com base nos procedimentos que realizamos e nas evidências que obtivemos.

Realizamos o encargo de asseguração limitado de acordo com as regras da Resolução Técnica nº 37 da FACPCE contidas nas seções V.A. "Outros encargos de asseguração em geral" e V.F "Encargo de Asseguração do Balanço" (conforme aplicável ao Parecer), e com os termos de referência deste encargo acordados com a Sociedade em 24 de março de 2025. Essas normas exigem que planejem e executemos nosso encargo para expressar uma conclusão sobre se estamos cientes de quaisquer mudanças significativas que precisem ser feitas nos Indicadores para fins que estejam em conformidade com os Critérios, e para emitir um parecer.



No entanto, a ausência de uma metodologia ou prática geralmente aceita para identificar, avaliar e mensurar informação não financeira pode conduzir a diferentes pressupostos e critérios e, por conseguinte, a valores que não sejam necessariamente comparáveis aos de outras entidades, o que representa uma limitação inerente.

A natureza, o momento de aplicação e o escopo dos procedimentos selecionados dependem de nosso julgamento, incluindo a avaliação do risco de distorções significativas, seja devido a fraude ou erro.

Consideramos que os elementos de juízo obtidas são suficientes e adequadas para apoiar nossa conclusão de segurança limitada.

5. Nossa independência

Somos independentes da Sociedade e cumprimos as demais responsabilidades éticas de acordo com os requisitos do Código de Ética do Conselho Profissional de Ciências Econômicas da Cidade Autônoma de Buenos Aires e da Resolução Técnica nº 37 da FACPCE, e temos as habilidades e experiência necessárias para realizar esta revisão de asseguração.

Também projetamos e operamos um sistema de gestão da qualidade que inclui políticas e procedimentos documentados relacionados ao cumprimento de requisitos éticos, padrões profissionais e disposições legais e regulamentares aplicáveis.

6. Descrição dos procedimentos aplicados

Em um encargo de segurança limitada, de acordo com a Resolução Técnica nº 37 da FACPCE, são obtidas evidências válidas e suficientes como parte de um processo sistemático, que inclui a obtenção de um entendimento do objeto do encargo e outras circunstâncias do trabalho, a realização de consultas, principalmente com as pessoas responsáveis pela preparação das informações apresentadas, e a aplicação de procedimentos analíticos e outros procedimentos apropriados, mas nos quais os procedimentos têm um escopo significativamente menor, comparado com um encargo de asseguração razoável, e, portanto, não nos permite obter uma garantia razoável de que tomamos conhecimento de todos os temas significativos que poderiam ser identificados, razão pela qual não emitimos uma opinião sobre os Indicadores.

Embora tenhamos levado em consideração a eficácia dos controles internos da Administração na determinação da natureza e do escopo de nossos procedimentos, nosso encargo de asseguração limitado não foi projetado para fornecer segurança sobre controles internos, e nossos procedimentos não incluíram a verificação desses controles.

Nossos procedimentos incluíram:

- a) Entrevistas com a equipe para entender o negócio e o processo de preparação do Parecer,
- b) Entrevistas com pessoal-chave para entender o processo de coleta, comparação e reporte de informações sobre indicadores durante o período de referência.



- c) Verificação de que os critérios de cálculo foram corretamente aplicados de acordo com as metodologias descritas nos Critérios.
- d) Procedimentos analíticos aplicados aos dados, e solicitação de esclarecimentos à Gerência sobre as diferenças detectadas.
- e) Identificação e comprovação das hipóteses nas quais os cálculos são baseados.
- f) Verificação, por amostra, das fontes de informação subjacentes para verificar a precisão dos dados.

Também realizamos outros procedimentos que consideramos necessários conforme as circunstâncias.

Os procedimentos de asseguramento limitado aplicados não se referem a períodos futuros e nossa conclusão sobre os Indicadores se refere apenas ao período descrito.

7. Conclusão

Com base nos procedimentos aplicados, nos elementos de juízo obtidos e nas evidências obtidas, não chegou ao nosso conhecimento qualquer questão que nos leve a considerar que os indicadores detalhados no Anexo 1 deste parecer, incluídos no Relatório de Impacto e Desenvolvimento Sustentável da Sociedade para o exercício findo em 31 de dezembro de 2024, não tenham sido elaborados, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os Critérios referidos na seção "Critérios aplicados pela Entidade".

Cidade Autônoma de Buenos Aires
27 de junho de 2025

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

HERNAN HLEBOWICZ
Sócio
Contador Público Certificado (U.B.A.)
C.P.C.E.C.A.B.A. T° 369 – F° 190



Anexo 1

Os indicadores

A informação correspondente aos indicadores incluídos no Relatório de Impacto Social e Desenvolvimento Sustentável 2024 da Arcos Dorados Holdings Inc., publicado nos seus websites¹ é apresentada na seguinte tabela:

Padrão	Indicador	Unidade	Valor
GRI	2-6: Atividades, Cadeia de Valor e Outras Relações de Negócios	Indicador qualitativo	1. Fornecedores Alimentos: 227 fornecedores. Papel e embalagens: 67 fornecedores. Centros de distribuição: 28 instalações.
			2. Operações Restaurantes: 2.428, 67+ em relação ao final de 2023. 71% operados pela companhia. 29% operados por subfranqueados. Equipe: 98.615 colaboradores da empresa, 63,4% com menos de 24 anos. 56% mulheres, 44% homens. Cardápio: US\$ 5,8 bilhões em vendas do Sistema McDonald's, +3,3% em relação ao final de 2023.
GRI	2-7: Empregados	Números	3. Pessoas Clientes: 4m+ de clientes por dia. Comunidade: 487.335 oportunidades de capacitação e empregos formais gerados em 2024.
			Total de empregados permanentes: SLAD: 15.245 masculino, 21.206 feminino, total 36.451 NOLAD: 10.731 masculino, 10.518 feminino, total: 21.249 Brasil: 17.620 masculino, 23.295 feminino, total: 40.915 Funcionários em tempo integral: 64.157 SLAD: 6.221 masculino, 7.237 feminino, total: 13.458 NOLAD: 7.133 masculino, 6.379 feminino, total: 13.512 Brasil: 16.076 masculino, 21.111 feminino, total: 37.187 Funcionários em tempo parcial: 34.458 SLAD: 9.024 masculino, 13.969 feminino, total: 22.993 NOLAD: 3.598 masculino, 4.139 feminino, total: 7.737 Brasil: 1.544 masculino, 2.184 feminino, total: 3.728 Número total de funcionários de todas as regiões: 98.615 Funcionários permanentes: 100% Funcionários temporários: 0 Funcionários com horas não garantidas: 0

GRI	2-23: Compromissos de política	Indicador qualitativo	Os compromissos políticos podem ser consultados na página 17 do relatório. Padrões de Conduta nos Negócios Ambiente de Trabalho Seguro e Respeitoso Código de Conduta para Fornecedores Declaração Global de Princípios contra Discriminação, Assédio e a Retaliação Declaração Global de Princípios sobre Prevenção da Violência no Local de Trabalho
GRI	2-29: Abordagem para engajamento de stakeholders	Indicador qualitativo	A abordagem para engajamento de stakeholders pode ser encontrada no capítulo "engajamento com partes interessadas" na página 6 do Relatório.
GRI	3-2: Lista de temas materiais	Indicador qualitativo	Os temas materiais constam da Matriz de Materialidade, na página 9 do Relatório, e são os seguintes: 1. Ética empresarial 2. Alimentos seguros e nutritivos 3. Embalagens e resíduos 4. Respeito pelos direitos humanos 5. Saúde e Segurança no trabalho 6. Gestão eficiente dos recursos 7. Fornecimento responsável 8. Apoio à comunidade 9. Marketing responsável 10. Cibersegurança e privacidade de dados 11. Promoção do emprego jovem 12. Cultura interna e desenvolvimento 13. Pecuária sustentável e bem-estar animal 14. Ação climática 15. Diversidade e inclusão 16. Inovação comercial e de produtos
GRI	204-1: Proporção de gastos com fornecedores locais	Porcentagens e definições	Produtos locais produzidos e consumidos no mesmo país ou território. Média Total: 74% Brasil: 81% SLAD: 72% NOLAD: 64%
GRI	205-2: Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Números e porcentagens	Informações da tabela "Curso e Certificação dos Padrões de Conduta nos Negócios", página 18. Conselho de Administração Corporativo: 11, 100%. Equipe de liderança sênior: SLAD: 13, 100% NOLAD: 10, 100% Brasil: 6, 100% Equipe administrativa Corporativo: 417,95%. SLAD: 869,77%. NOLAD: 620, 72%. Brasil: 765, 95%.

GRI	302-1: Consumo de energia dentro da organização	MJ	Total: Corporativo: 428, 98% SLAD: 882, 77% NOLAD: 630, 72% Brasil: 771,95% Eletricidade Renovável: 302.145.955 kWh / 1.087.725.438 MJ Não renovável: 301.181.527 kWh / 1.084.253.497 MJ Total: 603.327.482 kWh / 2.171.978.935 MJ Biocombustível Renovável: 780.834 L / 17.425.279 MJ Gasolina Não renovável: 1.574.557 L / 54.372.760 MJ LGP/propano Não renovável: 9.741.223 L / 262.314.551 MJ Gás natural Não renovável: 5.296.906 m3 / 206.532.721 MJ
GRI	302-3: Intensidade energética	MWh/US\$ Mil	135.0. O tipo de energia considerado na razão de intensidade é a eletricidade.
GRI	305-1: Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	tCO2e	111.175,45
GRI	305-2: Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	tCO2e	106.506,93
GRI	305-3: Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	tCO2e	5.779.927,09
GRI	403-5: Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Indicador qualitativo	A formação dos trabalhadores em segurança e saúde no trabalho pode ser encontrada na rubrica "Segurança e bem-estar em conjunto" na página 26 do relatório.
GRI	403-6: Promoção da Saúde do Trabalhador	Indicador qualitativo	A promoção da saúde dos trabalhadores pode ser encontrada sob o título "Saúde e Bem-estar" na página 30 do Relatório.
GRI	405-1: Diversidade em Órgãos de governança e empregados	Porcentagem	Diretoria: 73% masculino, 27% feminino. Menores de 30 anos: 0% Entre 31 e 50 anos: 18% Acima dos 50 anos: 82% Equipes de liderança sênior: 76% masculino, 24% feminino Menores de 30 anos: 0%



			Entre 31 e 50 anos: 29% Acima de 50 anos: 71% Equipe administrativa: 45% masculino, 55% feminino Menores de 30 anos: 22% Entre 31 e 50 anos: 68% Acima de 50 anos: 10% Gerente de operações do restaurante e equipe gerencial: 45% masculino, 55% feminino. Menores de 30 anos: 67% Entre 31 e 50 anos: 31% Acima de 50 anos: 2% Equipe operacional: 44% masculino, 56% feminino Menores de 30 anos: 92% Entre 31 e 50 anos: 7% Acima de 50 anos: 1%
GRI	406-1: Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Indicador qualitativo	Número total de casos de discriminação durante o período do relatório: 340 Número de casos analisados pela organização: 340 Planos de remediação em andamento: 15 Número de planos de remediação implementados cujos resultados foram avaliados por meio de processos de revisão de gerenciamento interno de rotina: 17 Número de processos não passíveis de ações: 247
GRI	413-1: Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Número	2.234.916 Big Mac vendidos US\$ 8.680.722 arrecadados e doados 100% das operações realizadas por campanhas de financiamento de programas que beneficiam a comunidade.

¹ A manutenção e integridade dos websites da Arcos Dorados (ver endereços web) repositórios do relatório, é de responsabilidade da Administração da Entidade. O trabalho realizado pela EY não inclui a consideração dessas atividades e, portanto, a EY não se responsabiliza por qualquer diferença entre as informações apresentadas em tal website e o Encargo contido no Relatório sobre o qual o Compromisso foi feito e a conclusão emitida.



**Coordenado pela
Equipe de Impacto Social e
Desenvolvimento Sustentável**