



# Normas de Conduta Empresarial

A Promessa dos Arcos Dourados



*“A base de todo o nosso  
negócio reside no facto de  
sermos éticos, honestos e fiáveis”*









## Caro colega de trabalho da McDonald's:

“A base de todo o nosso negócio reside no facto de sermos éticos, honestos e fiáveis”. Há quase 50 anos, Ray Kroc acreditou que este princípio continuaria a ser importante nos dias de hoje. Estava certo. A honestidade e a integridade são o núcleo da QSL&V e do nosso sucesso. E sempre assim será.

Há alguns anos, as nossas *Normas de Conduta Empresarial* poderiam ser muito simplesmente expressas por “Somos éticos, honestos e fiáveis”. Hoje actuamos num ambiente empresarial regido por leis e regulamentos complexos e onde abundam as expectativas sobre a nossa forma de actuação na realização de negócios. As *Normas de Conduta Empresarial* oferecem directrizes em muitas das áreas mais complexas que temos de enfrentar.

As nossas *Normas* são importantes. Elas oferecem directrizes básicas de conduta mas não substituem a comunicação aberta. Cada um de nós é responsável pela comunicação directa—por fazer perguntas e levantar questões, mesmo quando tal for difícil.

A responsabilização individual é aplicável a todos os nossos actos na McDonald's. As *Normas* são palavras. Elas só adquirem vida quando cada um(a) de nós, na qualidade de funcionário(a) da McDonald's, assume a responsabilidade individual de fazer sempre o que é correcto. Cada um(a) de nós, desde o pessoal administrativo até aos quadros directivos, é um embaixador da McDonald's em tudo o que dizemos e fazemos.

O nome “McDonald's” desfruta da confiança e respeito mundiais. O seu empenho em fazer o que é correcto mantém o brilho dos arcos em todo o mundo. Obrigado.

Atentamente,

James Skinner

Director-Executivo

# ÍNDICE

<b>Introdução</b>	<b>1</b>
As Normas de Conduta Empresarial	
Compromisso da administração	
Manter o brilho dos nossos arcos	
<b>Responsabilização individual</b>	<b>2</b>
Assumimos a responsabilidade individual	
Comunicação aberta/Linha de integridade empresarial	
Agir visando os interesses do sistema	
Investimentos externos	
Exposição de preocupações	
Emprego externo/Outras actividades comerciais	
Realização de negócios com familiares e amigos	
Comunicação à McDonald's de possíveis conflitos de interesse	
<b>O nosso compromisso com os funcionários</b>	<b>5</b>
Direitos humanos e legislação	
Respeito e dignidade	
Saúde e segurança	
<b>O nosso compromisso com os clientes</b>	<b>6</b>
Higiene e segurança	
Marketing	
Concorrência justa e práticas antimonopólio	
<b>O nosso compromisso com parceiros de negócios e concorrentes</b>	<b>8</b>
Relações com franqueados	
Relações com fornecedores	
Partilha de informações	
Relações com os concorrentes	
Ofertas, prestação de favores e entretenimento	
<b>O nosso compromisso com os accionistas</b>	<b>10</b>
Administração da empresa e controlos internos	
Protecção dos activos da empresa	
Informações confidenciais	
Informações privilegiadas e negociação de valores mobiliários	
Registos e comunicações da empresa	
<b>O nosso compromisso com as comunidades</b>	<b>14</b>
A letra e o espírito da lei	
Actividades políticas	
Investigações governamentais	
Meio ambiente	
Comunicação com o público	
<b>Complemento</b>	<b>16</b>
Complemento às Normas de Conduta Empresarial pertinente à Lei de Práticas Corruptas Estrangeiras	
<b>Recursos adicionais</b>	<b>17</b>
Pessoal/A sua equipa ampliada	
Políticas/A sua rede de informações ampliada	
Gabinete de conformidade empresarial	

A relação da McDonald's com os seus funcionários é regida pela legislação do país em que o funcionário trabalha. Dependendo da legislação nacional aplicável, nada nas Normas de Conduta Empresarial altera a natureza dessa relação nem cria uma relação de trabalho entre a McDonald's Corporation e o funcionário. Dependendo da legislação nacional aplicável, a McDonald's reserva o direito de determinar a forma como as Normas se aplicam a uma situação em particular e de as emendar ou modificar, tal como apropriado, sem aviso, consulta ou acordo prévio. A aplicação de tais emendas ou modificações a um funcionário dependerá das circunstâncias relativas a tal emenda ou modificação e da legislação nacional aplicável.

# INTRODUÇÃO

## ***As Normas de Conduta Empresarial***

Estas *Normas de Conduta Empresarial* constituem um manual de responsabilidades éticas e legais que partilhamos enquanto membros da família laboral da McDonald's. Não se trata de um livro completo de regulamentos que prevê todas as questões éticas que possam surgir. Também não é um resumo de todas as leis e políticas que se aplicam aos negócios da McDonald's. Não é um contrato. E não deve servir como substituto do bom senso. Em vez disso, as *Normas de Conduta Empresarial* oferecem-nos directrizes e orientação na busca dos recursos para a tomada de decisões certas.

## ***Compromisso da administração***

A administração da McDonald's está empenhada em honrar padrões elevados de comportamento ético. O Conselho de Administração da McDonald's supervisiona a adesão da empresa às normas éticas e legais. Para ajudar os funcionários de qualquer sector do sistema a cumprirem as *Normas de Conduta Empresarial*, a McDonald's estabeleceu o Gabinete de Conformidade Empresarial, responsável pela supervisão da implementação e cumprimento das normas e políticas da empresa.

## ***Manter o brilho dos nossos arcos***

Nenhuma política, brochura, comité ou gabinete de conformidade pode garantir um comportamento ético. Tal é da responsabilidade exclusiva de cada um de nós. Cabe a cada funcionário da McDonald's manter o brilho do nosso bom nome fazendo o que está correcto.

# R RESPONSABILIZAÇÃO INDIVIDUAL

*O nosso sucesso depende do compromisso de cada um em assumir a responsabilidade individual de fazer o que está certo.*

## **Assumimos a responsabilização individual**

Responsabilizamos-nos a nível individual por fazer o que está certo. Assumimos a obrigação de impedir ou evitar actos que possam prejudicar os nossos clientes, o sistema ou a nossa reputação — e a denunciá-las assim que ocorrerem. Nós cumprimos as nossas promessas.

Os funcionários que transgredirem a lei ou as *Normas de Conduta Empresarial* estão sujeitos a medidas disciplinares, incluindo despedimento.

No caso extremamente improvável de se isentarem os quadros superiores de agirem em conformidade com as *Normas de Conduta Empresarial*, por motivos do interesse da empresa, tal deverá ser aprovado pelo Comité de Auditoria do Conselho de Administração e divulgado imediatamente junto dos accionistas.

## **Comunicação aberta/ Linha de Integridade Empresarial**

A nossa comunicação é aberta e sincera e sabemos ouvir a opinião dos outros. Podemos levantar dúvidas e questões, mesmo que sejam difíceis, junto do nosso supervisor imediato, de outro membro da gestão, ou, sempre que necessário, através da Linha de Integridade Empresarial da McDonald's. A Linha de Integridade Empresarial é uma linha telefónica criada especificamente para receber chamadas telefónicas de funcionários sobre questões éticas ou de conformidade.

A Linha de Integridade Empresarial da McDonald's presta atendimento 24 horas por dia, sete dias por semana, por meio de

uma empresa independente especializada no atendimento de chamadas com informações confidenciais. Ligue para 800-261-9827 dentro dos Estados Unidos. Se for uma ligação feita de fora dos Estados Unidos, pedir para cobrar no destino. Há intérpretes disponíveis.

Se tiver conhecimento de qualquer transgressão das *Normas de Conduta Empresarial* ou de qualquer legislação aplicável, deve denunciá-la imediatamente à Linha de Integridade Empresarial da McDonald's ou ao Gabinete de Conformidade Empresarial.

As chamadas podem ser anónimas e não será efectuada qualquer tentativa para identificar o denunciante. No entanto, as denúncias anónimas são normalmente mais difíceis de investigar. A McDonald's — e todo o pessoal de supervisão — não permitirão qualquer forma de retaliação contra qualquer funcionário que, de boa-fé, exponha um motivo de preocupação ou levante uma questão. Os funcionários que retaliarem estarão sujeitos a medidas disciplinares incluindo despedimento.

## **Agir visando os interesses do sistema**

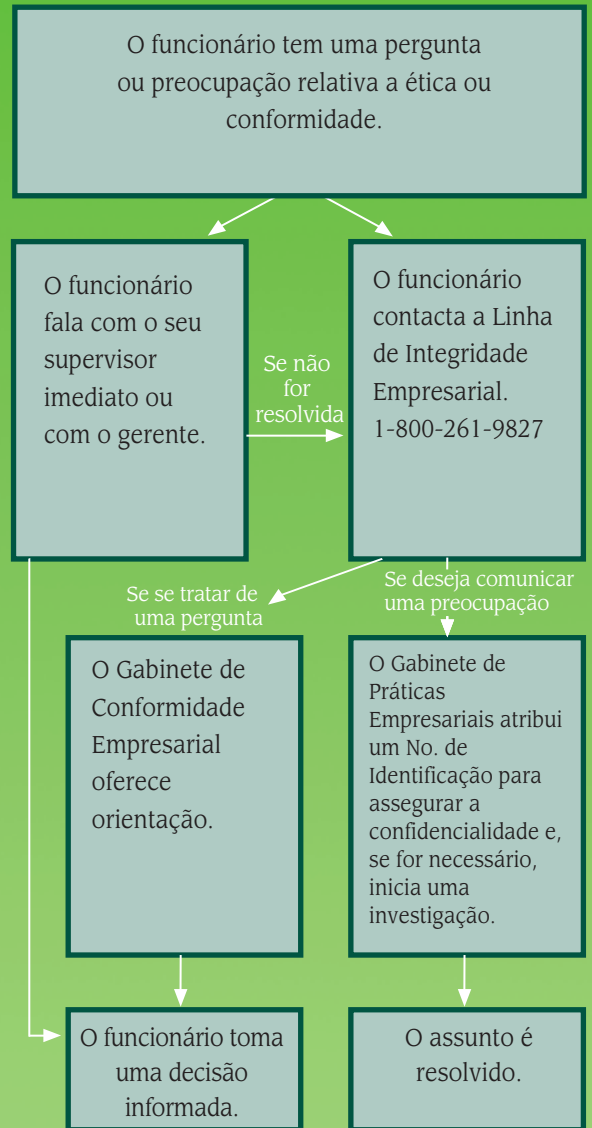
A nossa actuação tem por objectivo beneficiar os clientes e o sistema McDonald's a longo prazo — franqueados, funcionários e fornecedores — nunca visando ganhos pessoais ou o favorecimento de familiares ou amigos. Todos devem evitar situações em que os interesses pessoais ou financeiros possam provocar um conflito de interesses. Até a mera aparência de um conflito de interesses que possa fazer com que os outros duvidem do nosso sentido de justiça ou integridade, deve ser evitada.

## Investimentos externos

Os funcionários não podem deter, quer directa quer indirectamente, participações significativas em qualquer empresa que tenha relações comerciais ou que procure tê-las com a McDonald's ou que seja sua concorrente, sem autorização prévia por escrito do Gabinete de Conformidade Empresarial. Como parâmetro, entende-se por "participação significativa" uma titularidade superior a 5% do património líquido total do funcionário e sua família imediata, ou superior a 1% dos valores mobiliários patrimoniais em aberto relativos a investimentos numa empresa pública. Entre as excepções a esta regra, encontram-se os investimentos em fundos mútuos ou fundos geridos, contas geridas onde os funcionários não exercem o poder discricionário na escolha do investimento. Os funcionários também estão proibidos de assumir negócios ou oportunidades de investimento identificados mediante a utilização da propriedade e informações da empresa ou decorrentes do cargo que desempenham. Tal inclui a compra, "leasing", ou outras formas de aquisição de direitos sobre quaisquer propriedades ou materiais, directa ou indirectamente, se o funcionário acreditar que a McDonald's também está interessada na mesma oportunidade de investimento.

Sob nenhuma circunstância poderá um funcionário da empresa realizar investimentos pessoais num empreendimento se o mesmo afectar ou tiver a possibilidade de afectar a capacidade de julgamento do funcionário em relação às decisões comerciais com essa empresa. Ao mesmo tempo que se devem manter atentos em relação a possíveis conflitos de interesse que possam advir de investimentos em empresas privadas ou públicas, também devem estar cientes das questões referentes à obtenção de informações privilegiadas (*insider trading*) que podem estar associadas aos investimentos em empresas públicas. (Para mais informações, consulte "Informações Privilegiadas e Negociações de Valores Mobiliários" na página 12 do folheto das Normas.)

## EXPOSIÇÃO DE PREOCUPAÇÕES



## Emprego externo/Outras actividades comerciais

Os funcionários da empresa têm o dever de defender os interesses da McDonald's antes de quaisquer outros. Trabalhar fora da empresa ou manter outras actividades comerciais não pode interferir com essa obrigação. Nenhum funcionário da McDonald's se deve colocar na situação em que receba pagamentos de um fornecedor ou empresa com a qual esteja a realizar negócios em nome da McDonald's.

## Realização de negócios com familiares e amigos

Pode surgir um conflito de interesses quando um funcionário realizar negócios ou competir com organizações que empreguem membros da sua família ou amigos próximos, ou nas quais estes indivíduos tenham qualquer tipo de participação.

## Comunicação à McDonald's de possíveis conflitos de interesses

Qualquer situação real ou potencial de conflito de interesses deve ser imediatamente comunicada ao Gabinete de conformidade empresarial, que a aprovará ou não.



# PARE E REFLECTA

É legal?

É correcto?

Será que os meus clientes,  
colegas de trabalho, amigos  
e familiares aprovariam?

Será que amanhã me  
vou sentir bem com a  
decisão que tomar agora?

Se a resposta a todas estas  
perguntas for “sim” — então  
você está no caminho certo.

# O NOSSO COMPROMISSO COM OS FUNCIONÁRIOS

*Valorizamos o nosso pessoal, o seu crescimento e as suas contribuições.* —

## **Direitos humanos e legislação**

Apoiamos os direitos humanos fundamentais para todos. Não contratamos trabalho infantil ou permitimos o trabalho forçado. Proibimos práticas de punição ou abuso físico. Respeitamos todas as leis do trabalho em todos os mercados em que operamos.

## **Respeito e dignidade**

Todos os nossos funcionários em qualquer parte do mundo merecem ser tratados com justiça, respeito e dignidade. Oferecemos igualdade de oportunidades aos nossos funcionários e a candidatos a posições na empresa.

Os funcionários da McDonald's têm o direito de trabalhar num ambiente livre de assédio, intimidação ou abuso, seja sexual ou de outra natureza. Os comportamentos físicos ou verbais que sejam humilhantes para outros, que interfiram com os seus desempenhos funcionais ou que criem um ambiente de trabalho intimidante, hostil e ofensivo não serão tolerados.

## **Saúde e segurança**

Estamos empenhados em oferecer um ambiente de trabalho seguro e saudável. Pedimos a todos os funcionários que respeitem as normas e práticas de segurança e que tomem todas as precauções necessárias para se protegerem a si próprios e aos colegas de trabalho, incluindo apresentar-se ao trabalho sem estar sob a influência de qualquer substância ilegal ou controlada (excepto medicamentos receitados pelo médico) que os possam impedir de desempenhar as suas funções de uma forma segura e eficiente. Tendo em vista a segurança de todos, os funcionários devem comunicar imediatamente aos seus supervisores imediatos a ocorrência de acidentes, a adopção de práticas inseguras ou a inexistência de condições seguras.

## **CUMPRIMOS O QUE PROMETEMOS**

“Nós representamos a marca McDonald's todos os dias com cada palavra que proferimos, com cada mensagem que transmitimos aos nossos clientes—e aos nossos colegas de trabalho”.

—Funcionário da McDonald's

# O NOSSO COMPROMISSO COM OS CLIENTES

*Ofereceremos sempre a cada cliente uma experiência alimentar McDonald's excepcional começando com QSL&V.*

---

## **Higiene e segurança**

Restaurantes limpos, alimentos saborosos e saudáveis, brinquedos seguros para as crianças com o Happy Meal. Estas características foram sempre referências da McDonald's e são fundamentais para as promessas da nossa marca. Temos um programa abrangente e rígido para garantir que as nossas refeições, brinquedos e artigos promocionais sejam seguros e que correspondam ou suplantem todas as exigências dos órgãos governamentais. É uma responsabilidade fundamental de cada funcionário da McDonald's cumprir todas as normas e procedimentos de segurança e higiene aplicáveis, bem como comunicar imediatamente à gerência qualquer problema potencial de segurança relativo quer a um produto quer às instalações.

## **Marketing**

A promessa da nossa marca tem início ainda antes dos clientes entrarem nos nossos restaurantes, com estratégias de marketing e publicidade honestas, de bom gosto e dignas de uma das marcas mais conhecidas do mundo.

*Verdadeiro*

## Concorrência justa e práticas antimonopólio

A maioria dos países em que a McDonald's opera tem leis de livre concorrência e antimonopólio que visam garantir direito de acesso dos consumidores aos melhores produtos pelos melhores preços. A McDonald's apoia e cumpre essas leis que, entre outras coisas, geralmente proibem:

- A realização pelas empresas de acordos formais ou informais entre concorrentes que visem estabelecer, controlar ou afectar preços, produtos, termos de venda, custos, lucros ou margens de lucro, mercados ou sectores de mercado ou práticas de distribuição..
- Celebrar acordos com concorrentes que visem a distribuição de clientes ou produtos com o intuito de boicotar fornecedores ou indivíduos com quem normalmente fariam negócios ou acordos em participar ou não em licitações..

As leis de direito da concorrência também governam as nossas relações com fornecedores e franqueados. Os funcionários que trabalham em conselhos de fornecedores, cooperativas de publicidade locais ou o OPNAD (Operators National Advertising Fund) / ARM (Associação dos Restaurantes McDonald's) devem consultar o Departamento Jurídico sobre questões antimonopólio. Todo o indivíduo com dúvidas sobre este tema ou sobre qualquer outra questão, decisão ou acção com possíveis implicações antimonopólio é responsável por consultar o Departamento Jurídico antes de tomar qualquer decisão.

## FAZER COM QUE TODAS AS PESSOAS SE SINTAM ESPECIAIS

Muitos clientes escrevem ou contactam a sede da McDonald's para descreverem como os nossos funcionários ultrapassam as suas atribuições para os ajudarem ou fazerem com que se sintam especiais. Eis algumas opiniões que ilustram como os funcionários da McDonald's praticam diariamente a QSL&V.

“Deixei a minha carteira no quarto de banho. O Jeff enviou-ma e todo o meu dinheiro e cartões de crédito estavam intactos”.

“Encontrava-me no exterior do restaurante quando a minha cadeira de rodas deixou de funcionar. O Hassan empurrou-a até ao meu apartamento”.

“Fico contente por saber que o gerente da McDonald's da minha cidade recolhe brinquedos da Disney para uma menina que sofre de cancro”.

“O meu carro avariou longe de casa. A Judy ajudou a minha família a encontrar um hotel, levou-nos até lá e contactou uma igreja para que obtivéssemos mais auxílio”.

“Gosto de ver o esforço da Leslie para fazer com que os clientes se riam. Ela é fantástica”.



# O NOSSO COMPROMISSO COM PARCEIROS DE NEGÓCIOS E CONCORRENTES

*Os nossos franqueados, funcionários e fornecedores devem trabalhar conjuntamente para oferecerem a melhor experiência mundial de alimentação rápida em restaurante e para manterem o brilho nos nossos arcos.*

## **Relações com franqueados**

O nosso excelente sistema foi montado ajudando os franqueados da McDonald's a prosperarem numa relação comercial positiva com a empresa. Conseguimo-lo tratando-os de maneira honesta e justa, tanto durante os bons como os maus

tempos. Tratar bem os franqueados continua a ser a chave do nosso sucesso e é também da responsabilidade de todos os funcionários.

## **Relações com fornecedores**

Na qualidade de fornecedor do primeiro McDonald's, Ray Kroc acreditava na importância do estabelecimento de relações sólidas com os fornecedores. Nós ainda acreditamos nesse

princípio. Tratamos os nossos fornecedores de maneira honesta e justa. Esperamos um tratamento idêntico da parte deles. Além disso, fazemos avaliações periódicas da nossa cadeia de fornecedores para garantirmos que estes se encontram à altura do nosso *Código de Conduta de Fornecedores*.

## **Partilha de informações**

Os nossos fornecedores e franqueados transmitem-nos informações confidenciais que não podem ser divulgadas sem a sua autorização escrita. Não utilizaremos quaisquer métodos ilegais para obter informações sobre outras empresas. Respeitamos os direitos proprietários de terceiros, incluindo as suas patentes, direitos de autor e marcas comerciais. É proibido extorquir informações confidenciais de outras empresas, bem como persuadir os seus ex-funcionários ou funcionários actuais a divulgar esse tipo de informações.

Protegemos as informações sobre os funcionários restringindo a sua divulgação apenas àqueles que delas necessitem para objectivos legítimos de negócios.

## **Relação com os concorrentes**

Respeitamos os direitos dos nossos concorrentes e a nossa conduta de mercado em relação a eles será justa. Empenhar-nos-emos para obter vantagens competitivas por meio da adopção de práticas superiores de pesquisa, marketing, execução, controlo de qualidade e atendimento, e nunca mediante a utilização de práticas comerciais questionáveis sob o ponto de vista ético. Não nos envolvemos em práticas comerciais injustas ou ilegais.

## ***Ofertas, prestação de favores e entretenimento***

Nós não pagamos subornos nem oferecemos artigos de valor com o objectivo de influenciar ou pretender influenciar as opiniões ou os actos de terceiros. Exercemos moderação e bom senso na oferta de presentes ou entretenimento. Respeitamos as políticas da empresa do indivíduo receptor desses presentes.

O objectivo da oferta de presentes e de entretenimento no ambiente empresarial é demonstrar boa vontade e estabelecer relações de trabalho sólidas e não para obter vantagens indevidas junto dos clientes. Nenhum presente, oferta de entretenimento ou outros benefícios de cunho pessoal devem ser oferecidos, dados, proporcionados ou aceites por funcionários da empresa, membros da sua família ou agentes, excepto se:

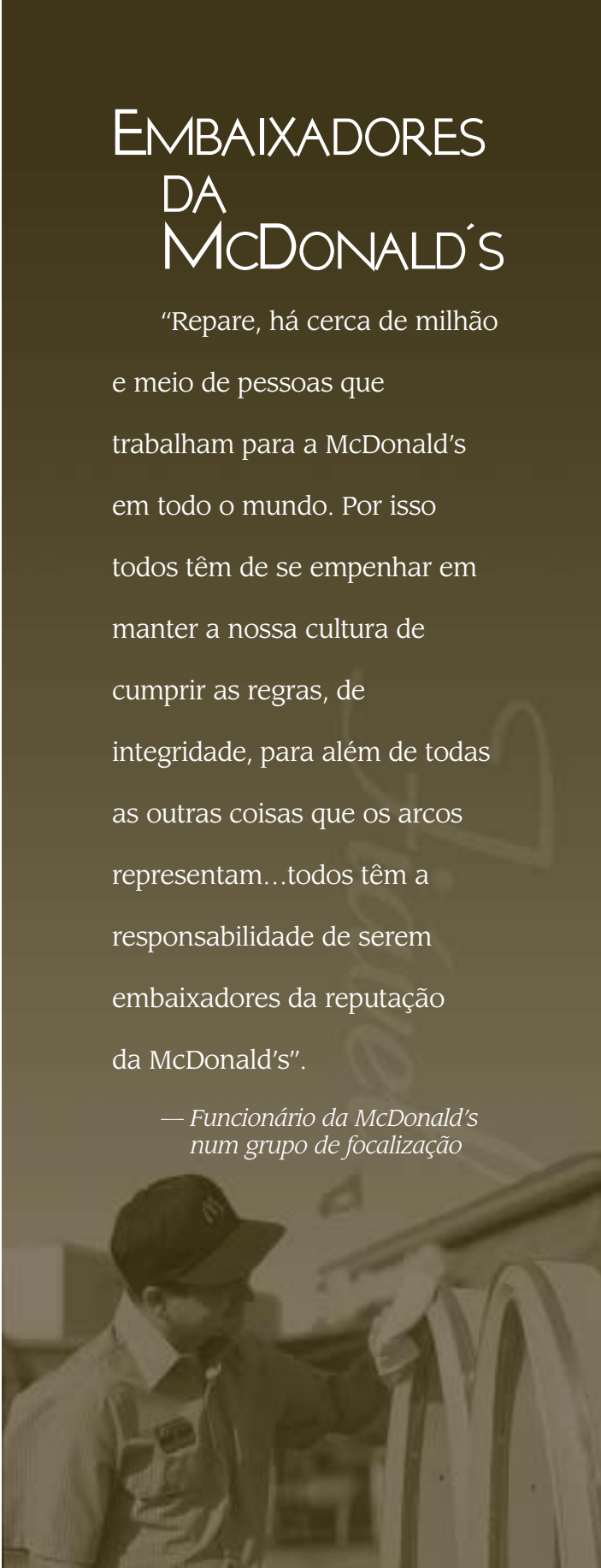
1. não for dinheiro,
2. for coerente com práticas comerciais habituais,
3. não tiver um valor excessivo,
4. não puder ser interpretado como suborno ou aliciação, e
5. não transgredir qualquer norma ou legislação.

Se tiver dúvidas sobre a adequação de determinados presentes, propostas de presentes ou outros benefícios de cunho pessoal, fale com o seu supervisor. Se houver situações em que se torne constrangedor recusar um presente ou receber qualquer outro tipo de benefícios pessoais, aceite e informe o seu supervisor e este determinará como deverá proceder.

# EMBAIXADORES DA MCDONALD'S

“Repare, há cerca de milhão e meio de pessoas que trabalham para a McDonald’s em todo o mundo. Por isso todos têm de se empenhar em manter a nossa cultura de cumprir as regras, de integridade, para além de todas as outras coisas que os arcos representam... todos têm a responsabilidade de serem embaixadores da reputação da McDonald’s”.

— *Funcionário da McDonald's num grupo de focalização*



# O NOSSO COMPROMISSO COM OS ACCIONISTAS

*Os nossos accionistas têm o direito de obter bons retornos dos seus investimentos e nós temos a obrigação de gerir o negócio visando os seus interesses a longo prazo.*

## **Administração da empresa e controlos internos**

Pensamos que uma administração empresarial eficaz começa com um Conselho de Administração forte, capaz de tomar decisões independentes em nome de todos os accionistas. Tomaremos todas as medidas necessárias para apoiar um Conselho de Administração deste tipo. Temos controlos internos e mecanismos de prestação de informações, além de um auditor externo independente, formando um sistema concebido para proteger os activos e as operações da empresa e para fornecer informações precisas, honestas e oportunas ao Conselho de Administração. Os funcionários devem cumprir à letra o espírito do nosso sistema de controlos internos, além de cooperarem inteiramente com qualquer auditoria ou investigação.

## **Protecção dos activos da empresa**

É da responsabilidade de todos os funcionários da McDonald's proteger os activos da empresa, incluindo o nosso bem mais valioso, a nossa marca. Para o mundo, qualquer dos nossos actos representa a McDonald's. Por isso, devemos esforçar-nos ao máximo para estarmos sempre à altura dessa reputação. É proibido o uso impróprio do nome, das marcas comerciais ou de outra propriedade intelectual da McDonald's.

Todos os activos, incluindo activos financeiros, veículos, materiais de escritório, equipamentos, software de computadores, telefone e serviços de internet, correio de voz e electrónico só podem ser utilizados para fins autorizados pela gerência. Os computadores ou redes de computadores da empresa só podem ser utilizados de acordo com as normas da empresa e nunca para aceder, receber ou transmitir materiais ilegais.

# *Honestidade*

Não empreste, peça emprestado, doe, venda ou disponha de qualquer propriedade da empresa, excepto mediante autorização específica de um dirigente da empresa. Os funcionários não podem usar propriedade ou informações da empresa ou valerem-se do cargo que ocupam para obterem benefícios pessoais. É proibida qualquer acção que envolva furto, fraude, desfalque ou apropriação indevida de qualquer propriedade da empresa.

### **Informações confidenciais**

A informação é um bem valioso. As informações confidenciais não podem ser divulgadas a pessoas externas à empresa e não devem ser discutidas com os funcionários da McDonald's que não precisem de ter conhecimento das mesmas. As informações confidenciais podem incluir, por exemplo, informações sobre vendas ou financeiras não divulgadas, mudanças significativas na empresa, fórmulas de produtos e de métodos operacionais, planos de marketing e imobiliários, resultados de pesquisas, dados sobre funcionários e informações sobre relações com fornecedores, concessionários e outros. Qualquer informação referente à empresa que, se divulgada, pode ajudar a concorrência ou prejudicar o sistema McDonald's, deve ser tratada como sendo confidencial.

Tome as devidas precauções para evitar a divulgação accidental de informações confidenciais. Por exemplo, assinale-as com cuidado, nunca as discuta em público, nunca as envie por correio electrónico a menos que tenham sido tomadas as precauções necessárias e mantenha o seu computador portátil em segurança. A obrigação de proteger informações confidenciais da McDonald's continua em efeito mesmo depois do vínculo laboral ter sido quebrado.

## O NOSSO BEM MAIS VALIOSO

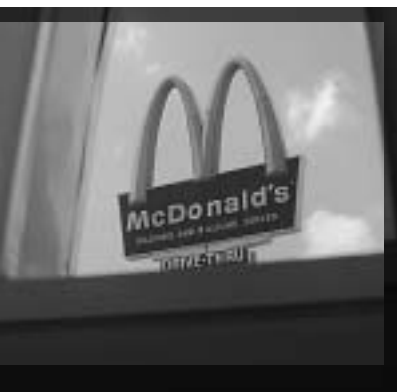
“As pessoas olham para a nossa marca e para a nossa empresa e sabem o que é que representamos.

Sabem que somos uma empresa honesta, que o nosso pessoal é essencialmente íntegro, que fazemos o que está correcto e elas confiam em nós e, por isso, são-nos leais. Isso é um bem inestimável. O maior bem que podemos ter”.

— *Funcionário da McDonald's num grupo de focalização*

## **Informações privilegiadas e negociação de valores mobiliários**

As informações que não foram disponibilizadas ao público, e que seriam consideradas importantes para tomar uma decisão de investimento, são normalmente



designadas informações privilegiadas. Entre estas encontram-se as informações relativas às acções de outras empresas públicas. Exemplos de informações privilegiadas seriam revisões significativas de subida ou descida nas previsões de rendimentos da empresa, reestruturações significativas, mudanças na administração da empresa

e informações sobre produtos importantes ou desenvolvimento de litígios. É ilegal comprar ou vender valores mobiliários de qualquer empresa, incluindo a McDonald's, com base em informações privilegiadas. Também é ilegal transmitir informações privilegiadas a terceiros ou fazer recomendações de compra ou venda de acções a terceiros com base nessas informações.

## **Registos e comunicações da empresa**

Os accionistas confiam que a McDonald's lhes fornece informações honestas e exactas e que faz decisões comerciais responsáveis, com base em registos fiáveis. Todos os livros financeiros, registos e contas devem reflectir com exactidão as transacções e ocorrências referentes à empresa, além de estarem em conformidade tanto com os princípios de contabilidade aceites em geral como com o sistema de controlos internos da McDonald's. Não são permitidos recursos, activos ou passivos não divulgados ou registados. Não é aceitável fazer declarações falsas num relatório de despesas ou de horas de trabalho, falsificar resultados de avaliações de qualidade ou de segurança, registar vendas não efectuadas ou registá-las antecipadamente, exagerar ou atenuar a declaração de activos e passivos conhecidos, manter recursos não registados ou divulgados ou recursos não registados ou diferir o registo de artigos que deveriam ser contabilizados como despesa. Não deve ser efectuado qualquer registo contabilístico com a intenção de ocultar ou alterar a natureza de qualquer transacção.

# Exactidão

dão

Quase todos os registos de negócios — incluindo o e-mail e registos de computador — podem ficar sujeitos à divulgação pública durante o curso de um litígio ou de investigações governamentais. Os registos são frequentemente obtidos por terceiros ou pelos meios de comunicação social. Portanto, os funcionários devem ser claros, concisos, verídicos e exactos no registo de qualquer informação. Evite exageros, linguagem figurativa, palpites, conclusões legais e caracterizações derogatórias de pessoas e suas respectivas motivações.

Os documentos devem ser mantidos de acordo com a nossa política de retenção de documentos. Contacte o Departamento Jurídico se tiver qualquer dúvida quanto à adequação da retenção ou destruição de documentos.

## FAZEMOS O QUE ESTÁ CERTO

“As Normas são palavras. Elas só adquirem vida quando cada um(a) de nós, na qualidade de funcionário(a) da McDonald’s, assume a responsabilidade individual de fazer sempre o que é correcto”.

— Jim Cantalupo



# O NOSSO COMPROMISSO COM AS COMUNIDADES

*Somos um negócio local, o que nos dá uma enorme força e muita responsabilidade. Devemos ser líderes em responsabilidade social e influenciar positivamente a nossa vizinhança, pessoas que nos rodeiam e meio ambiente.*

## ***A letra e o espírito da lei***

A nossa obrigação principal e mais importante em cada país e comunidade em que realizamos negócios é a estrita obediência à letra e ao espírito da lei. Isto aplica-se tanto aos funcionários da McDonald's como a terceiros que actuam em nome da empresa.

Quase todos os países do mundo proíbem a realização de pagamentos ou a oferta de qualquer objecto de valor a representantes governamentais, partidos políticos ou candidatos a cargos políticos, com o objectivo de obter ou manter a oportunidade de negócios. As comissões ou taxas pagas a revendedores, distribuidores, agentes, intermediários ou consultores não podem ser utilizadas para o pagamento de subornos.

Há muitas leis em vigor que regem a conduta empresarial além fronteiras. Entre estas existem leis que visam:

- garantir que essas transacções não estão a ser usadas para branqueamento de dinheiro;
- garantir que as empresas não cooperam com boicotes não sancionados;
- restringir o comércio com determinados países; e
- proibir negociações que possam ajudar terroristas ou organizações que apoiem actividades terroristas.

Todos os funcionários que tiverem dúvidas de natureza jurídica devem consultar o Departamento Jurídico antes da ocorrência de qualquer acto potencialmente ilegal.

## ***Actividades políticas***

As normas da McDonald's não permitem contribuições políticas. Qualquer excepção a essa regra deve ter autorização prévia por escrito do Vice-presidente de Relações Governamentais. Os funcionários têm o direito constitucional de apoiar candidatos e causas da sua escolha. Enquanto se encontrarem envolvidos nestas actividades, os funcionários da empresa devem deixar sempre claro que as suas opiniões e os seus actos representam a sua posição pessoal e não a da McDonald's.

## ***Investigações governamentais***

A McDonald's coopera com os órgãos e autoridades governamentais. Todos os pedidos de informação, diferentes daqueles já fornecidos rotineiramente, devem ser encaminhados imediatamente para o Departamento Jurídico para que a devida resposta seja elaborada.

Todas as informações fornecidas devem ser verdadeiras e exactas. Nunca tente enganar investigadores nem altere nem destrua documentos ou registos em função de uma investigação.

## **Meio ambiente**

A McDonald's — e todos os seus funcionários — têm a responsabilidade de proteger o meio ambiente para as gerações futuras. Estamos determinados a analisar todos os aspectos dos nossos negócios em termos do impacto ambiental e a tomar medidas mais abrangentes do que o esperado se elas trouxerem consigo a perspectiva de deixarmos às gerações vindouras um mundo melhor do ponto de vista ecológico. Trabalharemos para conservarmos e protegermos os nossos recursos naturais, incentivar a adopção de valores e práticas de protecção ambiental, promover o tratamento eficaz dos resíduos sólidos e assegurar procedimentos de responsabilização em todas as nossas operações.

## **Comunicação com o público**

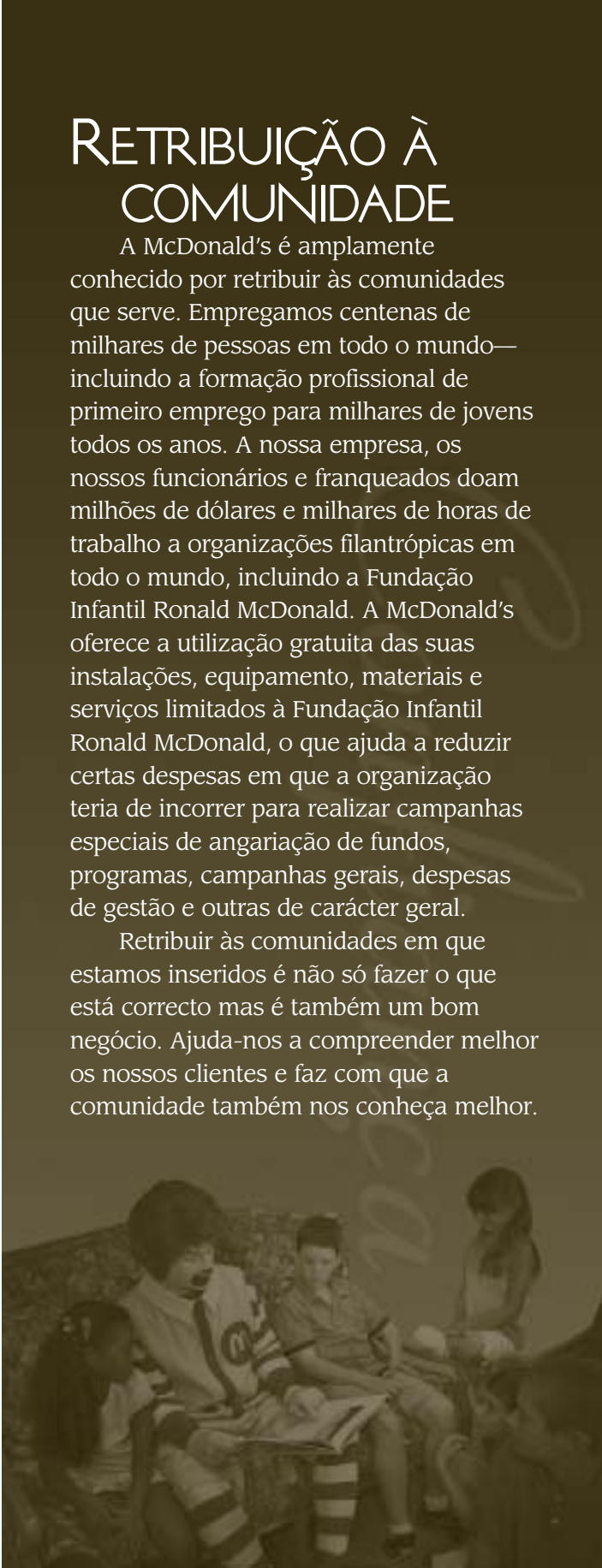
É obrigação da McDonald's prestar informações precisas e completas aos meios de comunicação, aos analistas de valores mobiliários e accionistas da empresa. Para garantir que as informações são exactas e completas, os funcionários que receberem pedidos de informações referentes às actividades, resultados, planos ou sobre a posição da McDonald's sobre assuntos de interesse público, devem encaminhá-las para o Gabinete da sua área que lide com questões de interesse público. Isto aplica-se a todas as declarações públicas, incluindo declarações feitas em BBS e em "chat rooms" da internet.

Se o Departamento de Comunicação lhe der autorização para fornecer informações solicitadas por um órgão público, certifique-se que responde apenas a assuntos da sua esfera de conhecimentos e procure ajuda para responder às questões sobre as quais não se sente seguro.

# RETRIBUIÇÃO À COMUNIDADE

A McDonald's é amplamente conhecido por retribuir às comunidades que serve. Empregamos centenas de milhares de pessoas em todo o mundo— incluindo a formação profissional de primeiro emprego para milhares de jovens todos os anos. A nossa empresa, os nossos funcionários e franqueados doam milhões de dólares e milhares de horas de trabalho a organizações filantrópicas em todo o mundo, incluindo a Fundação Infantil Ronald McDonald. A McDonald's oferece a utilização gratuita das suas instalações, equipamento, materiais e serviços limitados à Fundação Infantil Ronald McDonald, o que ajuda a reduzir certas despesas em que a organização teria de incorrer para realizar campanhas especiais de angariação de fundos, programas, campanhas gerais, despesas de gestão e outras de carácter geral.

Retribuir às comunidades em que estamos inseridos é não só fazer o que está correcto mas é também um bom negócio. Ajuda-nos a compreender melhor os nossos clientes e faz com que a comunidade também nos conheça melhor.



# COMPLEMENTO

## COMPLEMENTO ÀS NORMAS DE CONDUTA EMPRESARIAL PERTINENTES À LEI DE PRÁTICAS CORRUPITAS ESTRANGEIRAS (FOREIGN CORRUPT PRACTICES ACT)

A McDonald's espera que os seus funcionários actuem em conformidade com a legislação dos Estados Unidos, com as leis aplicáveis das localidades em que opera, além de manter as mais elevadas normas éticas de conduta da empresa. As Normas de Conduta Empresarial aplicam-se tanto aos funcionários que trabalham nos Estados Unidos como em todos os demais países do mundo. Este complemento às Normas de Conduta Empresarial enfatiza e esclarece aspectos das normas que são especificamente pertinentes às questões abrangidas no âmbito da Foreign Corrupt Practices Act "FCPA", (Lei de Práticas Corruptas Estrangeiras), uma lei anti-corrupção que se aplica à McDonald's Corporation, seus subsidiários, joint ventures e seus dirigentes, funcionários, representantes e agentes.

1. **Pagamentos a entidades governamentais.** Nenhum funcionário da McDonald's Corporation ou qualquer subsidiária ou joint venture poderá oferecer ou efectuar qualquer pagamento a qualquer representante governamental para assegurar, manter ou direccionar negócios. Por "Representante governamental" entende-se qualquer funcionário de um governo estrangeiro, órgão governamental, organização internacional pública, partido político ou dirigente partidário ou qualquer indivíduo que actue numa capacidade oficial para ou em nome desse governo ou de qualquer candidato a um cargo público. Os pagamentos efectuados indirectamente por intermédio de terceiros também são proibidos, especialmente se for divulgado ou se existir uma grande probabilidade desse pagamento ou oferta de pagamento ser feito a um representante governamental com o propósito de influenciar os seus actos ou decisões.
2. **Dinheiro, pagamentos e presentes em outros países.** Para evitar até mesmo a aparência de uma situação imprópria, nenhum pagamento em dinheiro poderá ser feito a terceiros além dos desembolsos de caixa devidamente documentados. Não deverá ser emitido qualquer cheque da empresa para retirada "em dinheiro" ou "ao portador" ou a indivíduos designados como recebedores por terceiros detentores de direitos de pagamentos. Nenhum pagamento poderá ser efectuado fora do país de residência do recebedor do pagamento sem autorização prévia por escrito do Director Jurídico da McDonald's Corporation. Além disso, de acordo com a Política de presentes, prestação de favores e ofertas de entretenimento de negócios da McDonald's, conforme definido nas Normas de Conduta Empresarial, nenhuma oferta de entretenimento ou de presentes poderá ser feita e nenhuma despesa de viagem poderá ser paga a qualquer representante governamental sem autorização prévia por escrito do Conselheiro Jurídico Geral Mundial da sua área.
3. **Facilitação de pagamentos.** Entende-se por "Facilitação de pagamentos" a realização de pequenos pagamentos a representantes governamentais necessários para acelerar ou assegurar o andamento de uma função rotineira do governo, como a obtenção de documentos oficiais, o processamento de documentos governamentais ou a oferta de serviços postais e de utilidade pública. A facilitação de pagamentos nunca poderá incluir pagamentos efectuados com o intuito de auxiliar na obtenção ou manutenção de um negócio. Apesar de esta prática ser desencorajada, a facilitação de pagamentos poderá ser efectuada noutros países fora dos Estados Unidos onde estas práticas são reconhecidas e realizadas com transparência, mas apenas mediante a autorização prévia por escrito do Conselheiro Jurídico Geral Mundial da sua região.
4. **Registos e livros contabilísticos.** Os funcionários devem ajudar a garantir que os registos e livros contabilísticos da empresa reflectam correcta, justa e detalhadamente, dentro de um critério de razoabilidade, todas as operações e alienações de activos. Nenhum recurso financeiro ou activo não divulgado ou não registado pode ser estabelecido ou mantido, qualquer que seja o seu propósito. Nenhum funcionário participará da falsificação de qualquer registo contabilístico ou de negócios e todos os funcionários deverão prestar informações completas e verdadeiras sobre quaisquer questões levantadas pelos auditores internos ou independentes da McDonald's Corporation.

# RECURSOS ADICIONAIS

*A defesa destes valores é um dever pessoal de cada um de nós. Mesmo assim, só unidos poderemos fortalecer o nosso objectivo de os executar. Procure ajuda, se necessário. Um bom lugar para começar a sua busca é a utilização destes recursos.*

---

## ***Pessoal/A sua equipa ampliada***

- O seu supervisor
- Outro membro da gerência
- O chefe de serviços
- Recursos humanos
- Departamento Jurídico
- Auditoria interna
- Linha de Integridade Empresarial **1-800-261-9827**
- Programas de Assistência aos Funcionários (EAP)

## ***Políticas/A sua rede de informações ampliada***

*Existem cópias destas políticas à sua disposição no site da McDonald's ou no AccessMCD:*

- Código de Conduta de fornecedores
- Política de retenção de documentos
- Política de comunicação electrónica da empresa
- Protecção das informações da McDonald's
- Directrizes operacionais de recursos humanos
- Política de áreas específicas

A sua área de actuação pode ter normas adicionais que também servem como recursos.

### **Gabinete de conformidade empresarial da McDonald's**

business.integrity@mcd.com

630-623-3522 (call collect)

P.O. Box 4567

Oak Brook, IL 60522-4567

Fax: 630-623-7125

*Se pueden obtener copias de las Normas de Conducta en los Negocios de McDonald's en el Departamento de Recursos Humanos o en el Departamento Legal de su área o a través de la Oficina de Integridad Corporativa.*

## ***Chamadas para a Linha de Integridade Empresarial da McDonald's Corporation nos Estados Unidos:***

Para contactar a Linha de Integridade Empresarial da McDonald's Corporation nos Estados Unidos, por favor procure o seu número local (o país de onde procede a chamada) de acesso directo da AT&T na seguinte lista:

Áustria	.0800-200-288
Bélgica	.0-800-100-10
Bulgária	.00-800-0010
Chipre	.800-900-10
Dinamarca	.8001-0010
Estónia	.0-800-12001
Finlândia	.0-8001-10015
França	.0800-99-00-11
Alemanha	.0-800-2255-288
Grécia	.00-800-1311
Hungria	.06-800-01111
Islândia	.00-800-2225288
Irlanda	.1-800-550-000
Itália	.800-172-444
Liechtenstein	.809-2288
Lituânia	.8^800-90028
Luxemburgo	.800-2-0111
Malta	.800-90110
Noruega	.800-190-11
Polónia	.0-0-800-111-1111
Portugal	.800-800-128
Espanha	.900-99-00-11
Suécia	.020-799-111
Suíça	.0-800-890011
Turquia	.00-800-12277
Ucrânia	.8^100-11
Reino Unido (BT)	.0800-89-0011
Reino Unido (C&W)	.0500-89-0011

O sinal ^ que aparece em alguns códigos directos da AT&T significa "aguarde o segundo sinal de chamada".

Depois de localizar este número, por favor siga estas instruções:

Certifique-se que obteve uma linha externa (se está a usar um telefone público, verifique se permite chamadas internacionais).

PASSO 1: Marque o Número de acesso directo da AT&T referente ao país de onde a chamada procede.

PASSO 2: Quando ouvir a mensagem em inglês ou uma série de sons, marque o seu número gratuito da Linha de Integridade Empresarial da McDonald's (NÃO prima "1" nem "0" antes de marcar o número de telefone).

PASSO 3: A chamada será ligada à Linha de Integridade Empresarial da McDonald's.



