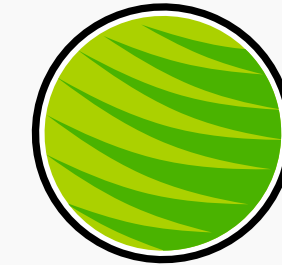


JUNTOS
SOMOS
TODOS



BFFC

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2024



SUMÁRIO

Carta do CEO 03

O Relatório 05

Sobre Nós 06

Quem Somos 07

Nossa História 08

Nosso Jeito de Ser 12

Nossos Valores Nos Conectam 13

Manifesto da Cultura BFFC 14

Nossos Reconhecimentos 15

Onde Atuamos 16

Como Geramos Valor 17

Bob's 18

Yoggi 27

KFC 30

Pizza Hut 33

Governança 36

Governança Corporativa 37

Estrutura de Governança 38

Conselho de Administração 39

Sistema de Franquias da BFFC 42

Conselho Consultivo de Franqueados 45

Ética e Integridade 46

Segurança da Informação, Privacidade e Gestão de incidentes 50

Investimentos Estratégicos da BFFC 52

Nosso Desempenho Econômico 54

Estratégia de Crescimento e Visão Sustentável de Futuro 57

Pessoas 58

Respeito aos Direitos Humanos 59

Valorização de Pessoas e Sustentabilidade da Força de Trabalho 60

Cultura Que Inspira 67

Relacionamento com os Consumidores 77

Relacionamento com as Lojas e os Franqueados 80

Impacto na Comunidade 81

Instituto Bob's 83

Cuidado Que Acolhe 88

Presença Que Alimenta 90

Pintando 7 92

Ações Comunitárias nas Regiões 92

Celebrando Com o Brasil 96

Sustentabilidade 100

Visão de Sustentabilidade 101

Gestão da Sustentabilidade 102

Cadeia de Sustentabilidade 110

Transparência Nutricional e Compromisso com o Consumo Consiente 113

Futuro 117

Nossos Compromissos Até 2030 118

Anexos 120

SASB 121

Créditos 124



MENSAGEM DO CEO

Ricardo Bomeny
CEO – BFFC

Na BFFC, acreditamos que crescer não é apenas ampliar nossa presença — é abrir caminhos para o desenvolvimento humano, social e econômico. Cada cidade que recebe uma de nossas unidades, levamos mais do que uma marca: levamos oportunidade de trabalho, geração de renda, estímulo ao empreendedorismo e, muitas vezes, o primeiro emprego para centenas de jovens. Alimentar encontros é também construir conexões genuínas com os lugares onde atuamos, com as pessoas que nos cercam e com o futuro que ajudamos a construir.

Somos uma empresa com trajetória sólida e tradição no *food service* brasileiro, que carrega no DNA o espírito de inovação e a capacidade de se reinventar. Crescemos com base sólida no presente e com o olhar atento ao futuro, sempre conectados às transformações do mercado e às necessidades das

pessoas. Nossa estrutura nos permite tomar decisões com agilidade, desenvolver com autonomia e atuar com sensibilidade diante das realidades locais. Essa proximidade com os territórios e com as pessoas que constroem nossa marca diariamente é o que fortalece nossa cultura e orienta nossas escolhas com mais consciência e responsabilidade.

O ano de 2024 foi marcado por amadurecimento. Avançamos em diversas frentes, enfrentando com responsabilidade os desafios econômicos e sociais do país. Cumprimos nossos compromissos estratégicos e, mais do que isso, preparamos o terreno para um novo ciclo de crescimento — mais ousado, mais inovador e mais conectado às transformações que o mundo demanda.

Esse avanço se refletiu na modernização das lojas, na aplicação de inteligência artificial para tornar nossos processos mais eficientes, e na melhoria contínua da experiência de quem está conosco: colaboradores, clientes e franqueados. Também ampliamos nossas ações sociais em diversas regiões do país, com o engajamento genuíno de pessoas que compartilham do nosso propósito e atuam com responsabilidade e generosidade nas comunidades em que estão inseridas.

A presença da BFFC pelo Brasil vai além da operação comercial. Onde chegamos, levamos também estrutura, lazer e novas possibilidades. Esse impacto é potencializado pelo *franchising*, modelo pelo qual atuamos há mais de 40 anos e que é um dos pilares da nossa trajetória. Os franqueados são parceiros fundamentais na disseminação da

nossa cultura e propósito, contribuindo para nossos valores se fortaleçam e ganhem vida em diferentes territórios. Com autonomia e engajamento local, muitos lideram iniciativas sociais e ambientais que nascem das realidades de suas comunidades. Essa rede colaborativa, que cresce de forma orgânica, amplia nosso alcance, fortalece os vínculos com a sociedade e traduz, na prática, o compromisso da BFFC com o desenvolvimento sustentável.

Seguimos também fortalecendo nossa governança, com transparência, ética e escuta ativa. Investimos em canais que favorecem o diálogo e a tomada de decisão responsável, envolvendo todas as partes que fazem parte da nossa história.

A BFFC é feita por pessoas, para pessoas. E é nelas que reside a nossa maior força. Agradeço a todos que caminham conosco: clientes, franqueados, colaboradores, e parceiros que possamos continuar avançando com ética, respeito, coragem e consciência. Sempre com os olhos atentos às transformações do mundo — e com o coração voltado ao que realmente importa.

"Onde chegamos, levamos também estrutura, lazer e novas possibilidades. [...] Essa rede colaborativa, que cresce de forma orgânica, amplia nosso alcance, fortalece os vínculos com a sociedade e traduz, na prática, o compromisso da BFFC com o desenvolvimento sustentável."



O RELATÓRIO

É com grande satisfação que apresentamos o Relatório de Sustentabilidade 2024 da BFFC, uma plataforma essencial para compartilhar com nossos clientes, parceiros e colaboradores as ações que estamos implementando em busca de um futuro mais sustentável. Este relatório reflete o nosso compromisso com os princípios ESG e a maneira como estamos integrando práticas responsáveis no nosso dia a dia corporativo.



Adotamos os padrões da **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)** para

garantir que nossas comunicações sejam ainda mais alinhadas com as melhores práticas globais de sustentabilidade. Utilizamos esses critérios para apresentar de forma clara e transparente nosso progresso em áreas-chave e o impacto de nossas iniciativas.

Neste relatório, destacamos nossa contribuição para os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU**, alinhando nossas ações com a Agenda 2030 e os princípios do Pacto Global. Apresentamos, ainda, os principais projetos, resultados e desafios enfrentados em cada um dos pilares ESG, refletindo nossa evolução e os passos dados para aprimorar a governança, o cuidado com o meio ambiente e o bem-estar social.

Este relatório cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024 e tem como objetivo proporcionar uma visão honesta e completa de como estamos trabalhando para integrar a sustentabilidade em todas as nossas operações.

Ficamos à disposição para quaisquer dúvidas ou sugestões através do e-mail : sustentabilidade@bffc.com.br



Saboreie a leitura!

SOBRE NÓS

JUNTOS
SOMOS
TODOS



QUEM SOMOS

A **Brazil Foodservice e Franchising Corporation (BFFC)** consolidou-se como um dos principais grupos do setor de alimentação fora do lar na América Latina.

Atualmente, administra uma rede com mais de 1.100 pontos de venda, entre unidades próprias e franqueadas, distribuídas em todas as regiões do Brasil. A BFFC é a empresa responsável pelas marcas **Bob's e Yoggi**, além de operar como franqueada das redes internacionais **Pizza Hut e KFC**.

Na BFFC, o compromisso com a superação, a renovação e a inovação sempre integraram a essência da empresa. Reconhecemos que nosso maior investimento está nas pessoas — as protagonistas da nossa trajetória.

Temos como propósito central o fomento ao empreendedorismo, promovendo um ambiente favorável ao surgimento, à consolidação e à expansão de novos negócios.

Para isso, oferecemos capacitação e suporte contínuos aos empreendedores ao longo de toda a sua jornada.

Nosso compromisso também abrange a responsabilidade ambiental. Adotamos práticas sustentáveis e buscamos constantemente mitigar os impactos de nossas operações por meio do engajamento com diferentes partes interessadas. Atuamos com responsabilidade para reparar, reduzir e prevenir efeitos negativos decorrentes de nossas atividades.

Acreditamos no investimento contínuo no potencial humano, no estímulo ao crescimento profissional e cultural e na contribuição para o avanço econômico.

Criamos oportunidades acessíveis, estimulamos novos negócios e contribuimos para a construção de uma sociedade mais inclusiva e desenvolvida. Com esse empenho, a BFFC se dedica a fazer sempre o melhor: oferecer comida boa, fortalecer conexões e criar caminhos para um futuro mais saboroso e promissor.



NOSSA HISTÓRIA

A trajetória da BFFC é marcada por conquistas, inovações e um forte compromisso com o desenvolvimento do setor de food service. Desde a sua criação, a empresa vem ampliando seu impacto e consolidando-se como referência no mercado.

BFFC

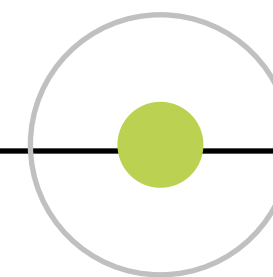
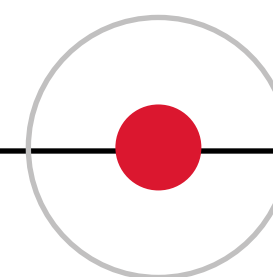
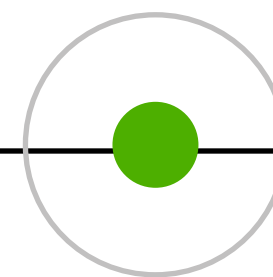
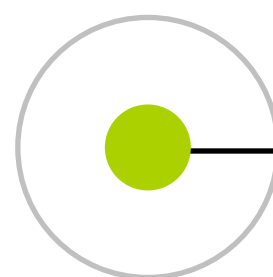
Tornou-se pública na bolsa de valores Nasdaq, em Nova York.



As famílias Bomeny e Fonseca assumem o controle da BFFC, iniciando uma nova fase de crescimento.

1994

2002



1992

1996

Origem da BFFC em Delaware, nos Estados Unidos, sob o nome de Trinity.



Aquisição da rede Bob's, então com 78 lojas, e fusão com a Bigburger, com 45 lojas.

BFFC

BFFC

Compra de 60% da IRB – Internacional Restaurantes do Brasil, o maior franqueado Pizza Hut do país.
Parceria com a chilena Gastronomia & Negócios, começando a expansão da marca Doggis no Brasil e levando o Bob's para o Chile.

2008



Aquisição da rede de frozen yogurt Yoggi, expandindo o portfólio de marcas.

2012

BFFC

2006

Criação, no Brasil, da holding "BFFC do Brasil" e início da exploração de novas marcas nacionais, regionais e internacionais.



2009

Inauguração da primeira loja da Doggis no Rio de Janeiro e da primeira Bob's em Santiago, no Chile.



2015

Fechamento de capital da empresa, aumentando a agilidade e eficiência nos processos decisórios.



Aquisição da rede Mexcla, com 12 pontos de venda convertidos em KFC e Bob's. Aquisição da rede Big Burguer NE, com 49 pontos de venda da marca Bob's. Aquisição de 40% da IRB, operadora da marca Pizza Hut, passando a deter 100% da empresa. Inauguração da 1ª loja Pizza Hut no Rio de Janeiro.

Liderança em inovações digitais e estratégias de ESG em resposta à pandemia.



2019

2020

2016

2021

Lançamento do aplicativo do Bob's e da loja 100% digital. Reconhecimento como uma das Melhores Empresas para se Trabalhar no Varejo, de acordo com a Great Place to Work (GPTW).



Lançamento do Projeto Bob's em Casa.



Expansão do modelo “Bob’s Conecta”,
lançamento do molho Grill Bob’s em
Casa, avanço na compensação de
resíduos e ampliação da adesão à energia
limpa nos pontos de venda.



2023

2022

Celebração dos 70
anos da marca Bob’s,
com participação
recorde no Rock in Rio
e lançamento de novos
produtos no varejo.



2024

Participação histórica no Rock in Rio como
apoiador oficial, com a maior presença da marca
no festival e celebração dos 40 anos do sistema
de franchising do Bob’s, reafirmando o
compromisso da empresa com inovação,
diversidade cultural e fortalecimento da marca.

Ao longo de sua história,
a BFFC tem se dedicado a
combinar **sabor,**
qualidade e inovação,
promovendo
experiências únicas para
os consumidores e
criando oportunidades
para empreendedores
em todo o país.

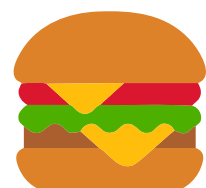




NOSSO JEITO DE SER

O "Nosso Jeito de Ser" reflete a essência da BFFC e guia tanto as nossas decisões diárias quanto as nossas estratégias de longo prazo.

Nossa cultura é composta por comportamentos e valores que nos definem e inspiram, sustentando nosso compromisso de sermos reconhecidos e admirados por aquilo que somos e pelo que fazemos.



Nosso Propósito

Alimentar encontros deliciosos entre pessoas, culturas, paladares e sabores.



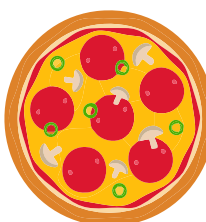
Nossa Filosofia

Acreditamos que cada ponto de contato é uma oportunidade de criar conexões saborosas e duradouras.



Nosso Objetivo

Conectar nossos clientes com uma experiência única, saborosa e diversa, com produtos gostosos e de qualidade, em um ambiente sempre antenado e acolhedor.



Nossa Personalidade

Somos bem-humorados, vibrantes, positivos e ponderados. Queremos colocar um sorriso no rosto das pessoas, para que todos fiquem mais à vontade e a conversa fique mais gostosa.

NOSSOS VALORES NOS CONECTAM



FOCO

Temos clareza no alvo!

Somos determinados. Estamos constantemente nos desafiando a crescer e nos desenvolver, com foco em resultados para o benefício de todos.



RESPEITO

Ouvimos pra valer!

Trabalhamos em um ambiente diverso, onde as pessoas são respeitadas, reconhecidas, encorajadas a crescer, a se desenvolver, ter sucesso e fazer a diferença.



CONEXÃO

**Se quiser ir rápido, vá sozinho.
Se quiser ir longe, vá acompanhado.**

Apaixonados por conexões, trabalhamos para gerar encontros entre pessoas e produtos de qualidade, oferecendo atendimento e serviço diferenciados para que cada experiência seja única e inesquecível.



RESILIÊNCIA

Aqui ninguém joga a toalha!

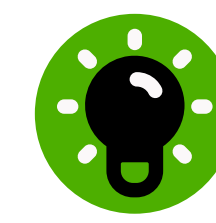
Temos a capacidade constante de superar desafios, nos adaptando com rapidez e fluidez, sem perder nossa essência.



ÉTICA

Fazemos as coisas certas, de maneira certa!

Nós fazemos o que é certo. Somos comprometidos com nossos clientes, parceiros e a sociedade como um todo, e agimos com integridade e transparência em tudo que fazemos.



INOVAÇÃO

**Somos originais.
Adoramos inovar!**

Somos dinâmicos, criativos e singulares. Entregamos soluções que nos diferenciam e se conectam com nossa originalidade.

MANIFESTO DA CULTURA BFFC

Acreditamos que encontros podem ser surpreendentes, que a cada troca de olhar, a cada sorriso, a cada palavra, a cada frase, criamos conexões duradouras.

Inquietos, em constante movimento, criativos e inovadores, fazemos o que é certo.

Sonhamos alto, juntos, e exploramos cada interação que o dia a dia nos traz com positividade e responsabilidade.

Cá entre nós, somos diferentes, com hábitos diferentes, formas, gostos, cores... Somos únicos, mas unidos em torno de um propósito, uma visão, a que a BFFC tem, e construímos uma empresa cheia de sabor.





NOSSOS RECONHECIMENTOS

A BFFC é amplamente reconhecida pela excelência em gestão de franquias, experiência do cliente e clima organizacional.



PEGN

Pequenas Empresas Grandes Negócios

14 prêmios da Pequenas Empresas & Grandes Negócios, incluindo 3 anos entre as “Melhores Franquias do Brasil”.



22 Selos de Excelência em Franchising

pelo alto padrão de suporte à rede.



GPTW

Great Place to Work® Brasil

Certificada pelo “Great Place to Work” Brasil pelo 7º ano



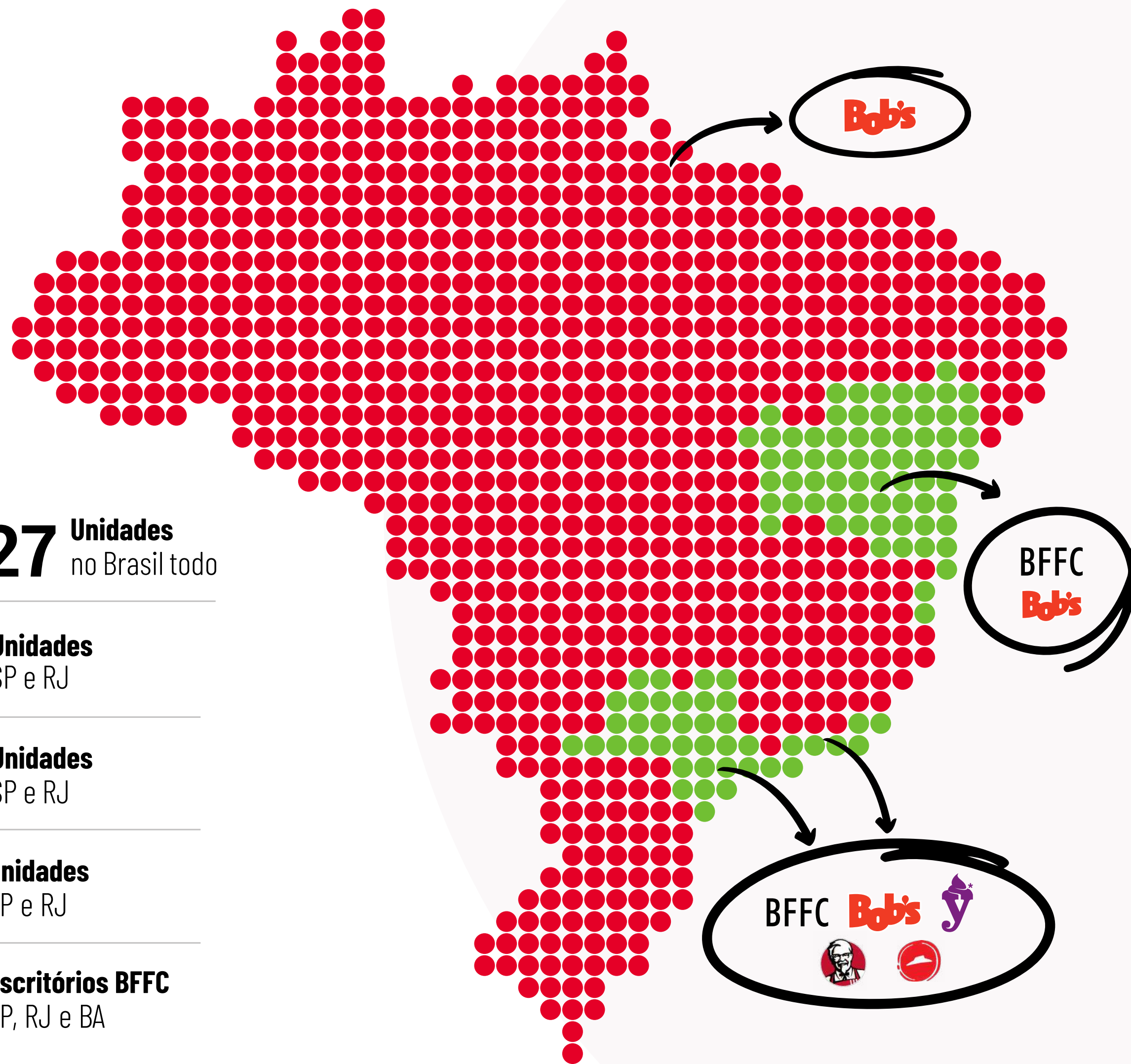
Prêmio POPAI Brasil

Premiação por projetos inovadores em arquitetura comercial.



Experience Awards 2024

Destaque entre as empresas com melhor avaliação de experiência do cliente (NPS).

 **1.027** Unidades
no Brasil todo**48** Unidades
SP e RJ**28** Unidades
SP e RJ**7** Unidades
SP e RJ**3** Escritórios BFFC
SP, RJ e BA

ONDE ATUAMOS

Com presença consolidada em todo o território nacional, nossos pontos de venda estão distribuídos de forma estratégica para atender aos diferentes perfis de consumidores. Atualmente, o Bob's lidera a operação da BFFC, com mais de 1.000 unidades espalhadas por todas as regiões do Brasil. As marcas Pizza Hut, KFC e Yoggi concentram-se, exclusivamente, nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro, fortalecendo sua presença em mercados estratégicos.

Nossa estrutura operacional é complementada por escritórios regionais localizados em São Paulo, Rio de Janeiro e Bahia, que oferecem suporte às operações locais e asseguram eficiência no atendimento aos franqueados e consumidores.

FB-RN-000.A ; FB-FR-000.B

COMO GERAMOS VALOR

A BFFC se destaca no setor de alimentação por meio de um portfólio diversificado de marcas que integram o dia a dia de milhões de consumidores em todo o país. **Como detentora das marcas próprias Bob's e Yoggi, além de operadora das franquias internacionais Pizza Hut e KFC no Brasil**, a companhia oferece um leque abrangente de produtos, atendendo a diferentes perfis e preferências de consumo.

Nosso compromisso está centrado na entrega de qualidade e inovação em cada item comercializado, respeitando a identidade e os valores que caracterizam cada uma das marcas do grupo. A busca constante por superar expectativas, renovar experiências e inovar processos faz parte da cultura da BFFC, orientando nossas decisões estratégicas e operacionais. Essa abordagem fortalece nosso posicionamento no mercado e reflete nosso empenho em promover uma experiência positiva para clientes, franqueados e demais públicos com os quais nos relacionamos.



Rob's



Assumir a liderança do Bob's é, ao mesmo tempo, uma honra e um compromisso com o legado de uma marca que há décadas faz parte da vida dos brasileiros. Temos plena consciência do impacto que geramos no setor em que atuamos, nas comunidades onde estamos presentes e na vida das pessoas com quem nos conectamos todos os dias. É com esse espírito que compartilho nossa visão, avanços e compromissos nesta jornada de evolução constante.

Ao longo da nossa trajetória, a inovação tem sido um dos pilares fundamentais da nossa cultura. Acreditamos que a inquietude, a busca incessante por soluções criativas e a capacidade de adaptação são indispensáveis para manter a solidez de uma marca que nasceu no Rio de Janeiro, cresceu com o Brasil e, hoje, se conecta diariamente com milhões de consumidores e centenas de franqueados em todo o país. O Bob's é, ao mesmo tempo, uma empresa com forte legado e uma organização em permanente movimento, atenta às mudanças no comportamento do consumidor e aos novos padrões de consumo.

Nos últimos anos, avançamos de forma consistente na integração dos princípios ESG à nossa estratégia corporativa. Expandimos o uso de energia renovável nos pontos de venda,

fortalecemos a gestão de resíduos, ampliamos as ações de compensação ambiental e investimos em iniciativas que promovem a consciência e o engajamento de toda a nossa rede — colaboradores, franqueados, parceiros e clientes.

A criação do Instituto Bob's representou um marco na estruturação e fortalecimento das nossas iniciativas sociais. O Instituto nasceu com o propósito de organizar e potencializar ações que já eram realizadas espontaneamente pelos nossos franqueados em diversas regiões do Brasil e, hoje, se consolida como um importante agente de transformação social, promovendo oportunidades para jovens em situação de vulnerabilidade e fomentando a inclusão e o desenvolvimento local.

Celebramos também, em 2024, os 40 anos do franchising do Bob's, um modelo que impulsiona a prosperidade, fomenta o empreendedorismo e promove a geração de milhares de empregos em todo o país. Cada nova unidade representa não apenas uma expansão do nosso negócio, mas uma oportunidade de fortalecer o desenvolvimento econômico e social das comunidades onde atuamos.

Estamos cientes de que os compromissos assumidos não são pontos de chegada, mas parte de uma jornada contínua e

inegociável. Seguiremos firmes na ampliação das ações ambientais, no uso inteligente de recursos e no fortalecimento do Instituto Bob's como um vetor de transformação social. Reafirmo, assim, nosso compromisso com uma gestão ética, transparente e inovadora, que valoriza a sustentabilidade como um pilar estratégico e essencial para garantir a perenidade da nossa marca. Estamos construindo um Bob's mais responsável, conectado e preparado para os desafios do amanhã, e convidamos todos que fazem parte dessa história a seguir conosco nessa jornada de transformação.

Antonio Detsi
Diretor Geral
da Marca Bob's



“

Transformar compromissos em ações concretas é o que move a operação do Bob's diariamente.

Assumimos o desafio de fazer com que o propósito da marca, alimentar encontros, aconteça em cada loja, em cada atendimento e em cada escolha feita pelos nossos times.

Na área de Operações, sustentabilidade não é discurso, é prática. Está presente na escolha de insumos, na construção das lojas, no cuidado com a experiência do cliente e na relação com nossa rede de franqueados. É com esse olhar que integramos o ESG ao nosso cotidiano, compreendendo que não se trata de um projeto com começo, meio e fim, mas de uma jornada contínua que exige equilíbrio entre eficiência, impacto e responsabilidade.

O mercado de foodservice tem evoluído rapidamente, e o consumidor atual busca mais do que sabor e conveniência. Ele espera posicionamento, transparência e atitudes alinhadas às transformações da sociedade. Por isso, crescer com consistência é o nosso foco, equilibrando inovação, agilidade e compromisso com quem está à frente de cada ponto de venda.

Acreditamos que é possível liderar pelo exemplo. Com inovação responsável, decisões conscientes e parcerias alinhadas aos nossos valores, seguimos construindo um Bob's mais preparado para o futuro. E essa construção só é possível com o engajamento de toda a nossa rede de colaboradores, franqueados e parceiros, que fazem acontecer todos os dias.

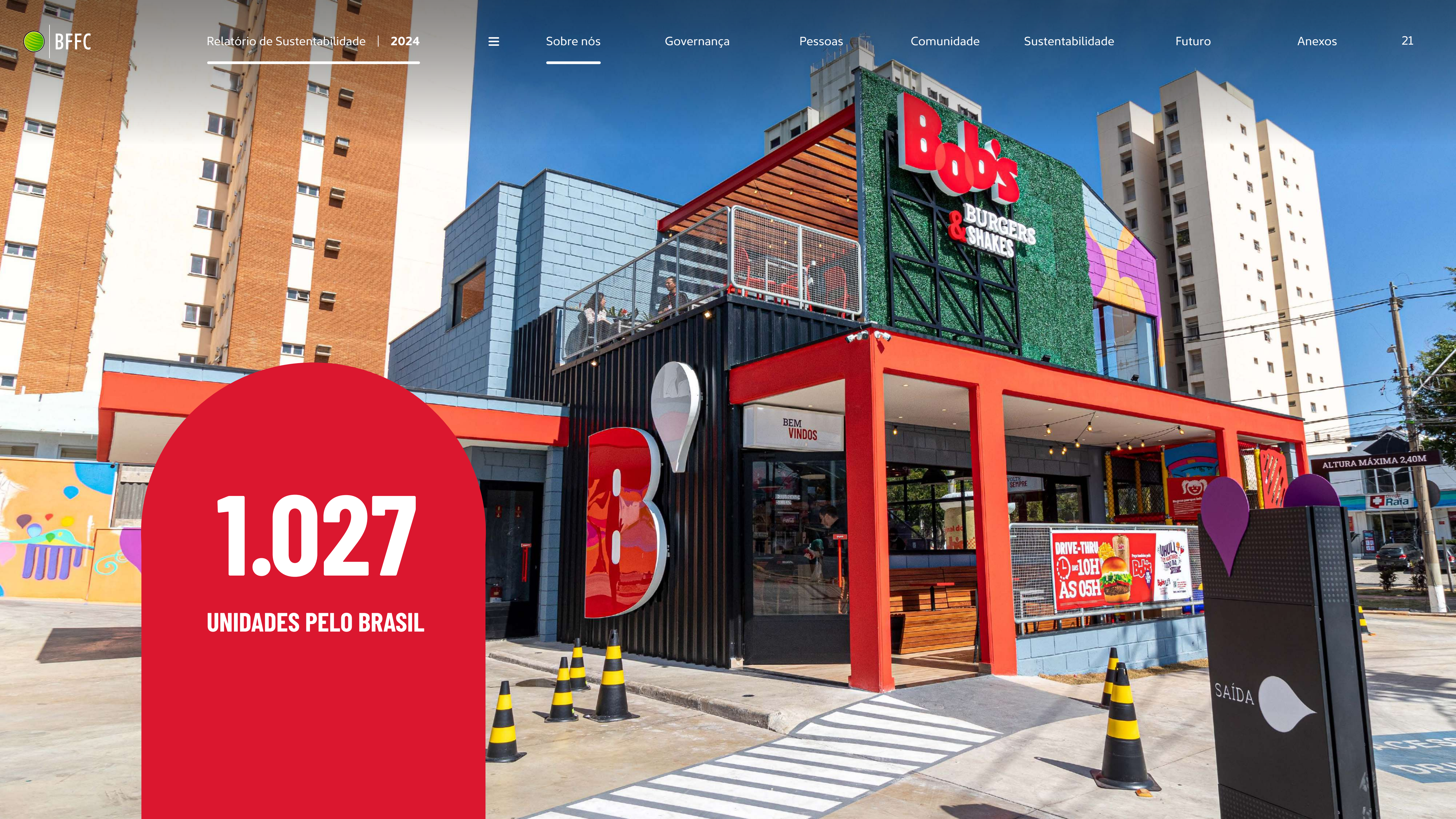


Marcelo Batista
Diretor Geral Ativos
Próprios



1.027

UNIDADES PELO BRASIL



Bob's

O Bob's é uma das maiores redes de hambúrgueres do Brasil. Criado no Rio de Janeiro em 1952 pelo tenista norte-americano e campeão de Wimbledon, Bob Falkenburg, destacou-se ao oferecer hambúrgueres e sanduíches com um toque brasileiro, além dos Milk Shakes que rapidamente se tornaram ícones no país.

Pioneiro no sistema de franquias no Brasil, o Bob's nasceu em Copacabana e logo conquistou os consumidores, tornando-se uma referência no segmento de *fast food*. Sua expansão nacional iniciou-se em 1984, com a adoção de um modelo estruturado de franquias, que continua crescendo e oferecendo suporte completo aos empreendedores da rede.

Para saber mais, acesse

www.bobs.com.br



Bob's

Principais marcos da trajetória

**1952**

Inauguração da primeira loja no Rio de Janeiro.

1959

Criação do famoso *Milk Shake* de Ovomaltine e abertura da fábrica na Avenida Brasil.

1960

Primeira evolução do logotipo da marca.

1974

Aquisição da marca pela Libby do Brasil.

**1984**

Início do modelo de franquias, com a primeira unidade em Vitória (ES).

1978

Bob's é adquirido pela Nestlé.

1976

Abertura da primeira loja em São Paulo.

1975

Lançamento do Big Bob, primeiro sanduíche refeição do país.



1985

Participação na primeira edição do Rock in Rio.

1987

O grupo holandês Vendex, em sociedade com a família Malzoni, assume a marca.

1990

Introdução de lojas com modelo compacto.

1993

Retorno da marca aos grandes eventos, como Carnaval do Rio e Fórmula 1.



2012

Comemoração dos 60 anos e recorde de 142 novas franquias em um único ano.

2011

Recorde mundial de vendas em festivais: quase 80 mil hambúrgueres no Rock in Rio. Inauguração da Universidade Corporativa.

2008

Recorde de mais de 1 milhão de litros de *Milk Shake* vendidos por mês.

1996

Aquisição pela BFFC e fusão com a rede Bigburger.



2014

Lançamento de um novo conceito de marca, com inovações em tecnologia, produto e operação.

2016

Inauguração da primeira loja 100% digital e lançamento do aplicativo Bob's.

2019

Inclusão de opções à base de plantas com a linha Incrível Burger.

2020

Lançamento do aplicativo de entregas Chama o Bob's e conceito *Contactless*.

Atualmente o nosso aplicativo recebe apenas o nome Bob's.





2021

Lançamento da linha Bob's em Casa, com produtos congelados em redes de supermercado.

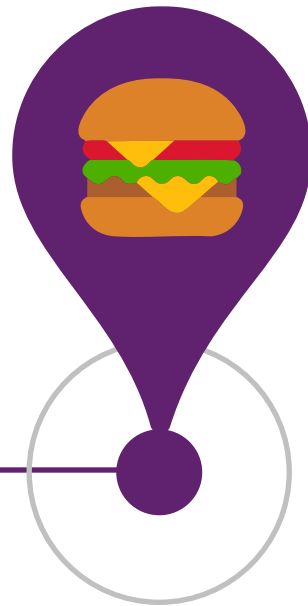
2022

Estreia do modelo Bob's Conecta, novo conceito de operação e maior presença no Rock in Rio.



2023

Expansão do Bob's Conecta e lançamento do molho Grill, da linha Bob's em Casa.



2024

Participação histórica no Rock in Rio como apoiador oficial, com a maior presença da marca no festival e celebração dos 40 anos do sistema de franchising do Bob's, reafirmando o compromisso da empresa com inovação, diversidade cultural e fortalecimento da marca.



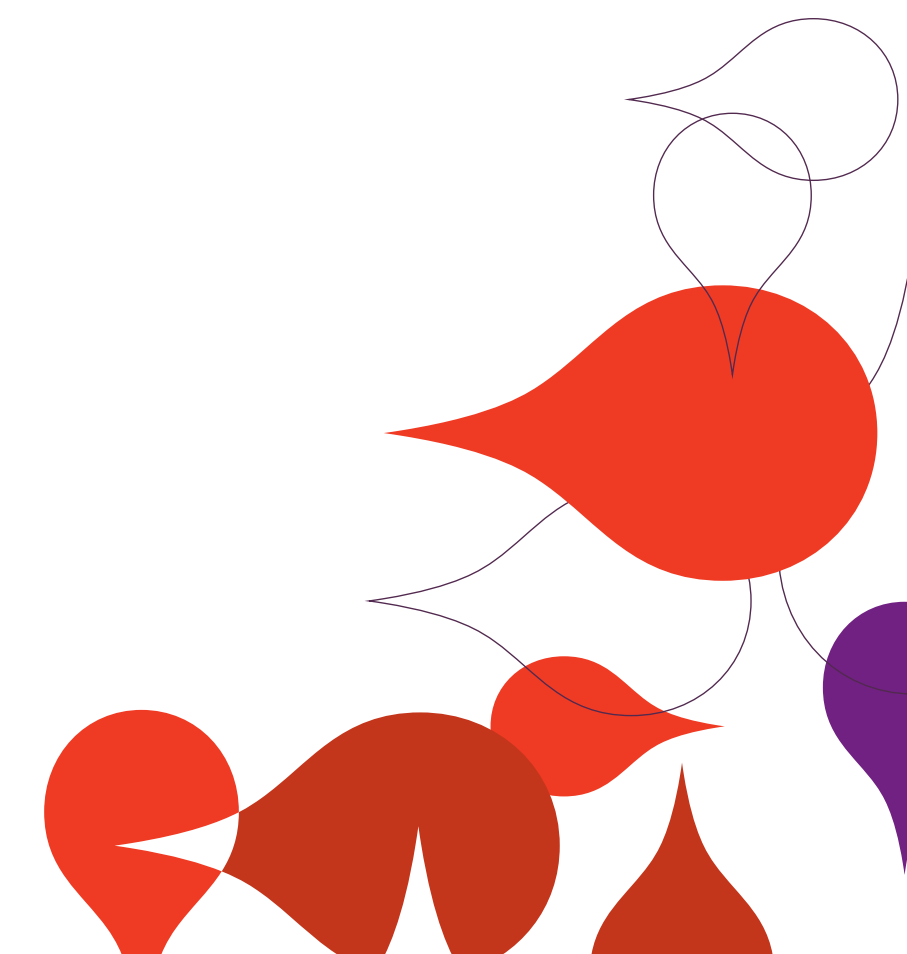
Bob's Conecta

Com o olhar voltado para o futuro, o Bob's segue investindo em tecnologias, novos formatos de loja e práticas sustentáveis para acompanhar as transformações do mercado. O modelo de franquias é continuamente atualizado para atender às preferências do consumidor atual, que busca conveniência, personalização e responsabilidade socioambiental.

Um exemplo dessa evolução é o modelo **Bob's Conecta**, que marca a digitalização das operações da rede. Com uma estrutura phygital e multicanal, as unidades integram balcão tradicional, drive-thru, aplicativos, terminais de autoatendimento e armários inteligentes (lockers), oferecendo agilidade e praticidade em diferentes canais de atendimento.



**Atualmente,
comemorando os 40
anos de franquias, o
Bob's conta com mais de
1.000 pontos de venda
espalhados por todas as
regiões do país.**





yoggi

07

PONTOS DE VENDAS, SENDO

04 Rio de Janeiro

03 São Paulo





O Yoggi é uma das principais redes de frozen yogurt do Brasil. Fundado em 2008 por dois jovens empresários no Rio de Janeiro, a marca surgiu para atender uma nova geração de consumidores que buscavam alimentos saborosos sem abrir mão de uma alimentação equilibrada.

O primeiro ponto de venda rapidamente se tornou uma atração, oferecendo sabores inspirados em frutas brasileiras e coberturas variadas, em um ambiente moderno e descontraído. Sempre inovadora, a marca expandiu seu portfólio com uma linha de sobremesas leves e saborosas e, em 2012, foi adquirida pela BFFC, ampliando ainda mais sua presença no mercado.

Com uma identidade jovem e autêntica, a marca continua levando o espírito carioca para outras cidades, fidelizando clientes com combinações deliciosas de *frozen yogurt*.

Para saber mais, acesse





KFC



28

FRANQUIAS EM
Rio de Janeiro
e São Paulo



O KFC é uma das marcas mais icônicas do fast food global, com mais de 23 mil unidades em mais de 135 países. Fundado em 1939 pelo Coronel Harland Sanders, nos Estados Unidos, tornou-se referência mundial em frango frito, preparado com a receita original de 11 ervas e especiarias.

No Brasil, a BFFC assumiu a operação da marca em 2007, consolidando presença nos estados do Rio de Janeiro e São Paulo, com 28 unidades em funcionamento.

Em 2024, a marca alcançou um marco importante com a **inauguração do Segundo Drive Thru do KFC no Brasil**, localizado em Duque de Caxias (RJ), ampliando o acesso à experiência da marca com conveniência e agilidade.

Com cardápio reconhecido pelos famosos baldes de frango e por uma oferta diversificada, o KFC continua em expansão no país, mantendo o compromisso com a qualidade, o sabor e a autenticidade.

Para saber mais, acesse

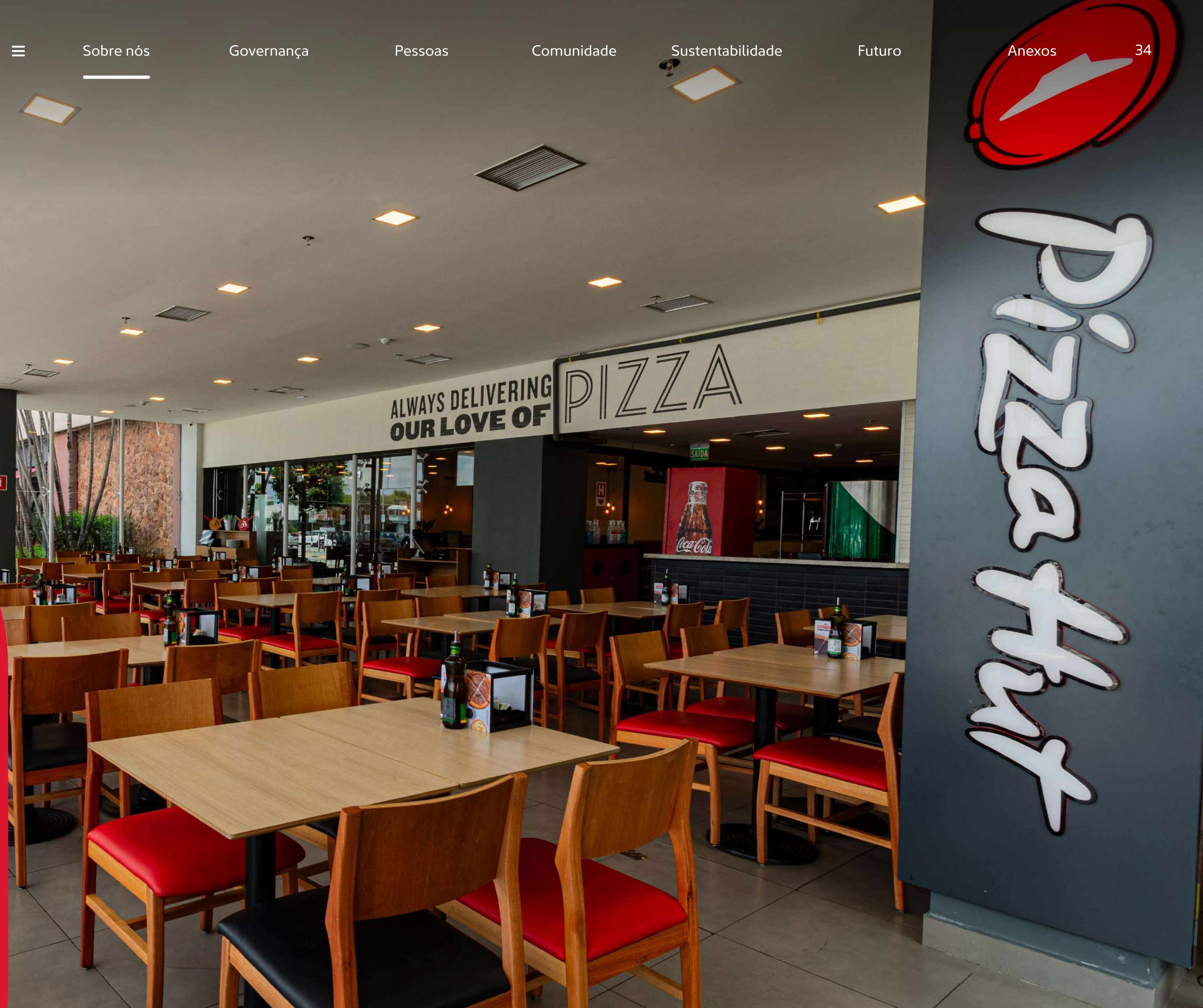






48

FRANQUIAS EM
Rio de Janeiro
e São Paulo





A Pizza Hut é a maior rede de pizzarias do mundo, com mais de **18.000 restaurantes em mais de 100 países**. Fundada em 1958 em Wichita, Kansas, por dois irmãos que investiram um empréstimo de **600 dólares concedidos** por sua mãe, a marca cresceu rapidamente e se tornou referência em qualidade e sabor.

Reconhecida por seu alto padrão de serviço e inovação, a Pizza Hut popularizou estilos icônicos de pizza e aprimorou suas receitas para atender aos mais variados paladares. Hoje, a marca continua sua expansão, oferecendo experiências gastronômicas

diferenciadas para seus clientes em diversos formatos de operação.

A BFFC adquiriu 60% da IRB, o maior franqueado da Pizza Hut no Brasil, em 2008. Em 2021, passou a controlar 100% da operação. Hoje, a rede possui 48 pontos de venda em território nacional.

Com um compromisso contínuo com a excelência, a Pizza Hut segue conquistando consumidores ao redor do mundo, consolidando-se como a pizzeria mais amada e confiável do setor.

Para saber mais, acesse





GOVER- NANÇA

GOVERNANÇA CORPORATIVA

**Nossa receita para governança
Misture sabor, valor e integridade.
Comida por aqui é coisa séria.**

Trabalhamos para que nossos produtos tenham as melhores combinações entre sabor e bem-estar, com responsabilidade e conformidade com nossos princípios éticos.

Temos o compromisso de ampliar as formulações com produtos de origem vegetal e ingredientes de verdade.

Rastreamos toda a cadeia para garantir a certificação de todos os fornecedores, gerando valor compartilhado às pessoas e comunidades onde atuamos, em linha com nossos padrões de governança, transparência e responsabilidade corporativa.





ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

A BFFC é guiada por um **Conselho de Administração independente**, composto por profissionais com vasta experiência e visão estratégica, que garantem que todas as decisões estejam alinhadas aos valores e objetivos da empresa.

Sob a liderança do CEO, Ricardo Bomeny, a diretoria está comprometida com a excelência, a transparência e a expansão das marcas do grupo no mercado de fast food.



O Conselho tem um papel importante no avanço da agenda ESG, participando ativamente de treinamentos e integrando compromissos sustentáveis ao planejamento estratégico até 2030. Essa integração reforça o comprometimento da BFFC com o futuro do planeta e o bem-estar da sociedade.

Seleção de Membros: o processo de seleção dos conselheiros é rigoroso e baseado em critérios como qualificação técnica, vivência executiva, alinhamento com os valores da empresa e ausência de conflitos de interesse.



Atuação do Conselho: o Conselho de Administração é responsável pela definição das estratégias corporativas, formulação de políticas, supervisão das diretrizes empresariais e monitoramento da performance organizacional.



Transparência e Atualizações: o Conselho de Administração promove reuniões periódicas com apresentações de resultados e discussões abertas, além de disponibilizar relatórios detalhados para a alta gestão e para os stakeholders, promovendo uma comunicação clara e eficaz.





CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E COMITÊS

A estrutura de governança da BFFC é fortalecida por comitês especializados que asseguram uma gestão eficiente, transparente e orientada à excelência.

As decisões estratégicas da companhia são conduzidas por duas instâncias principais de governança: o Conselho de Administração — composto por dois conselheiros e o CEO da BFFC.

Como parte do processo de aprimoramento contínuo de sua governança corporativa, a BFFC também conta com dois comitês consultivos, responsáveis por assessorar temas específicos e atuar de forma integrada com as áreas estratégicas da organização.

Conselho de Administração

Ricardo Bomeny

CEO

Empresa - BFFC

Gilberto Tomazoni

CEO Global

Empresa - JBS

Marcos Gouvea

Diretor Geral e Founder

Empresa - Gouvêa de Souza



Em 2024, a BFFC manteve sua posição como uma das principais empresas do setor de alimentação fora do lar, aliando crescimento sustentável, inovação e responsabilidade socioambiental. O Conselho de Administração acompanhou de perto esse movimento, contribuindo ativamente para a definição das diretrizes estratégicas, com foco na criação de valor de longo prazo e na consolidação de uma cultura corporativa ética, transparente e comprometida com os princípios ESG.

Os avanços conquistados ao longo do período demonstram a solidez do modelo de negócios, bem como sua capacidade de adaptação e resposta aos desafios de um ambiente em constante transformação. Iniciativas como os investimentos em energia renovável, as ações do Instituto Bob's, o fortalecimento da governança e a presença em grandes eventos nacionais ilustram o compromisso da BFFC com a geração de impacto positivo nas dimensões econômica, social e ambiental.

O Conselho reconhece o trabalho da Diretoria Executiva e de toda equipe da BFFC na condução das iniciativas que promoveram avanços relevantes ao longo do ano. Como instância de governança, reafirmamos nosso compromisso em acompanhar com responsabilidade a evolução da Companhia, incentivando decisões alinhadas aos princípios da sustentabilidade, à inovação contínua e à geração de valor de longo prazo para todos os públicos com os quais a empresa se relaciona.

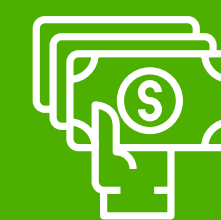
Gilberto Tomazoni – CEO Global da JBS



Comitê de Compliance e Auditoria

O Comitê de Compliance e Auditoria atua com independência e responde diretamente ao Conselho de Administração da BFFC. Entre suas principais atribuições, estão a fiscalização da integridade das demonstrações contábeis e o monitoramento das atividades da administração, dos relatórios financeiros periódicos, das análises e discussões da administração, bem como dos comunicados de divulgação de resultados.

Além disso, é responsável pela análise das atividades dos auditores independentes, pela definição das políticas de auditoria, pela seleção ou remoção dos auditores e pela supervisão da contratação dos serviços prestados por esses profissionais.

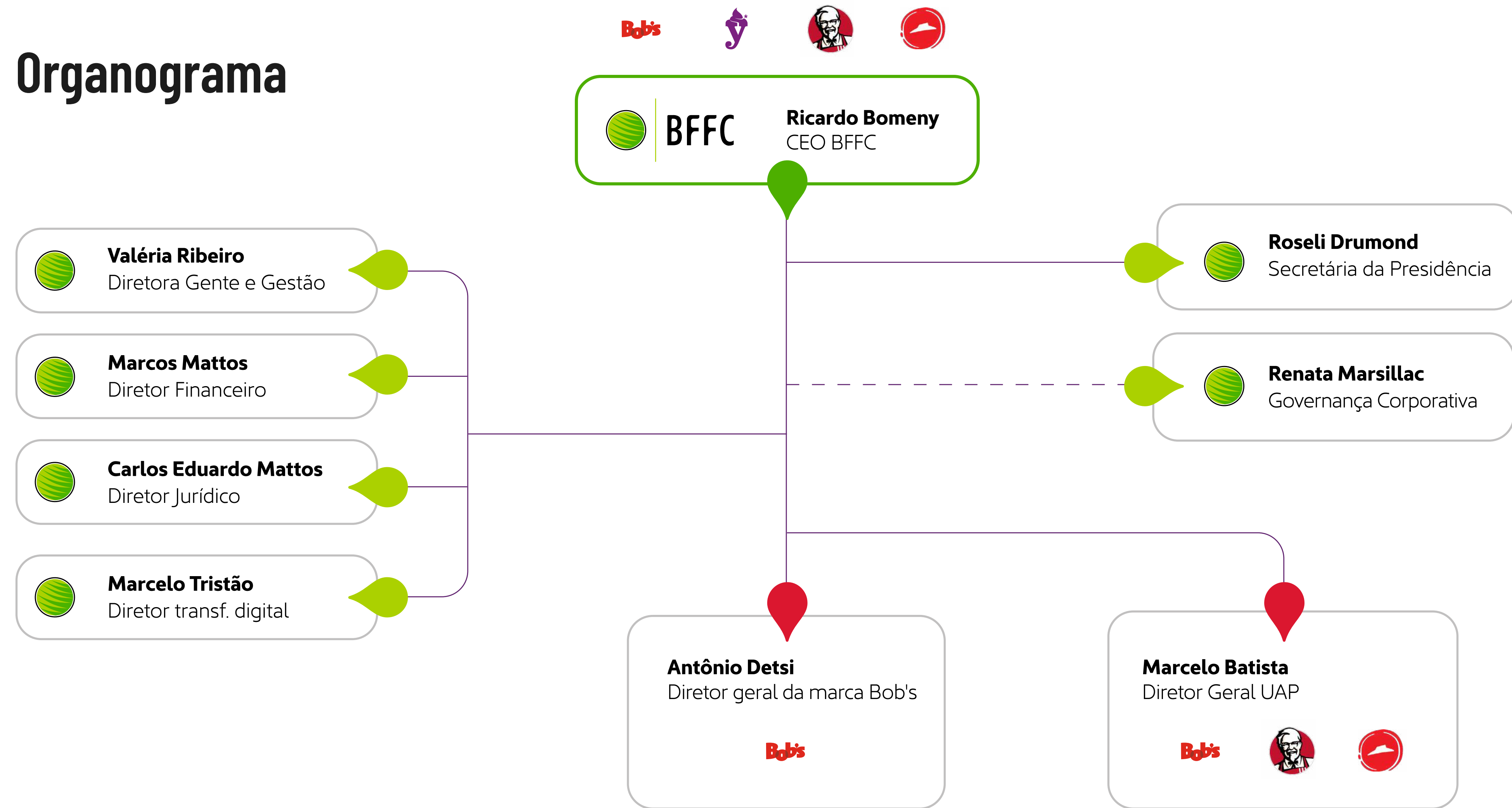


Comitê de Remuneração

O Comitê de Remuneração é responsável pela deliberação de temas estratégicos relacionados à gestão de capital humano da BFFC.

Entre suas atribuições estão a avaliação e a aprovação de políticas salariais, programas de remuneração de curto e longo prazos, incentivos e benefícios. O Comitê busca assegurar o reconhecimento ao desempenho dos colaboradores e promover práticas que incentivem a equidade salarial e a valorização profissional em todos os níveis da organização.

Organograma



SISTEMA DE FRANQUIAS DA BFFC – ESTRUTURA, GOVERNANÇA E INOVAÇÃO

Com mais de 40 anos de trajetória no *franchising*, a BFFC opera um dos sistemas de franquias mais estruturados do país, sustentando a capilaridade de suas marcas e assegurando a expansão sustentável do grupo. Desde a inauguração da primeira franquia do Bob's, em 1984, o modelo evoluiu para um formato robusto e altamente profissionalizado, baseado em diretrizes claras, suporte contínuo e excelência operacional.

A companhia desenvolve, opera, concede franquias e licencia um sistema completo de restaurantes de fast food, o Bob's, com unidades classificadas em dois principais formatos:

- **Lojas:**

Restaurantes de rua, *drive-thrus* e unidades em shoppings, aeroportos, postos de combustíveis;



- **Quiosques:**

Quiosques e lojas de atendimento rápido localizadas em conveniências, universidades e estádios e eventos.





O Bob's possui um Conselho de Franqueados próprio, formado por representantes eleitos, que se reúnem trimestralmente com os executivos da companhia para discutir temas estratégicos, como inovações em produtos, melhorias de processos e avanços na gestão das lojas.

Esses fóruns têm como objetivo discutir os rumos estratégicos da marca e propor soluções para áreas como marketing, supply chain, T.I, operações e treinamento.

Além do Conselho, a BFFC investe fortemente na construção de uma rede integrada e conectada, promovendo encontros regionais, convenções, grupos de trabalho e um portal exclusivo para franqueados, que funciona como canal direto de suporte e comunicação.

CONSELHO CONSULTIVO DE FRANQUEADOS



Canal essencial de comunicação entre a franqueadora e os franqueados, o **Conselho Consultivo de Franqueados Bob's** tem como propósito fortalecer o diálogo, estimular a troca de experiências e promover melhorias contínuas nas operações das unidades.

Os Conselheiros Efetivos são eleitos para mandatos de dois anos, com representatividade regional assegurada conforme a seguinte distribuição:

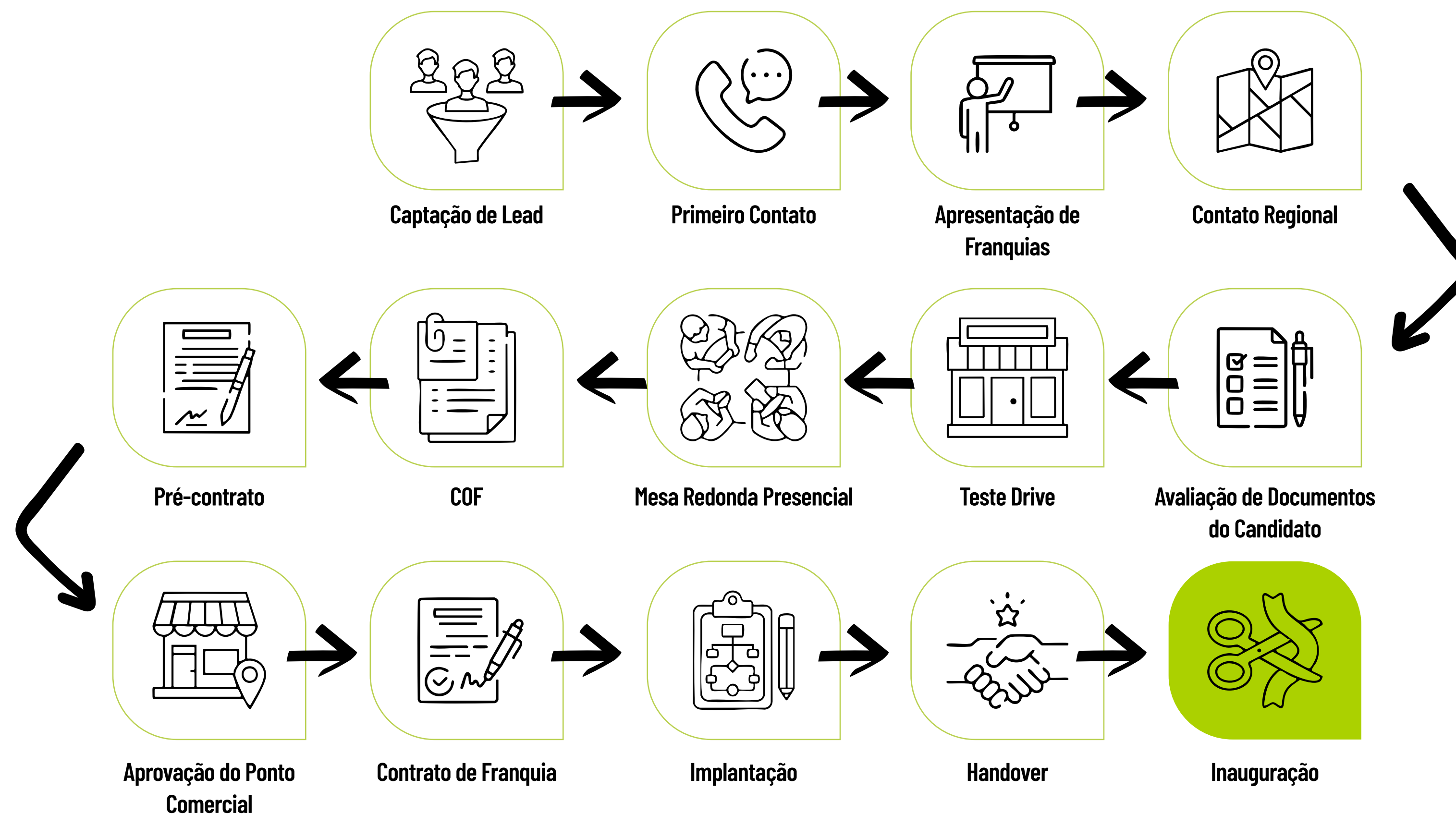
Região	Conselheiros em 2024
Norte	Matheus Pinheiro Soligo
Nordeste Norte	Victor Figueiredo
Centro-Oeste	Renata Nery
São Paulo	José Beltran
Rio de Janeiro	Anderson Borges
Rio de Janeiro	Luciana Pereira
Minas Gerais e Espírito Santo	Thiago Oliveira Mendonça
Sul	Mauricio Acordi
Nordeste Sul	Mauricio Holanda

Expansão com Excelência: Etapas do Processo de Franqueados

O processo de expansão da rede Bob's é conduzido por um fluxo estruturado que garante a qualidade e a consistência da marca em todos os pontos de venda. A conversão de novos franqueados envolve etapas rigorosas de qualificação, negociação e implantação, com destaque para a análise do perfil comportamental e financeiro dos candidatos, testes práticos (Teste Drive) e entrevistas presenciais. Após a aprovação do ponto comercial, a franqueadora acompanha todas as fases da implantação até a inauguração, assegurando padronização, disciplina e suporte técnico em todas as regiões do país.



Expansão com excelência: etapas do processo de franqueados



“

Minha trajetória com o Bob's já soma mais de 20 anos e posso dizer, com segurança, que essa parceria tem sido marcada por evolução constante, inovação e confiança mútua. Hoje, faço parte da segunda geração da nossa operação e vejo como a marca segue atual, fortalecendo nosso negócio por meio de produtos relevantes e uma experiência de consumo que se reinventa.

A força da marca no cenário nacional, aliada à visibilidade de mercado e ao suporte contínuo, faz toda a diferença no nosso crescimento. O Bob's valoriza o franqueado com transparência, apoio em marketing e gestão, além de proporcionar capacitação contínua por meio de plataformas como o Mundo Bob's e o EAD. Programas como o PEX, com premiações e reconhecimento, também impulsionam o engajamento das equipes.

Na nossa operação, as práticas sustentáveis têm gerado impactos muito positivos. Implementamos iniciativas como energia renovável, descarte consciente de óleo e embalagens, e ações para reduzir desperdícios, sempre

com boa aceitação por parte dos clientes. A atuação da marca em responsabilidade social e sustentabilidade reforça nossa imagem localmente.

Além disso, as práticas de governança do Bob's são claras e efetivas. A marca mantém um canal aberto com os franqueados, seja por meio de reuniões regionais, encontros com as diretorias ou no contato diário com os gerentes regionais. Isso fortalece nosso relacionamento e consolida uma parceria duradoura.

Para mim, ESG é indispensável. As marcas que não incorporarem essas práticas ficarão para trás. O Bob's já entendeu isso e vem construindo um caminho consistente que agrega valor ao negócio, à sociedade e ao planeta.

Victor Figueiredo, Franqueado Bob's | São Luís (MA)





ÉTICA E INTEGRIDADE

A ética, a integridade e o respeito às leis e regulamentos são princípios fundamentais que orientam as decisões e os relacionamentos da BFFC em todas as localidades em que está presente. Esses valores sustentam a cultura organizacional e se refletem em todas as interações da companhia — internas ou externas, presenciais ou virtuais.

Todas as atividades da BFFC são norteadas pelo **Código de Conduta Ética e Compliance**, documento central do Programa de Integridade. Ele estabelece os comportamentos esperados e consolida os compromissos da empresa com a transparência, a equidade e o respeito nas relações de trabalho e negócios.

O Código aplica-se a colaboradores, franqueados, investidores, conselheiros, prestadores de serviços, fornecedores e demais partes relacionadas. Entre seus principais eixos, estão:

Princípios éticos fundamentais

Justiça, honestidade, responsabilidade, liberdade, respeito, confiança, disciplina e solidariedade;

Normas de relacionamento interpessoal

Respeito, inclusão e combate ao assédio;

Uso responsável de recursos

Proteção de informações confidenciais e do patrimônio da empresa;

Medidas anticorrupção

Prevenção de conflitos de interesse e regras sobre recebimento de brindes e presentes;

Canal de Denúncias

Mecanismo seguro e confidencial para relatar condutas ilegais ou antiéticas, com garantia de anonimato e proteção contra retaliação.



A cultura ética da BFFC é fortalecida desde o processo de admissão, com a integração de novos colaboradores e a assinatura do termo de ciência e compromisso. O código permanece disponível para consulta no portal interno, e sua aplicação é reforçada por ações contínuas de comunicação — como campanhas internas, comunicados físicos e digitais — que mantêm os valores da companhia sempre em evidência.

Essa abordagem integrada garante que todos os públicos envolvidos compreendam a relevância da ética nas relações profissionais e se sintam seguros para reportar qualquer inconformidade, contribuindo para um ambiente mais justo, transparente e alinhado aos princípios da BFFC.

Integridade, Anticorrupção e Transparência Financeira

O **Programa de Integridade** da BFFC consolida diretrizes e ações voltadas à conformidade legal, ao combate à corrupção e à promoção de uma cultura institucional pautada pela ética e pela responsabilidade. Ele engloba políticas específicas, treinamentos obrigatórios e mecanismos de responsabilização aplicáveis a todos os públicos da organização.

É expressamente vedada a qualquer pessoa vinculada à BFFC a obtenção de benefícios indevidos — diretos ou indiretos — que contrariem os interesses de clientes, fornecedores,

parceiros ou demais partes relacionadas. Também não é permitido o uso de posição hierárquica ou função profissional para obtenção de vantagens pessoais.

Como parte do compromisso com a integridade e a transparência, a BFFC realiza **auditorias financeiras trimestrais**, cujos resultados são disponibilizados aos stakeholders com os quais mantemos interlocução direta. Essa prática reforça o princípio da prestação de contas e a responsabilidade corporativa.





Gestão de Risco e Compliance

A gestão de riscos é parte essencial da estratégia da BFFC e reflete diretamente sua cultura organizacional. A companhia adota uma abordagem preventiva, sistemática e orientada à proteção de ativos, à continuidade operacional e ao fortalecimento da confiança junto a investidores, parceiros e demais partes interessadas.

Esse processo envolve a identificação, avaliação, monitoramento e mitigação de riscos e impactos em diversas dimensões — ambiental, social, econômica e operacional — com foco na antecipação de cenários críticos e na promoção de decisões responsáveis e sustentáveis.

No âmbito da governança corporativa, o **Comitê de Ética** exerce papel estratégico na promoção da integridade e da cultura ética. Formalmente constituído, O Comitê de Ética possui autonomia para assegurar o cumprimento do Código de Conduta e contribuir para o fortalecimento da transparência organizacional.

Entre suas principais atribuições, destacam-se:

Recebimento e apuração de denúncias de forma sigilosa, imparcial e independente;

Proposição de medidas disciplinares aplicáveis a colaboradores, fornecedores ou terceiros;

Apresentação de relatórios e recomendações à Diretoria Executiva, que delibera sobre a aplicação das sanções;

Monitoramento contínuo da efetividade do Programa de Compliance, incluindo a promoção de treinamentos e campanhas de conscientização;

Solicitação de auditorias internas e, quando necessário, contratação de consultorias externas para suporte a investigações complexas.

O Comitê é composto por membros da alta gestão, incluindo o **Presidente**, o **Diretor Jurídico** e a **Diretora de Recursos Humanos**, assegurando uma atuação multidisciplinar, estratégica e alinhada às melhores práticas de governança e compliance.

Comitê de Ética





Canal de Denúncias

Para assegurar transparência e responsabilidade, a BFFC disponibiliza um Canal de Denúncias confidencial e acessível a todos os colaboradores da empresa.



Acesso amplo:
a todos os colaboradores.



Garantia de anonimato:
identidade protegida.



Proteção contra retaliação:
denúncias de boa-fé não geram penalidades.



Canais

Formulário online

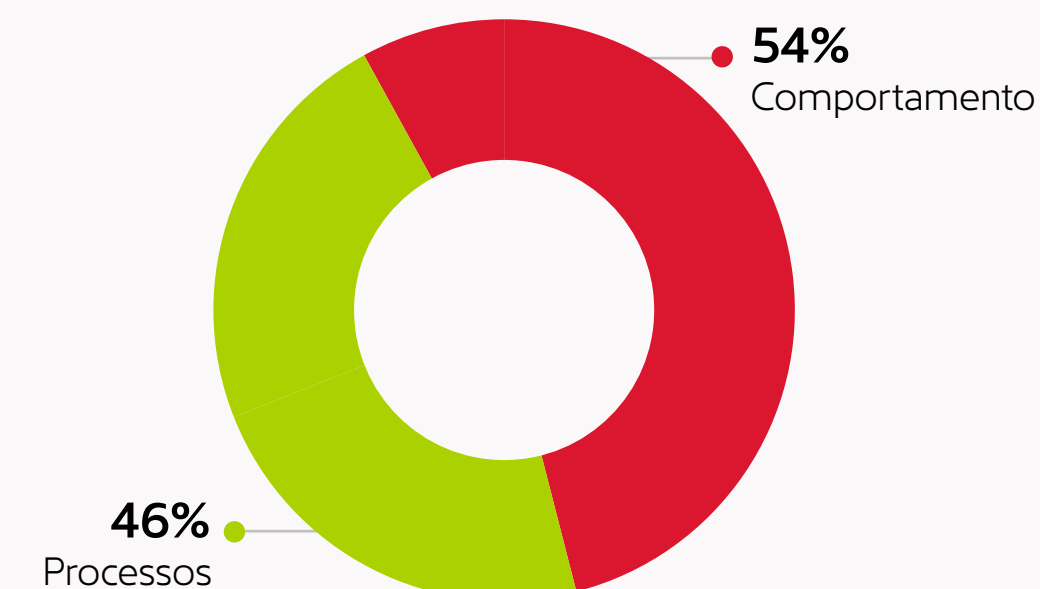
E-mail institucional

Todas as denúncias recebidas são analisadas pelo Comitê de Ética, que conduz as apurações com imparcialidade e confidencialidade. Sempre que necessário, são aplicadas medidas corretivas ou disciplinares. No período, 100% dos relatos foram devidamente tratados.

Ocorrências Registradas – 2024

Houve uma redução de aproximadamente 67% no número de relatos completos em comparação com o período anterior, evidenciando avanços na prevenção de conflitos e no fortalecimento da cultura organizacional.

Os relatos NO CANAL DE DENÚNCIA foram distribuídos da seguinte forma:



Esses dados reforçam a importância de manter canais acessíveis, seguros e eficazes para escuta ativa, além de promover ações contínuas de sensibilização, prevenção e integridade no ambiente de trabalho.



SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, PRIVACIDADE E GESTÃO DE INCIDENTES

A BFFC trata a segurança da informação como uma prioridade estratégica, adotando medidas robustas para proteger os dados e a privacidade de seus stakeholders. Com uma abordagem preventiva e tecnológica, a empresa investe em ferramentas avançadas que monitoram o tráfego de rede, os registros de eventos e os comportamentos dos usuários.

FB-FR-230a.1 FB-FR-230a.2

Para avaliar a resiliência dos ambientes digitais, a companhia mantém um monitoramento contínuo de segurança da informação, em parceria com fornecedores especializados. Operando em ambiente multicloud — com provedores como AWS, Azure e Google Cloud —, a gestão e a proteção das plataformas são realizadas diretamente pelos parceiros responsáveis. O desempenho dos serviços é acompanhado por meio de indicadores internos, permitindo a identificação de eventuais riscos e a adoção de medidas preventivas sempre que necessário.

As políticas internas de privacidade e segurança da informação são revisadas periodicamente em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**, com o apoio do departamento jurídico. Além disso, todos os contratos firmados pela BFFC incluem cláusulas específicas sobre proteção de dados e privacidade, reforçando o compromisso com a integridade, a confidencialidade e a conformidade legal das informações tratadas.

Como resultado dessas medidas, não houve nenhum vazamento de dados registrado na companhia.

FB-FR-230a.1 FB-FR-230a.2





Política de Privacidade Interna

A BFFC reafirma seu compromisso com a transparência e a proteção dos dados pessoais dos colaboradores por meio de sua **Política de Privacidade Interna**, que esclarece, de forma objetiva, como essas informações são coletadas, armazenadas, utilizadas e protegidas. O documento também orienta sobre os meios para o exercício dos direitos dos titulares, conforme previsto na LGPD.

O tratamento de dados pessoais ocorre com finalidades legítimas, incluindo: recrutamento e seleção, gerenciamento da folha de pagamento, adesão a benefícios, realização de exames periódicos de saúde, geração e distribuição de informes de rendimento, participação em treinamentos e ações de comunicação institucional, além da aplicação de pesquisas de clima organizacional e avaliação de desempenho.

Em caso de dúvidas ou solicitações relacionadas à privacidade, os colaboradores podem entrar em contato diretamente pelo e-mail: dpo@bffc.com.br

Gestão de Incidentes e Gabinete de Crise

Como parte da estrutura de prevenção e resposta a riscos em cibersegurança, a BFFC formalizou o Gabinete de Crise, previsto no Plano de Resposta a Incidentes de Segurança da Informação e Privacidade. A iniciativa está alinhada à LGPD e tem como objetivo garantir uma resposta coordenada e eficiente a incidentes que envolvam dados pessoais ou a integridade dos sistemas de informação.

O gabinete é composto por representantes das áreas de TI, Jurídico, Operações e Gente e Gestão, selecionados com base em competências técnicas e estratégicas. Suas principais responsabilidades incluem:

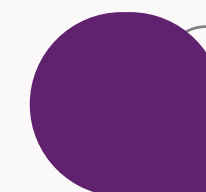
- **Coordenar respostas a incidentes de segurança da informação;**
- **Minimizar impactos e proteger dados e sistemas;**
- **Atualizar stakeholders internos e externos durante o processo;**
- **Revisar regularmente os planos de contingência da organização.**

Para comunicar qualquer suspeita de incidente de segurança, deve-se entrar em contato exclusivamente pelo e-mail: dpo@bffc.com.br

Membros do Gabinete – 2024 Cargos



Gerência de TI



Diretoria Jurídica



Diretoria de Gente e Gestão



Diretoria de Operações Bob's

INVESTIMENTOS ESTRATÉGICOS DA BFFC



Além de atuar com marcas próprias e redes de franquias consolidadas, a BFFC adota uma estratégia robusta de investimentos voltada à inovação e ao fortalecimento do ecossistema de alimentação e varejo. Esses investimentos refletem o compromisso da companhia com a modernização do setor, a ampliação da experiência dos consumidores e o apoio a soluções que promovem eficiência, qualidade e sustentabilidade.

Em março de 2025, a BFFC anunciou a aquisição de 5,52% do total das ações ordinárias emitidas **IMC – International Meal Company**, atual master franqueadora das marcas Pizza Hut e KFC no Brasil. Trata-se de um investimento minoritário, que não altera a composição do controle nem a estrutura administrativa da IMC ou da BFFC. Atualmente, a BFFC é a maior franqueada da IMC, operando 76 unidades, sendo 48 da Pizza Hut e 28 do KFC. Essa iniciativa reforça a confiança da companhia no potencial de crescimento das marcas que compõem seu portfólio.

A BFFC também investe em empresas com alto potencial de transformação do mercado. Entre os destaques está a **Hero**, empresa sediada nos Estados Unidos que desenvolve

produtos assados com apelo nutricional diferenciado. A Hero tem como objetivo redefinir a categoria de pães e itens de panificação, oferecendo alimentos com “zero carboidratos” e perfil nutricional elevado, sem comprometer sabor, textura ou qualidade.

Outro investimento estratégico foi o realizado na **HiPartners**, a primeira venture capital brasileira voltada exclusivamente para *retail techs*. A iniciativa visa impulsionar startups que desenvolvem soluções tecnológicas voltadas ao setor varejista, em linha com a visão de futuro da BFFC.

A companhia também tem promovido inovações, como o modelo **Clique Retire**, que integra o e-commerce com a experiência física nas lojas. A solução permite que os consumidores realizem suas compras online e retirem os produtos presencialmente, proporcionando uma experiência mais ágil, segura e econômica.

Esses investimentos reforçam a visão da BFFC de ser uma plataforma inovadora de marcas e soluções em alimentação, preparada para atender às novas demandas do consumidor e contribuir para o desenvolvimento sustentável do setor.



Inovação e Transformação Digital

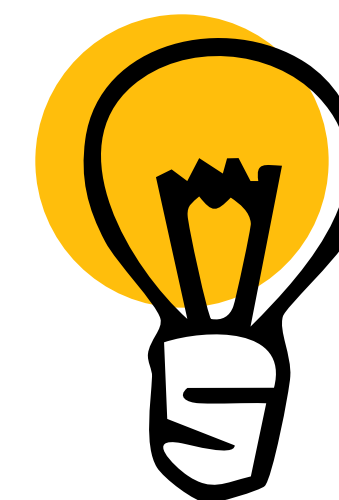
A inovação é parte fundamental da estratégia corporativa da BFFC e está diretamente conectada aos compromissos com eficiência, excelência operacional e sustentabilidade. A Diretoria de Transformação Digital e Inovação lidera esse processo, sob a gestão do Diretor Marcelo Tristão, com o apoio de um Gerente de TI, um PMO e uma Gerente de Canais Digitais, que conduz um squad de analistas de dados. Juntos, esses profissionais atuam no desenvolvimento de soluções que aprimoram a experiência tanto de clientes quanto de colaboradores.

Em 2024, um dos destaques foi a revisão da jornada do cliente Bob's nos totens de autoatendimento, com foco na experiência do consumidor e na eficiência operacional. A atualização do software e a ampliação do uso da tecnologia para os quiosques especializados em bebidas geladas, sorvetes e milk shakes contribuíram para tornar o atendimento mais ágil e intuitivo. Como resultado, houve um aumento da autonomia dos

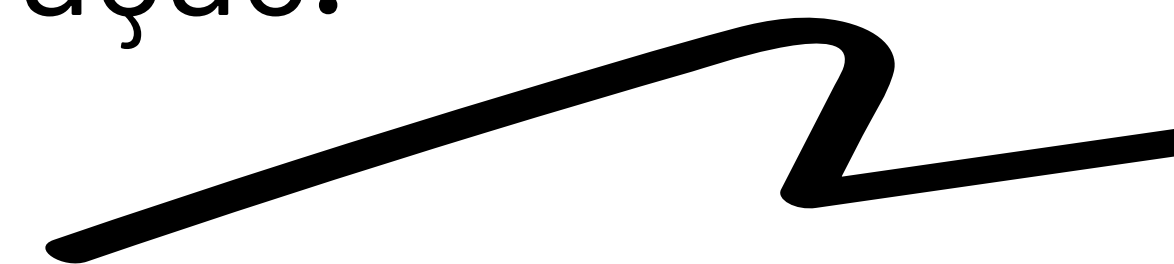
clientes durante o processo de compra e uma otimização das rotinas operacionais. Essa mudança permitiu que os colaboradores direcionassem maior atenção à qualidade do preparo dos produtos, reforçando o compromisso da marca com a excelência no serviço e a satisfação do cliente

Simultaneamente, a digitalização dos processos no ponto de venda avançou de forma expressiva. A eliminação de tarefas burocráticas e do uso de papel no cotidiano das operações gerenciais resultou em ganhos de produtividade e melhoria na experiência dos colaboradores, **contribuindo para a retenção de talentos e a construção de um ambiente de trabalho mais eficiente.**

A BFFC mantém um pipeline consistente de inovação, com mais de 20 projetos de transformação digital em diferentes estágios de maturidade — desde o desenvolvimento e testes-piloto até a implementação em larga escala (*roll out*). Além disso, há mais de 30 iniciativas no backlog, aguardando análise para futura execução. O investimento acumulado nessas iniciativas já ultrapassa R\$5 milhões, demonstrando o comprometimento da companhia com a evolução tecnológica contínua.



+ R\$5 milhões
acumulados em
inovação.





Encerramos 2024 com orgulho da evolução e da maturação dos nossos projetos estratégicos. Os resultados conquistados comprovam a consistência do nosso planejamento e a força das nossas principais frentes de atuação: crescimento, rentabilidade e inovação.

Consolidamos avanços em digitalização, eficiência operacional e fidelização, com destaque para o Bob's Fã e o modelo Bob's Conecta, que impulsionaram a venda por loja. O projeto Bob's em Casa se fortaleceu, expandindo sua presença no varejo e aproximando a marca do dia a dia dos consumidores.

Vivemos também momentos marcantes, como nossa participação no Rock in Rio, onde oferecemos experiências únicas, reforçando ainda mais a conexão emocional com nosso público.

Investimos com responsabilidade, mantendo o equilíbrio financeiro, mesmo diante de um cenário econômico desafiador. Seguimos firmes na construção de uma Companhia mais inovadora, conectada e eficiente, com um olhar atento à excelência operacional, à expansão sustentável e à experiência de consumo.

Estamos prontos para 2025, com confiança no nosso time, nos nossos parceiros e na nossa estratégia.

Marcos Mattos – CFO



NOSSO DESEMPENHO ECONÔMICO

Em 2024, a BFFC obteve resultados expressivos que reforçam sua trajetória de crescimento e consolidação no setor de alimentação. O faturamento da marca BOB'S + YOGGI atingiu 1,52 Bilhões, contribuindo significativamente para o total de R\$1,79 Bilhão em vendas do grupo BFFC (que inclui Bob's, KFC e Pizza Hut E YOGGI). Esse desempenho reflete um crescimento consistente e sustentável, impulsionado por estratégias de expansão, digitalização e aprimoramento da experiência do cliente.

O número total de pedidos no Bob's foi de 58.130.470 em 2024 — aumento de 1.751.481 em relação ao ano anterior.

O canal de delivery segue como um importante vetor de crescimento. O Bob's registrou aumento de 22% no número de pedidos, 27% no GMV (Gross Merchandise Value) e 27% na quantidade de lojas ativas na plataforma, evidenciando a preferência dos consumidores pelo canal digital.



Em 2024, o volume de pedidos entregues por delivery ultrapassou a marca de 3 milhões, representando um crescimento de 11,7% em comparação a 2023. Dentre essas entregas, mais de 30 mil foram realizadas por meio do aplicativo próprio da marca. A participação do canal delivery no total de vendas também avançou no período, passando de 11,7% para 12,4%.

Desempenho por Marca

Vendas 2024



R\$ 1,52 bilhão



R\$ 144,7 milhões



R\$ 128,9 milhões



R\$ 1,79 bilhão

Participação na Receita Líquida

(Ativos Próprios)



43%



31%



26%

Receita Operacional e SSS (Same Store Sales)

A BFFC encerrou 2024 com receita total de **R\$ 513,9 milhões**, sendo:

Receita Franqueadora

R\$ 69,97 milhões

crescimento **▲ 8,2%**

Receita Restaurantes Próprios

R\$ 443,93 milhões

crescimento **▲ 3,7%**

Receita Líquida Total

R\$ 513,91 milhões

Crescimento SSS

▲ 3,6%*

*na comparação com 2023





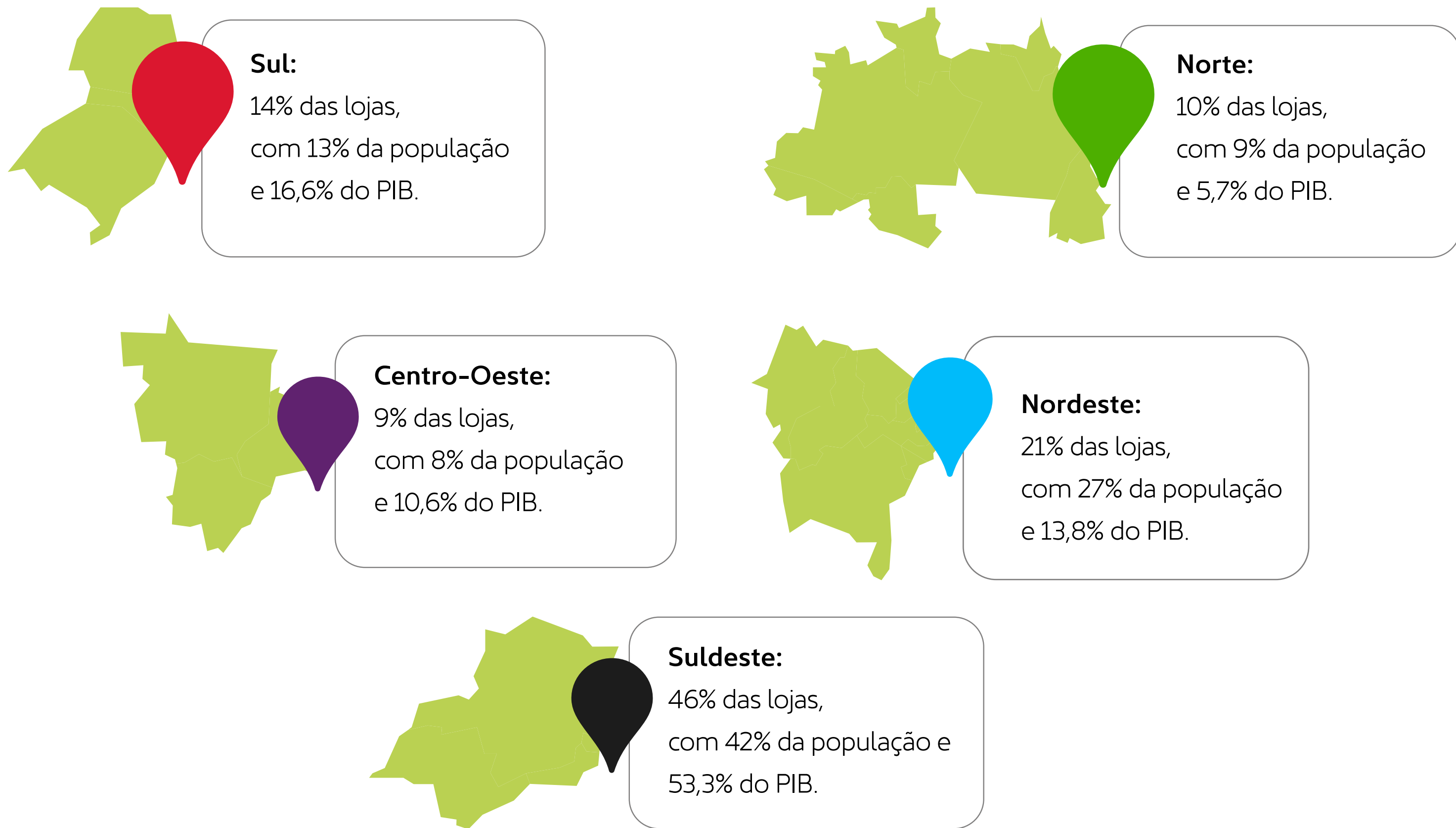
Rede de Franqueados

Em 2024, a rede Bob's contou com **915 pontos de venda franqueados**, o que representa **80% da operação total da marca**. As vendas da rede franqueada somaram aproximadamente **R\$1,35 bilhão**, correspondendo a **88% da receita total da marca**.

Atualmente, a operação é composta por cerca de **250 grupos de franqueados**, com um modelo de expansão equilibrado entre novos operadores (**40%**) e franqueados já existentes (**60%**).

A marca apresenta **capilaridade nacional**, com presença em todos os estados brasileiros e um projeto bem estruturado de expansão. Entre 2023 e 2024, foi registrado um **crescimento de 10% nos pontos de venda**, com destaque para a **região Sudeste**, que concentra 46% das unidades Bob's, refletindo também sua relevância no cenário econômico nacional, ao representar **42% da população brasileira e 53,3% do PIB**.

As demais regiões apresentam a seguinte distribuição:



ESTRATÉGIA DE CRESCIMENTO E VISÃO SUSTENTÁVEL DE FUTURO

A governança estratégica da BFFC contempla investimentos constantes em inovação, eficiência operacional, transformação digital e impacto social positivo. Esses pilares sustentam um modelo de crescimento sustentável que gera valor compartilhado entre colaboradores, franqueados, investidores, consumidores e comunidades onde a empresa está presente.

Alinhada à sua visão de futuro, a BFFC adota práticas responsáveis que integram sustentabilidade ao negócio, com foco na valorização de pessoas, uso consciente de recursos naturais, inovação em alimentos e fortalecimento da cultura de integridade. Essa estrutura robusta de governança e

planejamento reforça a capacidade da companhia de consolidar sua presença global com responsabilidade, ética e visão de longo prazo.

Para garantir a solidez dessa trajetória, o planejamento estratégico da BFFC é periodicamente revisado, com a participação ativa de lideranças de diferentes áreas e níveis hierárquicos. Esse modelo colaborativo favorece a identificação ágil de oportunidades e desafios, promovendo decisões fundamentadas em dados e coerentes com os compromissos ESG assumidos pela organização.





NOSSAS PESSOAS

RESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS

O respeito aos Direitos Humanos é fundamental para a construção de um negócio sólido e humano. Contamos com toda a nossa cadeia de valor para que atuem com respeito aos Direitos Humanos, reconhecidos internacionalmente, desprezando qualquer desrespeito por tais direitos, com atenção especial aos atos de:

Trabalho forçado, infantil e tráfico de pessoas:

Não compactuamos com práticas análogas ao trabalho forçado, ao tráfico de pessoas e todo e qualquer tipo de escravidão moderna.

Liberdade de associação e negociação coletiva:

Reconhecemos os direitos dos colaboradores à liberdade de associação e negociação coletiva juntamente aos sindicatos, dentro dos limites da legislação local.

Discriminação:

Não toleramos qualquer discriminação, seja com base em raça, cor, religião, identidade de gênero, origem, idade, condições físicas e mentais, ou qualquer outro tipo de discriminação que seja contra o princípio da dignidade de cada ser humano.

Combate à corrupção:

Empresas com as quais temos um relacionamento de negócio e parceria devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.



Nossos compromissos em respeito aos Direitos Humanos estão de acordo com padrões internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Pacto Global e os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre empresas e Direitos Humanos.



VALORIZAÇÃO DE PESSOAS E SUSTENTABILIDADE DA FORÇA DE TRABALHO

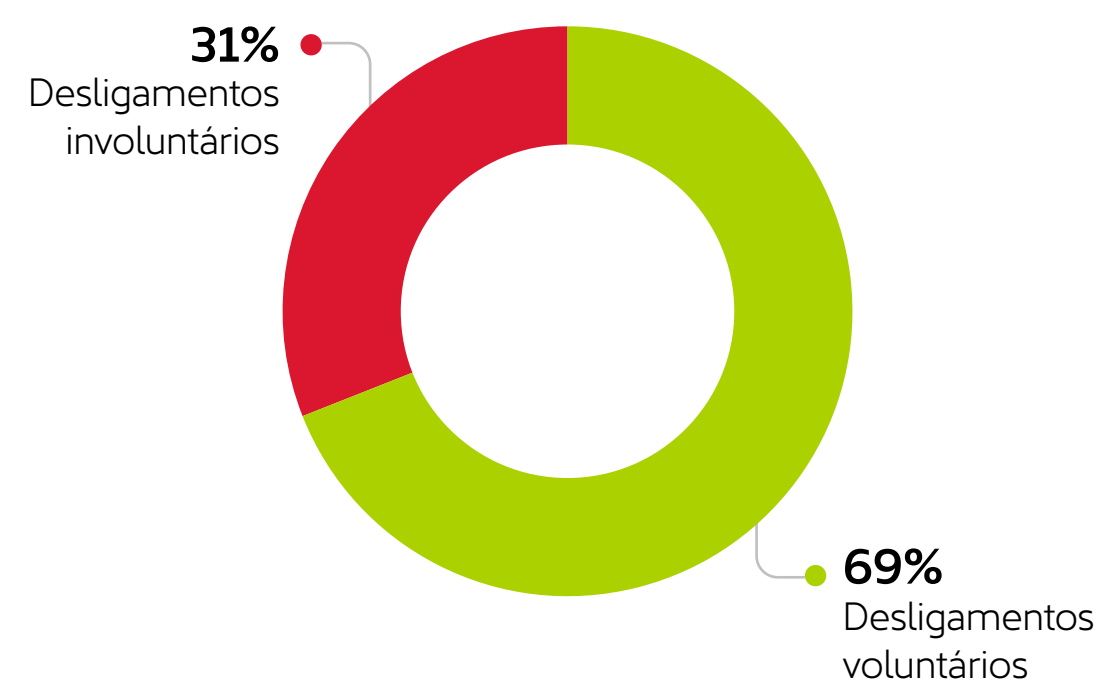
Na BFFC, reconhecemos que as pessoas são o principal motor do nosso crescimento sustentável. Por isso, acompanhamos continuamente a evolução do quadro de colaboradores, incluindo a criação de novas vagas, funções e oportunidades que fortalecem nossas operações e ampliam nosso impacto social.

Em 2024, foram gerados mais de 2 mil empregos tanto no **corporativo quanto nos pontos de venda próprios**, reafirmando nosso compromisso com a promoção do trabalho digno e de ambientes mais inclusivos e equitativos. Do total de novas contratações, **60% foram mulheres e 40% homens**, refletindo os

avanços na consolidação de uma cultura organizacional que valoriza a diversidade e promove a equidade de gênero.

Nosso modelo de remuneração é estruturado para reconhecer o desempenho, apoiar o desenvolvimento profissional e contribuir para a retenção de talentos. Monitoramos regularmente as médias salariais por gênero e função, com o objetivo de garantir práticas justas, transparentes e alinhadas ao nosso compromisso com a equidade.

Gerenciar a força de trabalho de forma responsável é essencial para a sustentabilidade do negócio. Em 2024, **considerando apenas as lojas próprias em operação**, os desligamentos foram distribuídos da seguinte forma:



A taxa de rotatividade registrada em nossas lojas próprias foi de 109,35%, índice que seguimos monitorando de forma rigorosa. Já nos nossos escritórios, esse indicador foi de 23,49%. Estamos continuamente implementando ações para aprimorar as condições de trabalho, fortalecer os planos de carreira e ampliar os incentivos ao engajamento, com o objetivo de promover maior estabilidade e satisfação entre nossos colaboradores.

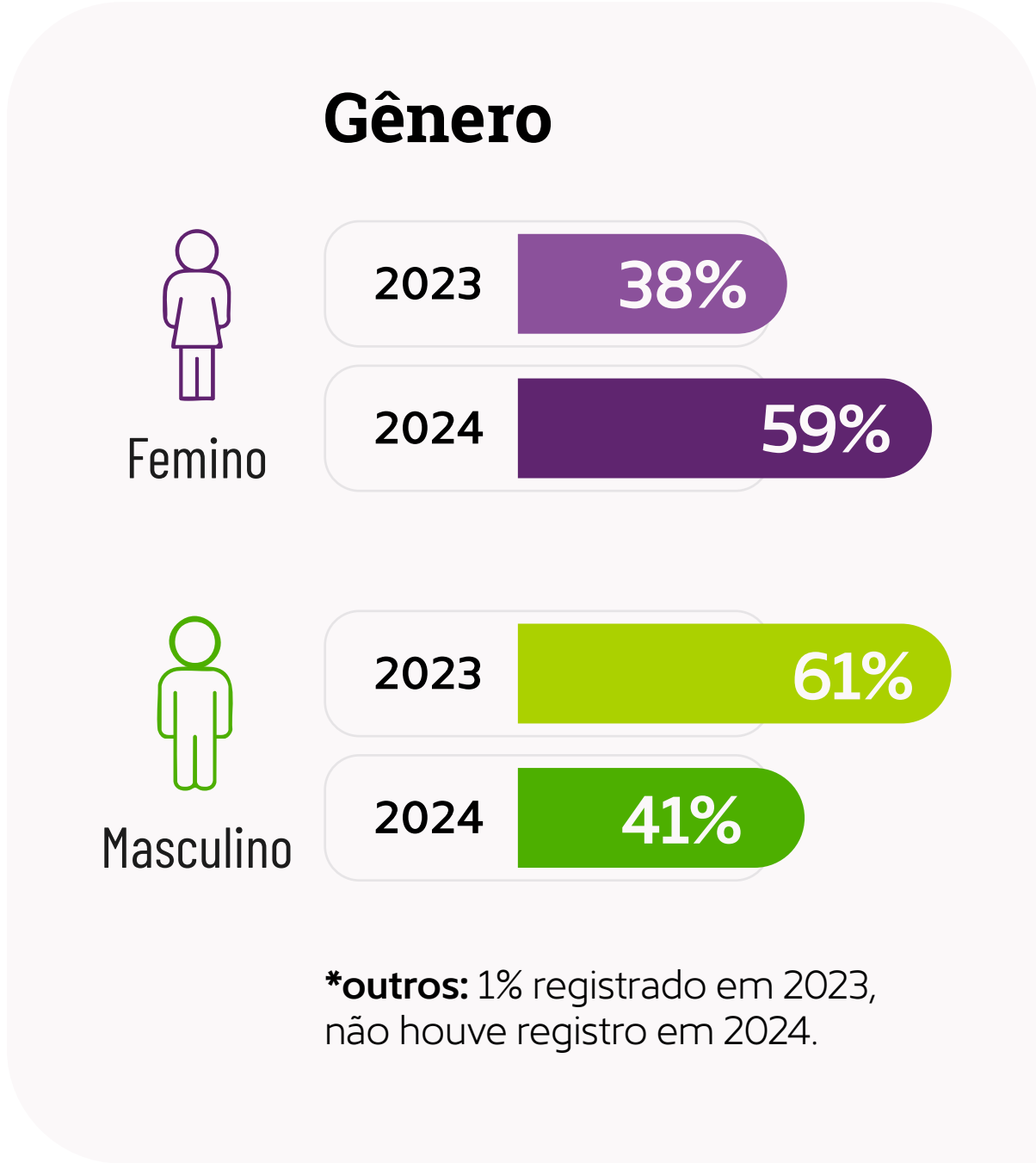
FB-RN-310a.1

Diversidade, Equidade e Inclusão

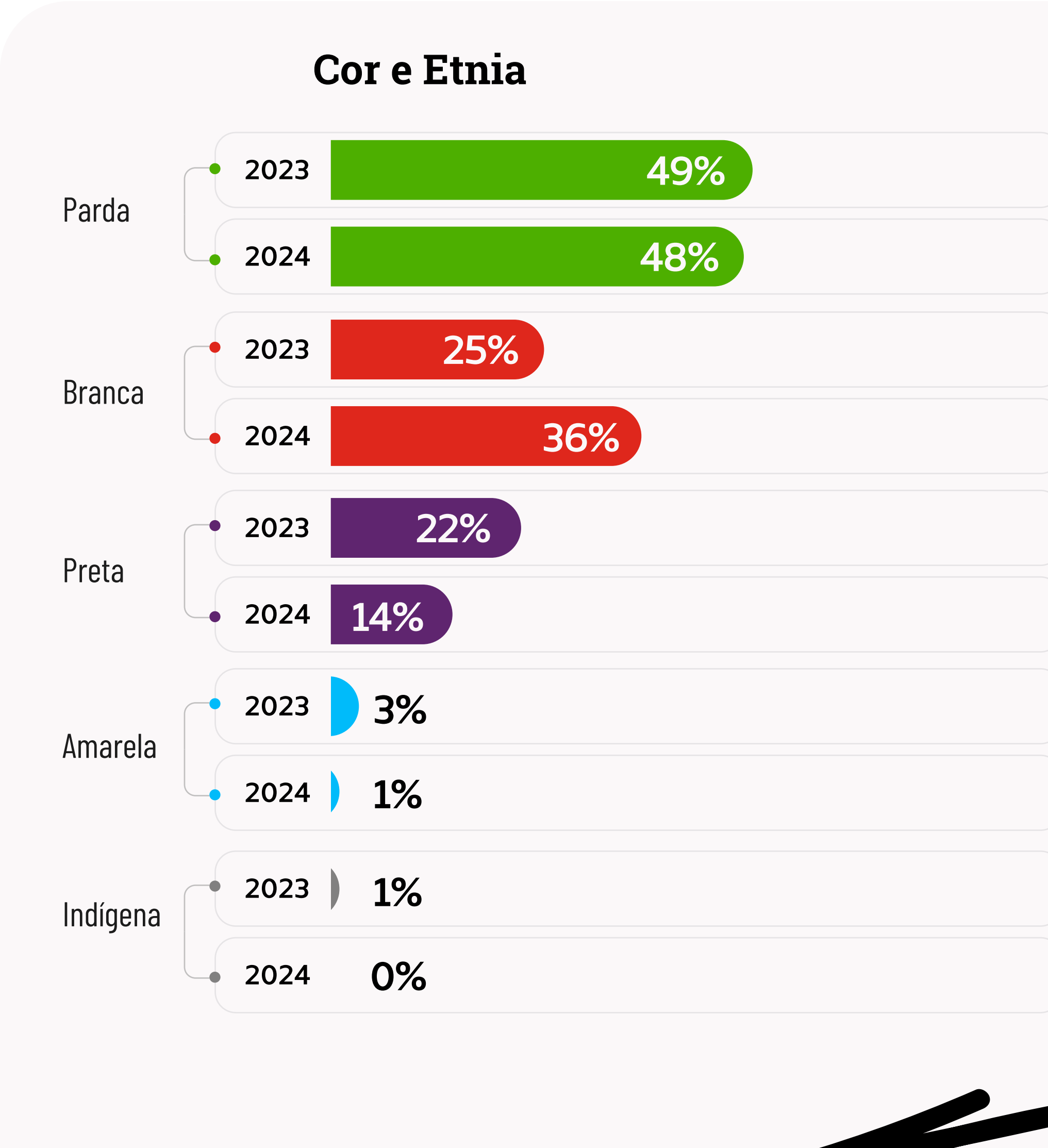
Acreditamos que a diversidade é o ingrediente essencial para criar ambientes mais inovadores, colaborativos e representativos.

Respeitar e valorizar as singularidades de cada pessoa é parte do nosso compromisso com o bem-estar e a dignidade de todos os colaboradores. Queremos que cada pessoa possa ser quem realmente é, contribuindo com suas vivências para a construção de um espaço mais justo e acolhedor.

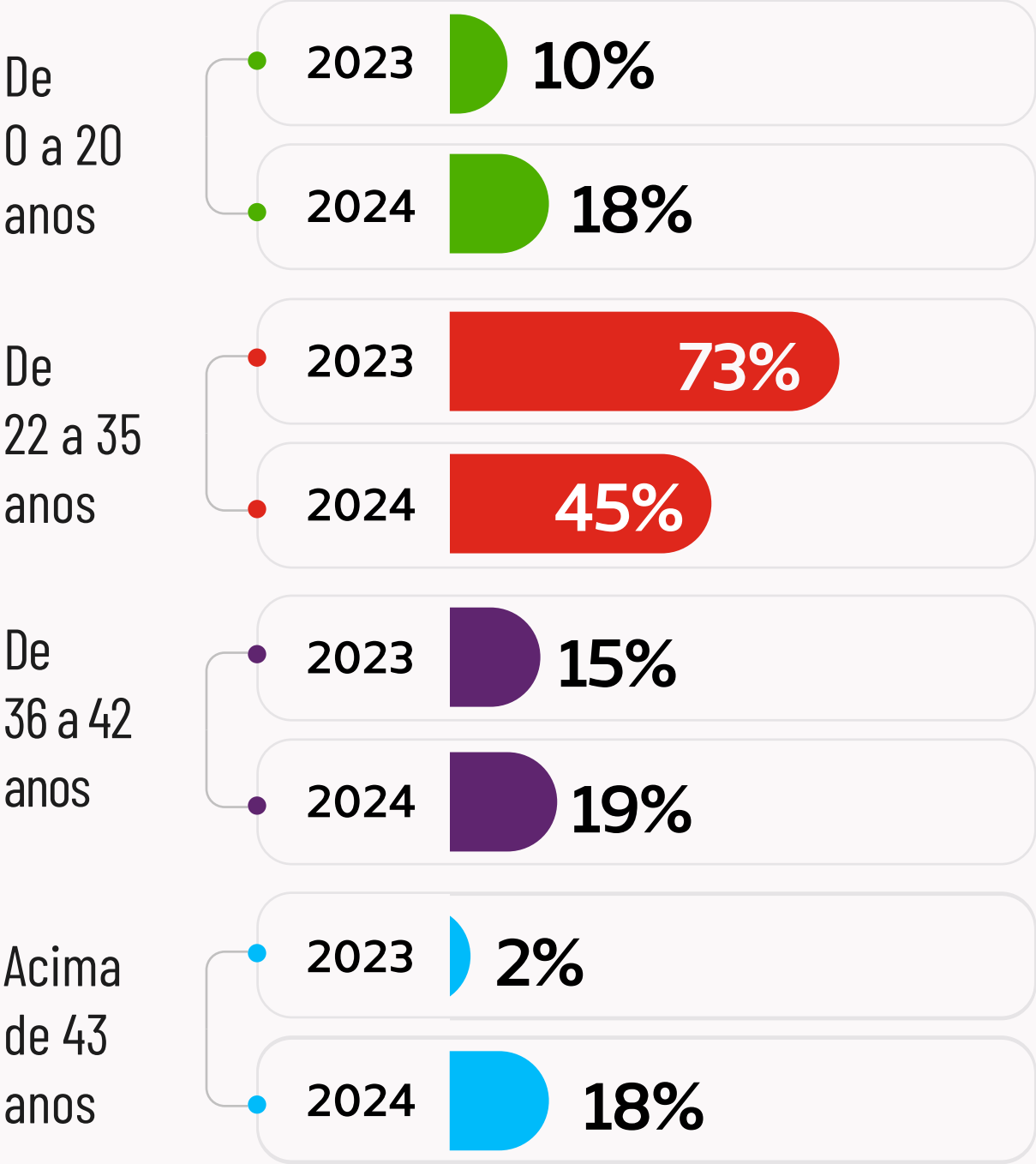
Sabemos que ingredientes diferentes resultam em novos sabores, e é isso que buscamos com nossa equipe: um time plural que traz diferentes perspectivas e culturas, enriquecendo nossas operações e aproximando a empresa das realidades das comunidades onde atuamos.



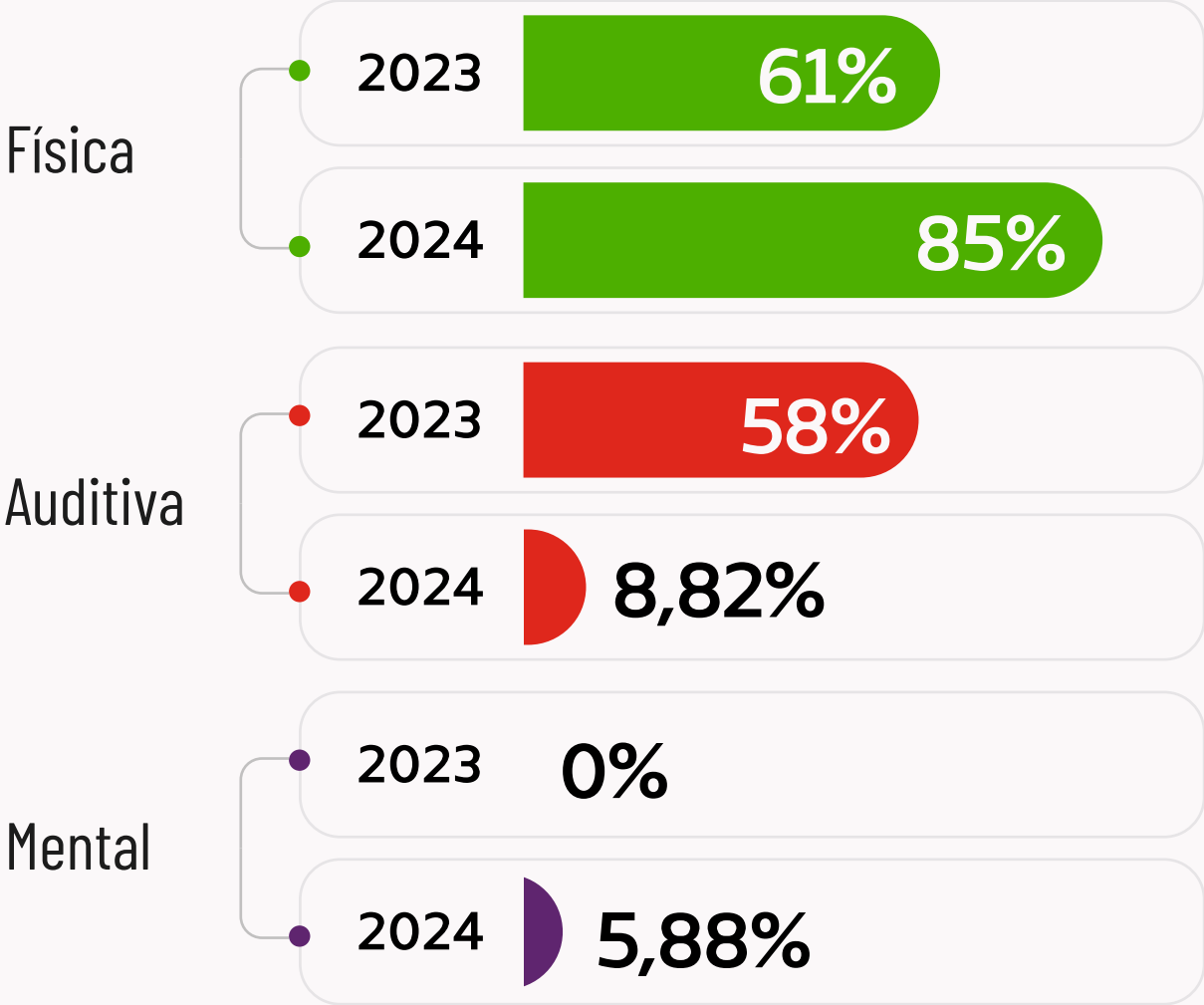
Para acompanhar esse compromisso, realizamos um mapeamento contínuo da diversidade, monitorando indicadores como gênero, raça, faixa etária, orientação sexual e pessoas com deficiência. Esses dados orientam nossas iniciativas e nos ajudam a evoluir constantemente. **FB-RN-000.B**



Faixa Etária



Pessoas com Deficiências



1% do grupo BFFC era composto por pessoas com deficiência em 2023; em 2024, o índice subiu para 1,48%.



Benefícios

Na BFFC, reconhecemos que valorizar nossas pessoas é essencial para o desempenho sustentável da organização. Por isso, adotamos uma estrutura de remuneração e benefícios pensada para estimular o engajamento, reconhecer resultados e promover o bem-estar dos colaboradores em todos os níveis da companhia.

Além do salário fixo, contamos com uma política estruturada de remuneração variável, diretamente vinculada à avaliação de desempenho. Entre os mecanismos vigentes, destacam-se: a Participação nos Lucros e Resultados (PLR) — semestral para as áreas de Operações, Expansão e Liderança de loja, e anual para o Corporativo —, os prêmios de vendas e o sistema de pontos por mérito, voltado especialmente para as equipes das lojas.

Complementando essa estrutura, oferecemos **benefícios que variam de acordo com os acordos sindicais regionais**, garantindo direitos mínimos e condições justas para todos os colaboradores. A BFFC também participa ativamente de **assembleias sindicais** e processos de negociação coletiva, com o objetivo de assegurar os direitos trabalhistas, preservar condições adequadas de trabalho e manter relações pautadas pelo diálogo e pelo respeito mútuo. **FB-FR-310a.2**

Essa combinação de remuneração por desempenho, benefícios estruturados e participação sindical reforça nosso compromisso com a valorização das pessoas, contribuindo para um ambiente mais justo, saudável e motivador em todas as unidades da rede.

Participação no Lucros e Resultados - PLR

Bonificações por Perfomace

Prêmios de vendas e Sistema de pontos por mérito

voltado especialmente para as equipes das lojas



Previdência Privada

Como parte de sua política de benefícios, a BFFC busca promover a segurança financeira de seus colaboradores do corporativo no longo prazo. Para isso, disponibiliza um plano de previdência privada corporativa, atualmente com adesão de 20% do público elegível.

A empresa contribui com 100% do valor aportado pelo colaborador, respeitando o limite de até 3% do salário base. Essa iniciativa reforça o compromisso da BFFC com o bem-estar presente e futuro de sua equipe, incentivando o planejamento financeiro de longo prazo.

O plano também conta com a política de *vesting*, que determina o percentual do valor aportado pela empresa ao qual o colaborador terá direito em caso de desligamento, conforme o tempo de permanência no plano. Após três anos completos de participação, o colaborador tem direito a 50% da parte da

empresa. Com quatro anos, esse percentual sobe para 75%, e, a partir de cinco anos completos, o colaborador tem direito a 100% da parcela aportada pela companhia.

Em caso de desligamento, o colaborador pode optar por diferentes alternativas de continuidade do seu plano de previdência. As opções incluem: transferir o saldo para um plano individual; migrar para outra previdência privada; permanecer como autopatrocinado; ou realizar o resgate do valor acumulado, respeitando os percentuais definidos pelo vesting.

Esse benefício é mais um exemplo do cuidado da BFFC com a sustentabilidade financeira e a valorização de seus profissionais, indo além das práticas tradicionais e incentivando uma cultura de proteção social e planejamento de vida.



Segurança, Saúde e Bem-Estar

Garantir um ambiente de trabalho seguro, saudável e acolhedor é uma prioridade para a BFFC. Estamos comprometidos com a integridade física e mental dos nossos colaboradores e, por isso, promovemos ações contínuas de cuidado e bem-estar, adaptadas à realidade das diferentes unidades da companhia.

No ambiente corporativo, são oferecidas sessões quinzenais de massoterapia, com foco na redução do estresse e na melhoria da qualidade de vida durante a rotina de trabalho. Essa iniciativa complementa uma série de ações voltadas à promoção da saúde no grupo, como campanhas regulares de conscientização sobre bem-estar, incentivo à realização de check-ups médicos e orientação especializada por meio de corretora de benefícios, que dá suporte ao uso de planos de saúde, odontologia, seguro de vida e previdência privada.

Em 2024, todos os colaboradores passaram a contar também com o benefício **TotalPass**, que amplia o acesso a serviços voltados à saúde física e mental. Por meio do Total Fit, os profissionais podem utilizar mais de 11 mil academias parceiras em todo o Brasil, com mais de 250 modalidades disponíveis, como musculação, *crossfit*, dança, pilates, fisioterapia e *beach tennis*. Já o Total Mind reúne mais de 5 mil profissionais especializados em saúde emocional, oferecendo acesso a serviços como psicologia online, meditação e práticas integrativas voltadas ao equilíbrio e bem-estar.

Essa combinação de iniciativas demonstra o compromisso da BFFC em promover um ambiente de trabalho seguro, humano e saudável, em que cada colaborador se sinta valorizado e apoiado para desempenhar seu papel com equilíbrio, propósito e tranquilidade.





Integração de novos colaboradores

A integração de novos colaboradores é uma etapa essencial para a construção de um ambiente de trabalho acolhedor, produtivo e alinhado aos valores da BFFC. Ao ingressarem na companhia, os profissionais participam de uma jornada estruturada de acolhimento e capacitação, que contempla tanto a imersão na cultura organizacional quanto o aprendizado prático nas áreas de atuação.

O processo tem início com uma imersão cultural conduzida pelo time de Recursos Humanos e pelos Gerentes Gerais de restaurante, voltada aos colaboradores de loja. Nessa etapa, são apresentados o propósito, os valores e os pilares da cultura corporativa, promovendo uma conexão genuína com a essência da empresa.

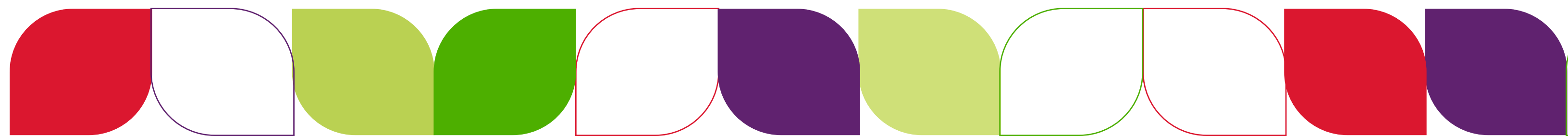
Na sequência, os colaboradores do corporativo participam de integrações específicas de suas áreas de atuação, além de realizarem atividades de imersão prática nas lojas. Essa etapa,

similar ao modelo de job rotation, permite que os profissionais compreendam a dinâmica operacional e se conectem à rotina dos pontos de venda, favorecendo o alinhamento entre áreas e fortalecendo o espírito colaborativo.

Logo no primeiro dia, os novos integrantes recebem um **Kit de Boas-Vindas**, gesto simbólico que demonstra o cuidado e a atenção dedicados a cada pessoa que passa a fazer parte do time Corporativo BFFC.

Além disso, durante o processo de recrutamento, priorizamos contratar **candidatos locais**, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida dos colaboradores, reduzir deslocamentos e contribuir para o desenvolvimento das comunidades em que atuamos.

Com essa abordagem integrada, garantimos uma adaptação mais fluida, estimulamos o aprendizado prático e promovemos um ambiente inclusivo, onde cada colaborador se sente parte fundamental na construção do futuro da BFFC.





Cultura que Inspira: A Escuta Contínua que Constrói

Na BFFC, reconhecemos que a satisfação e o engajamento dos colaboradores são fatores estratégicos para o sucesso do negócio. Por isso, promovemos uma cultura de escuta ativa contínua, com iniciativas estruturadas que acompanham o ciclo de experiência do colaborador e fortalecem o ambiente organizacional.

Entre essas práticas, destacam-se as pesquisas de clima organizacional, realizadas internamente nas lojas próprias e anualmente nos Centros de Apoio ao Restaurante (CARs) por meio do GPTW, com o objetivo de avaliar o ambiente de trabalho e subsidiar ações voltadas ao bem-estar das equipes.

Essas iniciativas são complementadas por pesquisas de pulso mensais, que permitem o monitoramento contínuo da percepção dos colaboradores e a identificação ágil de oportunidades de melhoria.

Para garantir o alinhamento cultural em toda a rede, realizamos o Fit Cultural com todos os novos colaboradores do corporativo e novos franqueados, promovendo a integração de valores e o fortalecimento da identidade da marca.

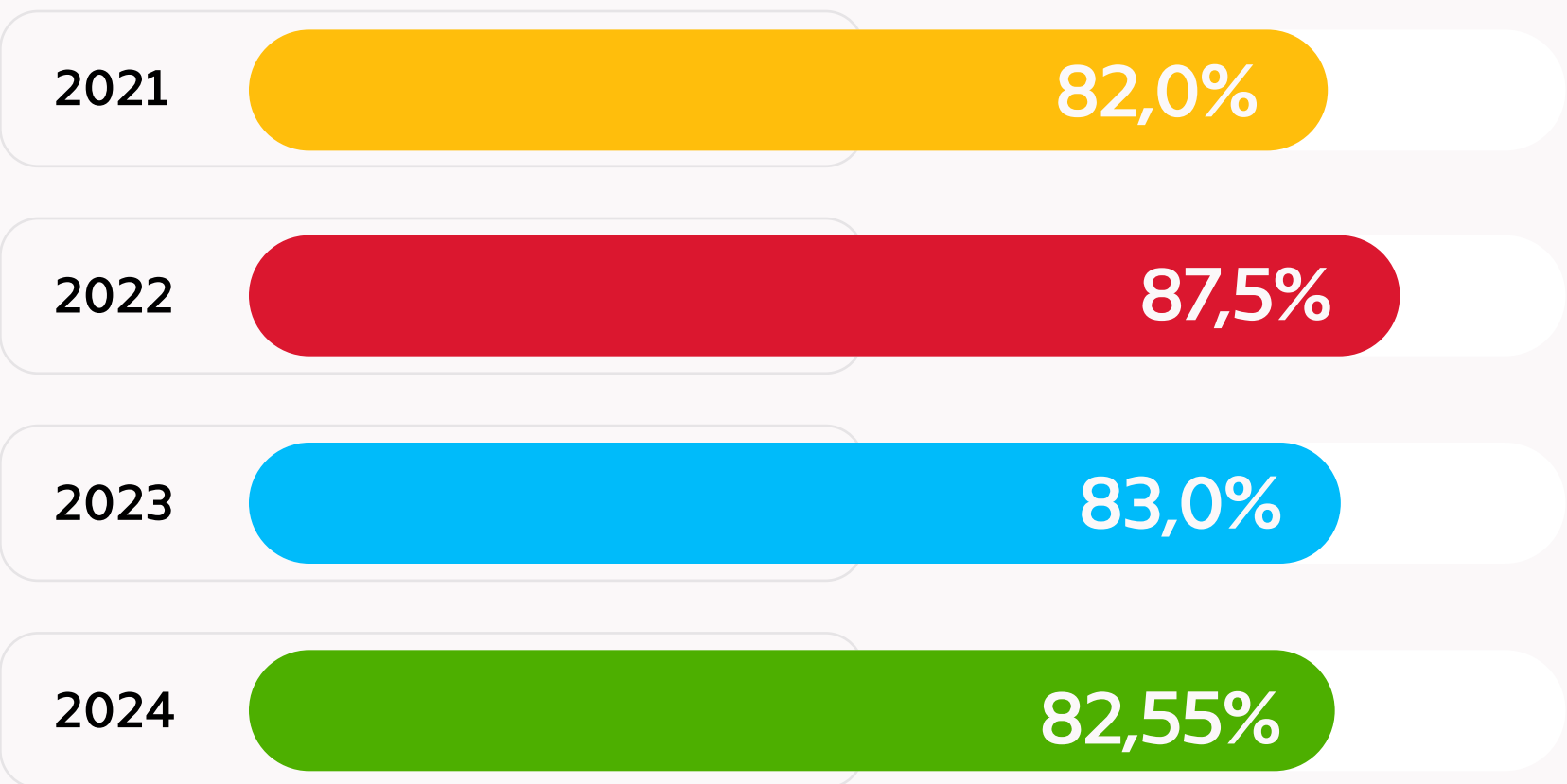




Pesquisa de Clima Corporativo POR MEIO DO GPTW

Como resultado desse compromisso, a BFFC recebeu, em 2024, o selo **Great Place to Work (GPTW)** pelo **sétimo ano consecutivo**. A avaliação é baseada nos índices de favorabilidade dos colaboradores obtidos por meio da pesquisa da consultoria GPTW, reconhecida internacionalmente.

Os resultados demonstram a consistência na percepção positiva do ambiente de trabalho ao longo dos anos:



Em 2024, a pesquisa registrou **89% de participação**, com destaques para os seguintes indicadores:

- 91** Orgulho de trabalhar na BFFC
- 91** Percepção de lideranças honestas e éticas
- 97** Nota de diversidade

Esse histórico reforça o posicionamento da BFFC como uma organização em que as pessoas se sentem **valorizadas, escutadas e motivadas a contribuir com propósito**, consolidando sua reputação como um excelente lugar para trabalhar.



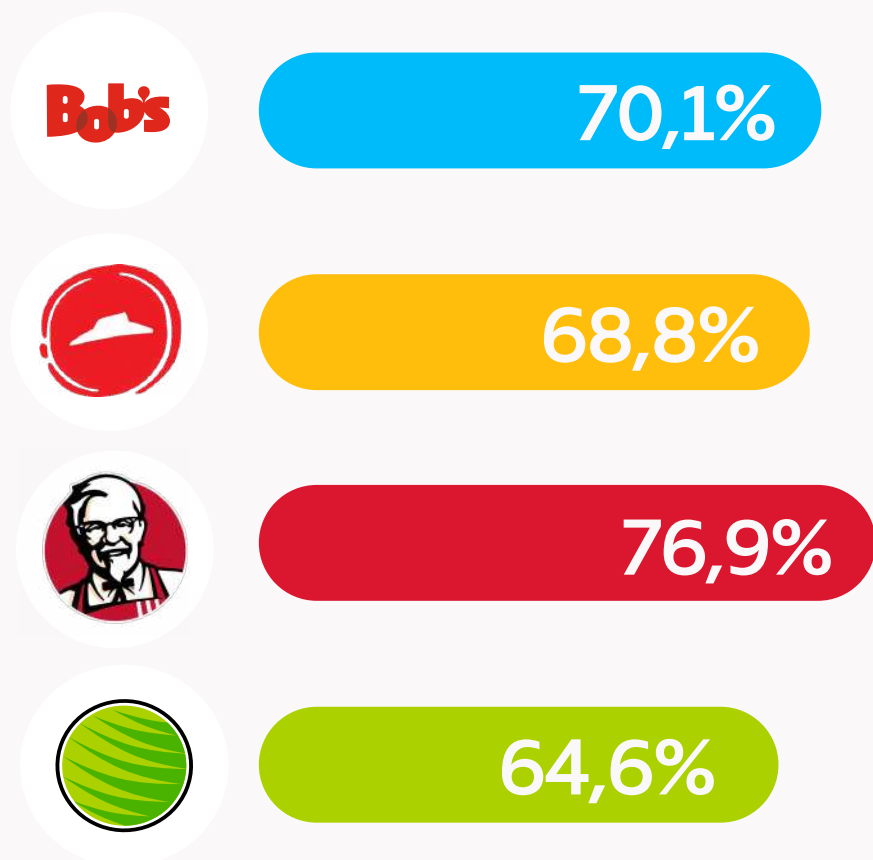
Pesquisa de Pulso – Lojas

A pesquisa de pulso é uma ferramenta adotada para escutar os colaboradores de forma rápida, frequente e direta. O termo “pulso” refere-se à ideia de medir o clima organizacional e o sentimento das pessoas em tempo quase real, funcionando como um indicador contínuo da percepção interna sobre o ambiente de trabalho.

Mais do que um instrumento de mensuração, esse processo consolida uma cultura de feedback contínuo, promovendo o desenvolvimento individual e coletivo, em alinhamento com os valores da organização.

Resultados do E-NPS (Employee Net Promoter Score) 2024

Média Anual 2024



Pesquisa de Clima

Nas lojas da BFFC, são realizadas pesquisas de clima organizacional semestrais, por meio de ferramentas internas. Diferentemente da pesquisa de pulso, que já ocorre regularmente, essa iniciativa traz um conjunto de perguntas mais aprofundadas, permitindo uma análise mais detalhada da experiência dos colaboradores. As pesquisas de clima complementam o monitoramento contínuo da jornada dos times nas lojas, contribuindo para o fortalecimento de um ambiente de trabalho mais saudável e sustentável.

Evolução do Índice de Satisfação dos Colaboradores por Marca (2023–2024)

	2023 79,71	2024 87,68	Variação Satisfação ▲ 8,56%
	2023 75,45	2024 83,94	Variação Satisfação ▲ 7,97%
	2023 82,8	2024 91,38	Variação Satisfação ▲ 8,41%

Complementando essa escuta, também são aplicadas **pesquisas de offboarding**, com o intuito de obter percepções valiosas dos ex-colaboradores, permitindo a identificação de oportunidades de melhoria nos processos internos e o fortalecimento das estratégias de retenção.

Paralelamente, a empresa mantém um **processo estruturado de avaliação de desempenho**, que proporciona uma visão abrangente do período avaliado, permitindo compreender os resultados alcançados e como os comportamentos profissionais são percebidos no ambiente de trabalho.

Características da pesquisa de pulso

Curta: composta por poucas perguntas;
Frequente: realizada mensalmente;
Ágil: simples de responder e de analisar;
Focada: direcionada a temas específicos.

Finalidade da pesquisa

- Identificar com agilidade os pontos fortes da organização;
- Antecipar e mitigar possíveis problemas;
- Estimular melhorias contínuas com base na percepção dos colaboradores;
- Reforçar a escuta ativa e promover o engajamento.



**Crescer juntos é mais
do que necessário**
é parte da nossa cultura.



Educação, Performance e Reconhecimento

Na BFFC, o desenvolvimento de pessoas é entendido como uma estratégia central para o crescimento sustentável do negócio. Investimos continuamente em ações formativas, ferramentas digitais, trilhas segmentadas e programas de reconhecimento que impulsionam o desempenho individual e coletivo. Nossa cultura valoriza o aprendizado como prática cotidiana e instrumento de transformação.

Academia de Excelência

Nossa **Academia de Excelência** é a plataforma corporativa de aprendizagem da marca Bob's que centraliza e democratiza o acesso ao conhecimento. Com foco em capacitação prática e desenvolvimento de competências, oferece conteúdos personalizados tanto para lideranças quanto para equipes operacionais, proporcionando uma experiência de aprendizado acessível, moderna e engajadora.

São mais de **25 formatos de conteúdo**, incluindo vídeos, e-books interativos, podcasts, animações e recursos gamificados, com navegação inspirada em plataformas de streaming e uso de inteligência artificial para personalização das trilhas.

25
formatos de
conteúdo em nossa
Academia

87,5%
de taxa de
certificação

Em 2024, acumulamos mais de 22.000 horas de treinamento, com uma média de 3h40 por colaborador/mês. Esse conteúdo é estruturado em trilhas obrigatórias, materiais técnicos e programas segmentados, como a Jornada do Franqueado (8 meses), a Escola de Líderes (com três níveis de formação para gerentes) e o Bob's SuperStar, voltado para o desenvolvimento de monitores, com etapas online e práticas presenciais.

Esses programas são apoiados por uma biblioteca técnica atualizada, com **manuals digitalizados e divididos por áreas da loja, equipamentos e funções**. Em 2024, a **plataforma** registrou **87,5% de taxa de certificação**, com **9.460 colaboradores cadastrados** e mais de **101 mil acessos**.





Incentivo à Educação Formal – Programa EduCAR

O **EduCAR**, a BFFC reforça seu compromisso com a educação formal como instrumento de desenvolvimento individual e coletivo. A iniciativa oferece **apoio financeiro para a formação acadêmica de colaboradores das unidades corporativas**, contribuindo para a qualificação técnica e a construção de trajetórias profissionais mais sustentáveis.

Como parte do Programa de Gente e Gestão, o EduCAR concede **auxílio educacional com base no mérito** de cada colaborador, incentivando o estudo contínuo em instituições reconhecidas que promovam conhecimentos alinhados à sua função atual ou a possíveis movimentos de carreira dentro da organização. O benefício é elegível para todas as unidades corporativas de negócio (UAP e UAF).

A política permite o custeio de até 90% das despesas educacionais, conforme critérios internos definidos.

Resultados 2024

58%
dos pedidos de bolsa foram contemplados.

10%
dos colaboradores do grupo foram beneficiados.

Essa estratégia está inserida em uma arquitetura robusta de desenvolvimento, que integra educação, valorização e reconhecimento, reafirmando o compromisso da BFFC com a **formação contínua das pessoas, a geração de oportunidades e a construção de um ambiente de trabalho mais justo, preparado e inspirador.**

A avaliação de desempenho, aplicada a 100% dos colaboradores com mais de seis meses de empresa, direciona ações de desenvolvimento como auxílio educacional, programa de coaching e movimentações de carreira — que beneficiaram 20% da equipe em 2024.

outros

30% participaram

de ações formais de desenvolvimento, individuais ou em grupo.

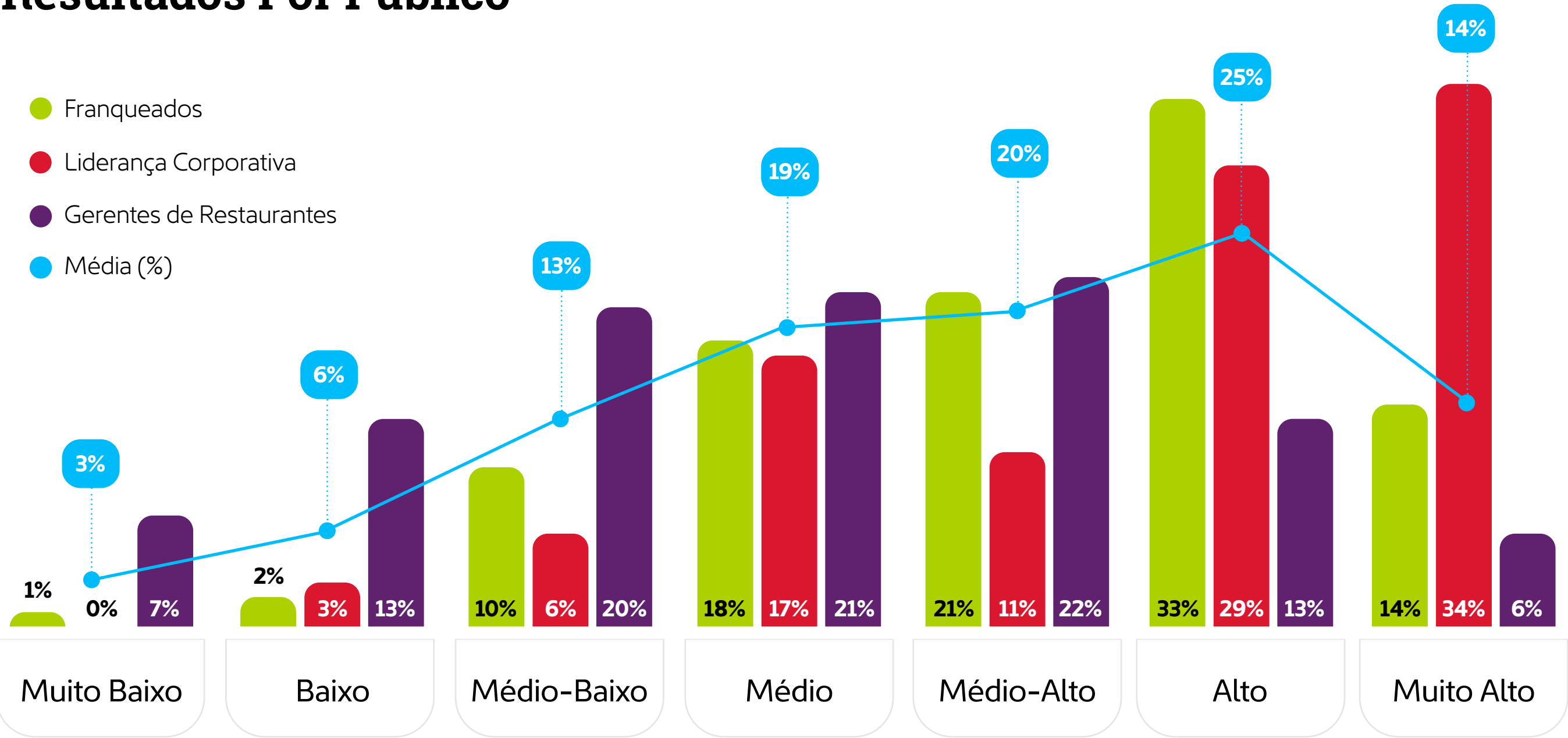
Desenvolvimento de Lideranças

O **Programa Formação Executiva Operações do Grupo BFFC** fortalece a cultura de liderança inspiradora, ao desenvolver uma compreensão ampla e estratégica do negócio com foco em aplicabilidade prática. O conteúdo é voltado para o desenvolvimento de habilidades e competências de liderança em ambientes multiculturais, com metodologia multidimensional, baseada na discussão de problemas reais, aporte conceitual, simulações e aplicação prática.

O programa é realizado com base em competências de liderança no **FIT Cultural**, reconhecendo que pessoas com alto alinhamento cultural à organização tendem a apresentar maior engajamento e resultados sustentáveis.

Os resultados da avaliação demonstram a efetividade da iniciativa: 33% dos franqueados, 29% da liderança corporativa e 13% dos gerentes de restaurante estão posicionados no quadrante Alto de desempenho. A média geral do grupo também se destaca, com 25% dos participantes nesse mesmo nível, evidenciando o impacto positivo do programa na elevação da performance organizacional.

Resultados Por Público



Além disso, como parte da estratégia de fortalecimento da liderança corporativa, **32 líderes participaram, em 2024, de uma capacitação presencial de 8 horas**, conduzida pela **GPTW (Great Place to Work)**, com foco nos pilares de confiança, orgulho e

camaradagem. A jornada de desenvolvimento segue em 2025, com **mais 9 horas de mentoria online**, aprofundando os temas abordados e sustentando a aplicação prática dos aprendizados no cotidiano da gestão.



Formação de Gerentes de Restaurante

Com foco na atuação prática das lideranças nas lojas, a BFFC promoveu uma jornada formativa presencial voltada a **mais de 100 gerentes de restaurante**, conduzida com apoio das lideranças de Gente do Grupo. A trilha foi composta por **9 encontros presenciais**, totalizando **54 horas de capacitação**, com temas diretamente relacionados à rotina de gestão de pessoas e operação.

Entre os conteúdos abordados, destacam-se:

- Jornada do Líder GPTW;
- Jornada do Colaborador;
- Relações Trabalhistas;
- Assédio e Saúde Mental;
- Recrutamento e Seleção;
- Comunicação;
- Processos de Gente.

A formação foi avaliada como extremamente positiva pelos participantes, alcançando **99% de satisfação**. Um dos relatos espontâneos reforça o impacto do programa:

“A comunicação dos líderes do evento foi extraordinária, clara e eficaz, amei! Que tenham mais treinamentos para ampliarmos nosso conhecimento e aplicarmos em loja.”

Gerente de Restaurante





Formação de Franqueados Parceria com Praxis Business

Com o objetivo de fortalecer a governança e impulsionar o crescimento sustentável da rede de franqueados, a BFFC promove uma jornada contínua de desenvolvimento em parceria com a consultoria especializada Praxis Business.

Em alinhamento com as melhores práticas do setor, a BFFC utiliza ferramentas de monitoramento da satisfação da rede. A Pesquisa da Praxis Business, aplicada desde 2021, é uma das principais iniciativas de escuta ativa, permitindo identificar oportunidades de melhoria, reforçar o engajamento da rede e orientar a franqueadora para uma gestão mais eficiente, transparente e alinhada às expectativas dos franqueados.

A partir dos resultados da pesquisa, são estruturados planos de ação voltados ao fortalecimento da governança do sistema de franquias, contribuindo diretamente para consolidar a BFFC

como referência em relacionamento com franqueados e expansão responsável no setor de alimentação.

A formação de franqueados, realizada em encontros presenciais, contou com 70% de adesão e totalizou 20 horas de capacitação. Os conteúdos foram organizados para responder aos desafios reais da operação, com foco em gestão estratégica, dimensionamento de backoffice, fontes de investimento, inteligência financeira aplicada ao negócio e boas práticas entre multifranqueados.

Além da formação, a **Pesquisa de Engajamento e Satisfação da Praxis Business** é aplicada periodicamente e oferece benefícios estratégicos para a franqueadora, como:

Mapeamento do grau de engajamento e satisfação dos franqueados, identificando os principais fatores de influência e direcionando ações mais eficazes;

Diagnóstico de gestão da rede, com foco na identificação de demandas prioritárias para o fortalecimento da estrutura organizacional;

Acesso a benchmarks e melhores práticas do *franchising*, contribuindo para uma atuação alinhada aos padrões mais exigentes do mercado;

Elaboração de planos de ação estruturados, que envolvem e comprometem os times da franqueadora na implementação de melhorias contínuas.

Desde a primeira aplicação da pesquisa, em 2021, o Bob's registra evolução consistente nos índices de engajamento, satisfação e **Net Promoter Score (NPS)** da rede. Os resultados refletem o comprometimento da companhia com o desenvolvimento de uma rede mais preparada, profissionalizada e alinhada às diretrizes estratégicas da marca.

Evolução Contínua e Crescimento Sustentável

É extremamente relevante, genuína e autêntica a preocupação do Bob's em querer escutar e avaliar os níveis de satisfação e engajamento da Rede. Essa pesquisa com a Praxis Business, que está na 5ª edição consecutiva, traz um grau de governança para a Rede e demonstra a cultura da empresa de estar próxima de seus franqueados, que são os responsáveis por atender e encantar milhares de clientes no mercado brasileiro. Nos sentimos honrados de participar e ser a empresa de consultoria que viabiliza, discute os resultados e constrói planos de ação efetivos.

Adir Ribeiro – CEO Praxis Business



Programa de Excelência (PEX)

Como forma de reconhecimento, o **Programa de Excelência (PEX)** premia lojas com alto desempenho em canais digitais, avaliação operacional (NSF), satisfação do cliente (AVAC) e engajamento com a plataforma de EAD. Os colaboradores elegíveis recebem **Bob's Coins trimestralmente**, participam de lives com sorteios e concorrem ao **PEX Dia-mante**, com premiações como **cruzeiros, city tours no Rio de Janeiro e resorts para franqueados destaque**.



RELACIONAMENTO COM OS CONSUMIDORES

No Bob's, o relacionamento com o consumidor é uma prioridade estratégica. Atuamos de forma multicanal, com foco na escuta ativa, personalização de experiências e uso inteligente de dados para fortalecer a fidelização e melhorar continuamente os nossos serviços.

Acompanhamos de forma estratégica a evolução do perfil do consumidor, que se mostra cada vez mais conectado, informado e criterioso em suas escolhas. Em resposta a essas transformações, aprimoramos continuamente nosso modelo de atendimento, com investimentos em tecnologia, capacitação das equipes e indicadores de performance que nos ajudam a entregar experiências mais relevantes e personalizadas.

O atendimento ao cliente passou por uma jornada de transformação digital. Do modelo tradicional baseado em call center (SAC 1.0), migramos para plataformas que integram redes sociais e chatbots (SAC 2.0), multicanalidade (SAC 3.0) e, mais recentemente, soluções de automação, inteligência artificial e integração de canais (SAC 4.0), com o apoio de ferramentas como Zendesk e Buzzmonitor.

Além dos canais de contato direto, a Central de Ajuda **"Fala Comigo, Bob's"** se consolidou como um importante ponto de apoio ao consumidor, registrando **mais de duas mil visualizações mensais**. Os temas mais acessados incluem dúvidas sobre o Bob's Fã, recuperação de cadastro e atualização de dados. Também mantemos monitoramento contínuo das interações nas redes sociais e em plataformas de reputação digital, como o **Reclame Aqui** e o **Google Meu Negócio**.

Esses canais orientam melhorias contínuas em produtos, serviços e processos. Nossa estratégia de gestão da experiência do cliente está ancorada em **seis pilares**:

- Entender o cliente
- Projetar experiências
- Capacitar a linha de frente
- Liderar com foco no cliente
- Utilizar métricas relevantes
- Valorizar o feedback como ferramenta de evolução

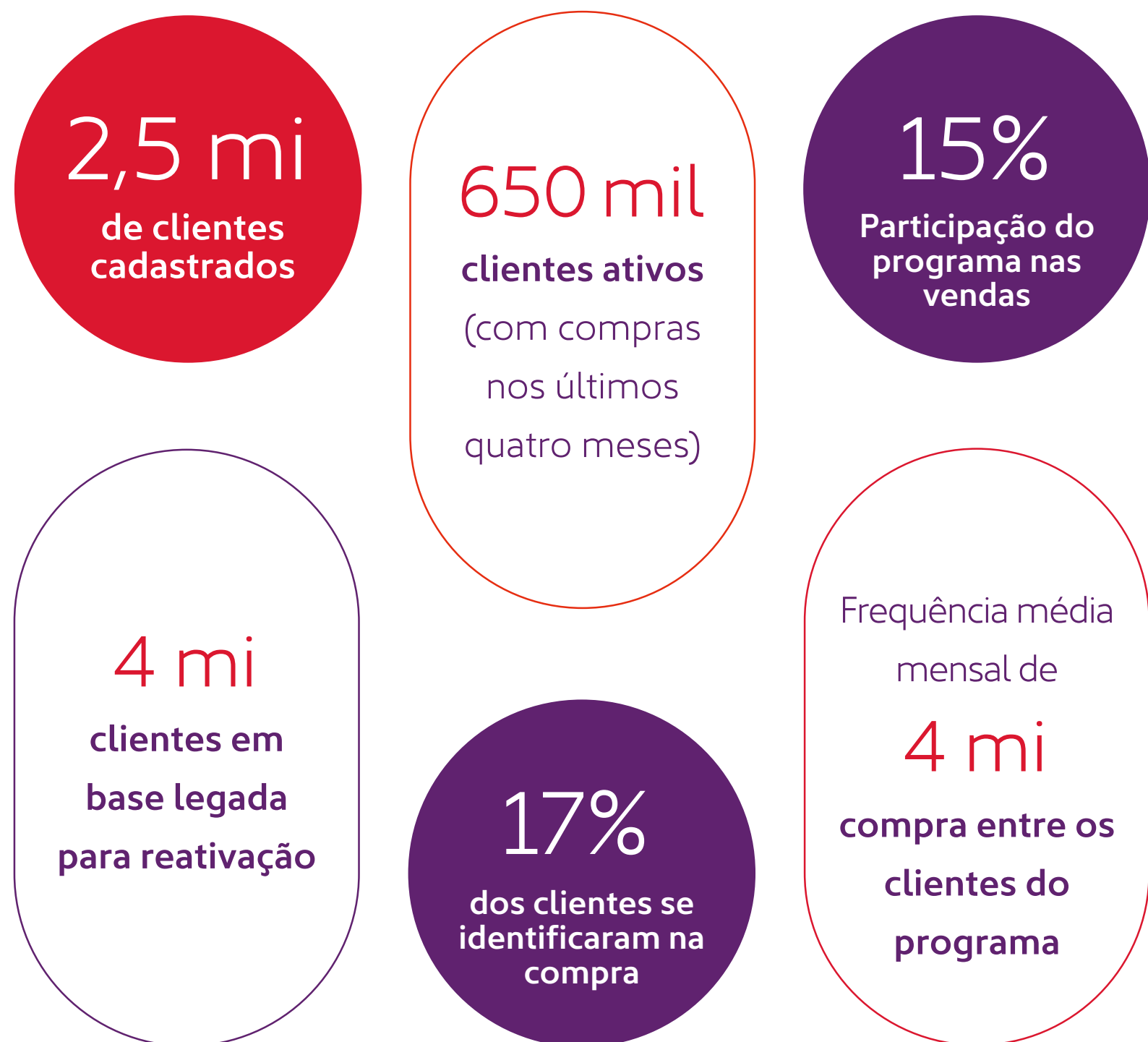


Experience Awards 2024

Destaque entre as empresas com melhor avaliação de experiência do cliente (NPS).



O resultado foi um aumento expressivo na performance da plataforma:

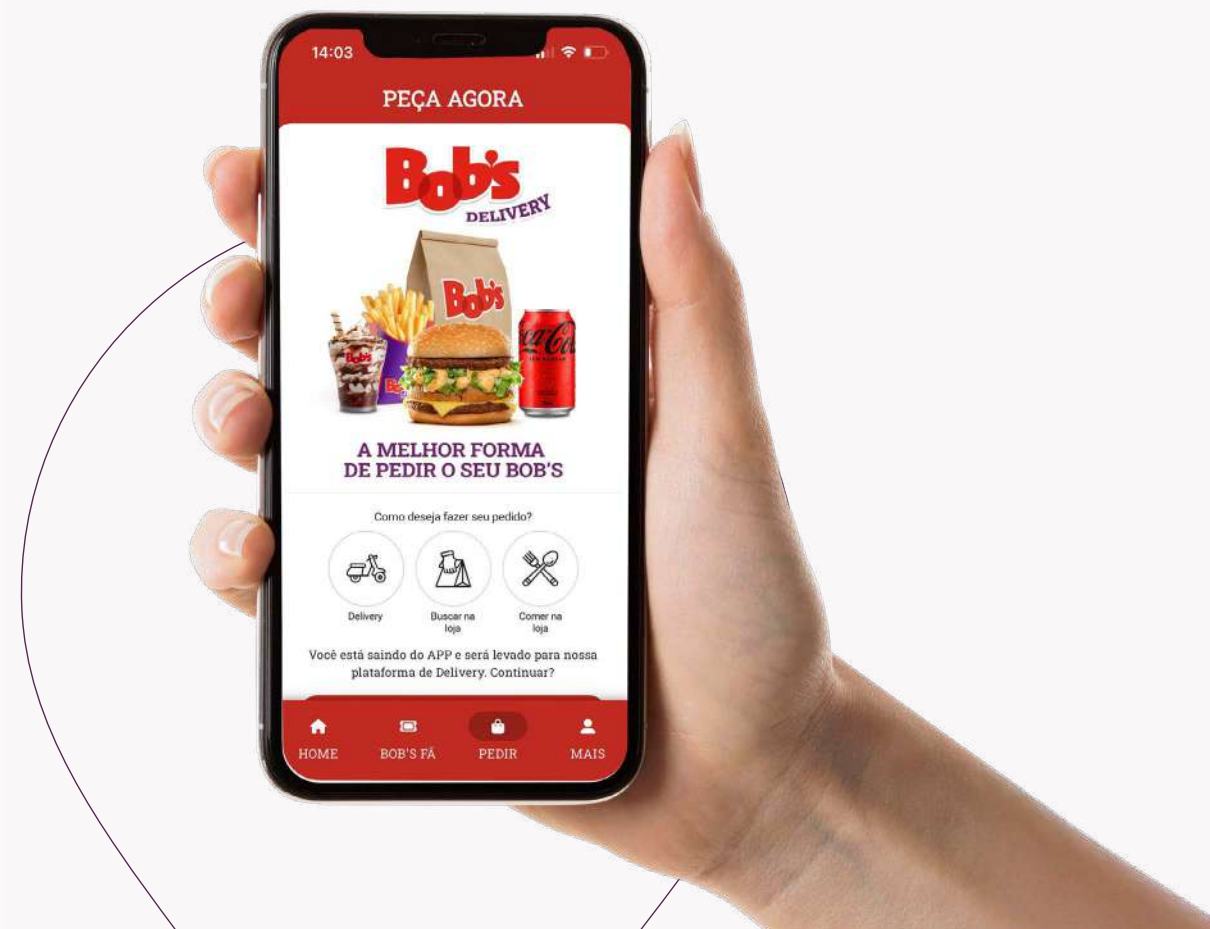


Resultados de 2024 em comparação com 2023



Entre as principais iniciativas de relacionamento com o consumidor está o **programa de fidelidade Bob's Fã**, lançado em 2012. O aplicativo Bob's conecta consumidores apaixonados pela marca, oferecendo benefícios e cupons exclusivos, acesso antecipado a lançamentos e vantagens personalizadas. Em 2024, o programa passou por uma importante modernização, com o lançamento de um novo aplicativo e a implementação de um sistema robusto de CRM, possibilitando a identificação do cliente no momento da compra e o envio de comunicações segmentadas.

Ao longo da última década, o Bob's Fã já viabilizou o resgate de mais de **15 milhões de Milk Shakes e 10 milhões de sanduíches Big Bob's**, tornando-se um dos pilares de fidelização da rede.





Indicadores de Relacionamento com Clientes Bob's - 2024



Média geral
Google Meu Negócio

3.579.041

Buscas no google



MELHORIAS NO CANAL

- **Gestão de Perfis:** Domínio Bob's verificado, com dados ativos e atualizados de forma contínua.
- **Padronização de Identidade Visual:** Logos e nomes consistentes, visando facilitar buscas e direcionar os clientes de maneira eficiente.
- **Insights sobre Locais:** Coleta e análise de dados de avaliações, visualizações, rotas, ligações e cliques para otimização da experiência.
- **Cadastro do Cardápio:** Padronização do cardápio em todos os locais.



Indicadores
Reclame aqui

MÉDIA NOTA DO CONSUMIDOR

5,5

2023

7,2

2024

RECLAMAÇÕES RESPONDIDAS

2023

98,5%

2024

99,7%

VOLTARIAM A FAZER NEGÓCIO

2023

41%

2024

62,3%

RESOLVIDAS

2023

50,1%

2024

71,1%



RELACIONAMENTO COM AS LOJAS E OS FRANQUEADOS

O relacionamento com as lojas próprias e franqueadas é um dos pilares do Bob's, sustentando uma gestão baseada na confiança, na escuta ativa e na comunicação transparente. Trabalhamos continuamente para fortalecer esse vínculo, oferecendo suporte técnico, disseminação de informações estratégicas e canais estruturados de diálogo e capacitação.

Entre as principais iniciativas, destaca-se a **plataforma Mundo Bob's**, hub central de comunicação e conteúdos voltados à operação e ao dia a dia das unidades. Através dessa plataforma é possível acessar materiais atualizados, orientações operacionais e campanhas promocionais em tempo real, fortalecendo a padronização e a agilidade.

Além disso, temos a **comunidade Mundo Bob's no WhatsApp**, canal exclusivo para envio diário de novidades,

comunicados e conteúdos relevantes. Com **487 seguidores** e um índice de **85% de alcance**, o canal tem se mostrado uma ferramenta eficiente de aproximação e engajamento da rede.

Complementando essa estrutura, a **newsletter Mundo Bob's** é enviada quinzenalmente a uma base de **638 cadastros**, com uma taxa média de abertura de **40%**. A régua de comunicação também inclui vídeos educativos no YouTube por meio da trilha "Vale a pena saber!"

O suporte às unidades também foi otimizado com a **integração do Sistema de Atendimento ao Franqueado (SAF) ao WhatsApp**, que passou a permitir a abertura e acompanhamento de chamados de forma automatizada. O processo conta com inteligência artificial, categorização por tema e notificações sobre a resolução dos tickets, garantindo mais agilidade, rastreabilidade e autonomia.

Ao longo do ano, foram registrados mais de 7 mil tickets abertos via SAF.

Juntos, eles representam aproximadamente 65% da demanda total. Essa concentração revela os focos prioritários de

suporte na operação e orienta a atuação preventiva e estratégica das equipes.

Essas ações refletem o compromisso da BFFC com uma rede mais integrada, conectada e preparada para enfrentar os desafios operacionais com suporte contínuo e comunicação eficaz.



85%
de alcance
no canal
Mundo Bob's

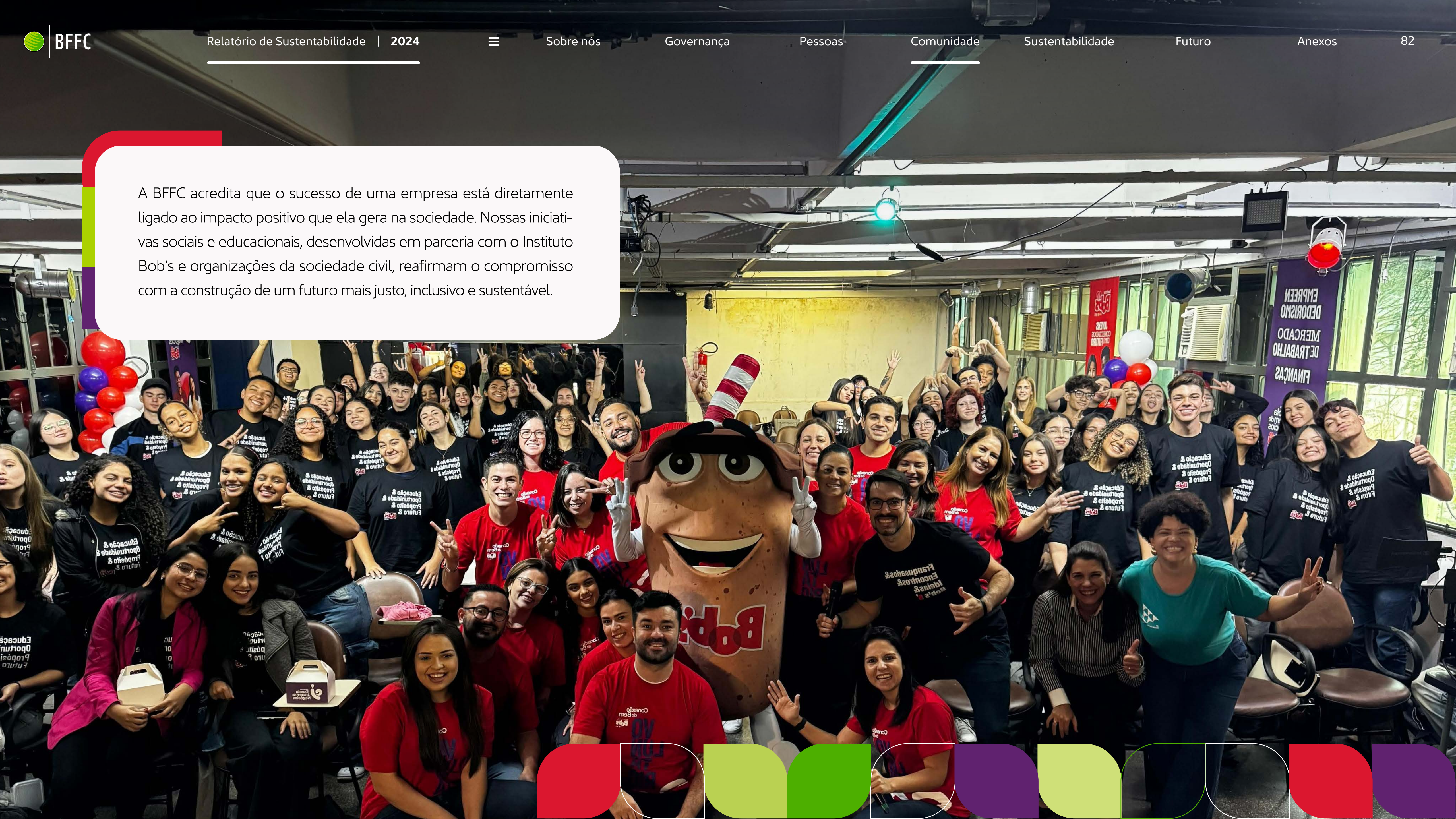
40%
de taxa de
abertura
da newsletter
quinzenal



IMPACTO NA COMUNIDADE



A BFFC acredita que o sucesso de uma empresa está diretamente ligado ao impacto positivo que ela gera na sociedade. Nossas iniciativas sociais e educacionais, desenvolvidas em parceria com o Instituto Bob's e organizações da sociedade civil, reafirmam o compromisso com a construção de um futuro mais justo, inclusivo e sustentável.





INICIATIVAS BOB'S

Criado em 2022, o **Instituto Bob's** é uma iniciativa que promove experiências transformadoras para jovens de diversas regiões do Brasil, com foco em educação. Sua missão é inspirar e capacitar jovens no início de sua trajetória profissional, contribuindo para a redução da evasão escolar e para o fortalecimento da inclusão produtiva.

Complementando essa frente educacional, o Instituto Bob's firmou parceria com a **Junior Achievement (JA)**, uma das maiores organizações de impacto social do mundo, para promover o espírito empreendedor e o desenvolvimento de competências de liderança entre jovens da rede pública.

A atuação do Instituto é fortalecida pela **rede de voluntariado do Bob's**, formada por colaboradores que compartilham suas trajetórias profissionais, conduzem aulas temáticas e oferecem mentorias. Essa troca entre teoria e prática inspira os jovens a reconhecerem seu potencial e vislumbrarem caminhos concretos para o crescimento pessoal e profissional.



NOSSO PROPÓSITO:

AJUDAR A TRANSFORMAR A EDUCAÇÃO NO BRASIL.

Estamos extremamente felizes em realizar um projeto que promove educação e empregabilidade no Brasil. O Instituto Bob's tem como missão principal capacitar jovens, compartilhar experiências e mostrar que cada jornada é única e cheia de possibilidades.

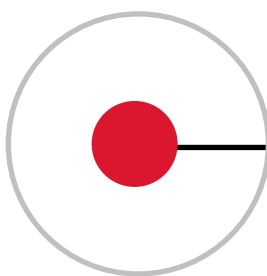
Valéria Ribeiro,
Diretora de Gente e ESG da BFFC.



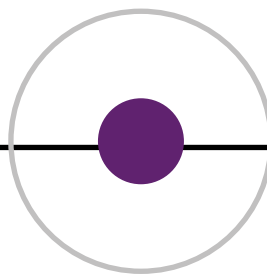
Trajetoária



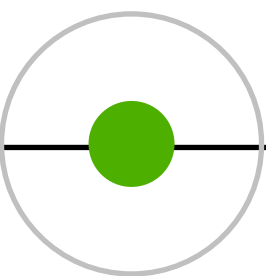
2022



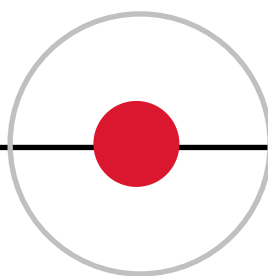
Cria o do Instituto Bob's
Foco em educa o e capacita o de jovens em todo o Brasil.



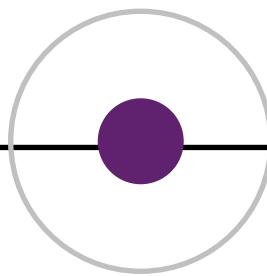
Parceria: ONG Maré do Amanhã
Transforma o de vidas por meio da música em comunidades do RJ.



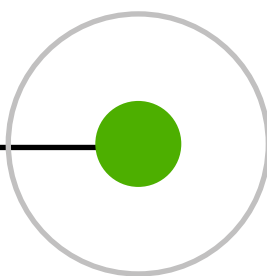
Campanha Shake do Bem
Parte das vendas de milk shakes destinada a ações sociais.



Parceria: JA Rio de Janeiro
Fomento ao empreendedorismo e liderança entre jovens da rede pública.



Lançamento: Escola Jovem de Negócios
Capacita o prática em temas como finanças, mercado, cidadania e liderança. Com apoio de voluntários da rede Bob's em aulas e mentorias.



Lançamento: Conexão do Bem
Programa de voluntariado da BFFC em ações sociais e comunitárias. Fortalece valores, propósito e promove aprendizado intergeracional.



Programa Conexão do Bem

O **Programa Conexão do Bem**, braço de voluntariado do Instituto Bob's, engaja colaboradores do grupo BFFC em ações sociais que fortalecem o vínculo com as comunidades e promovem o bem-estar coletivo.

Conectado aos valores e à cultura do Bob's, o programa estimula o desenvolvimento de competências, a convivência intergeracional e a valorização da diversidade, consolidando a atuação cidadã dos colaboradores.

Em 2024, o programa contou com a participação de mais de 60 voluntários, que dedicaram mais de 600 horas a atividades sociais e educativas. A iniciativa alcançou um índice de 95% de satisfação entre os participantes, reforçando a relevância e o impacto da ação.

+60
voluntários

+600 hr
atividades sociais
e educativa

95%
de satisfação



Conexão
do Bem Co

Programa Escola Jovem de Negócio

Uma das principais iniciativas é a **Escola Jovem de Negócios**, um programa prático e imersivo voltado a estudantes da rede pública. A proposta é despertar o protagonismo juvenil por meio de conteúdos sobre **empreendedorismo, saúde financeira, mercado de trabalho, sustentabilidade, cidadania, ética e liderança**, preparando os jovens para os desafios do mundo contemporâneo.

Em 2024, a **Escola Jovem de Negócios** capacitou mais de **500 jovens**, por meio de parcerias com duas instituições de ensino público: a **ETEC Professor Camargo Aranha (SP)** e o **Colégio Estadual Professor Horácio Macedo (RJ)**.

As atividades foram realizadas no Rio de Janeiro e em São Paulo, com impacto direto em centenas de estudantes por meio de **oficinas práticas, mentorias e conteúdos** voltados à educação empreendedora.



Quero expressar nossa gratidão pela parceria em 2024. O apoio de vocês foi fundamental para nossas iniciativas de educação empreendedora no Rio de Janeiro e São Paulo, impactando a vida de centenas de jovens. Os programas que desenvolvemos juntos não apenas ensinaram habilidades essenciais, mas também estimularam a autoconfiança e o espírito empreendedor. A energia dos voluntários do Instituto Bob's inspirou nossos alunos a sonhar grande e acreditar em seu potencial. Agradeço pela transparência e pelo diálogo aberto que fortaleceram nossa colaboração. Muito obrigada por acreditarem na nossa missão!

Renata Guimarães,
Diretora Executiva da JA Rio de Janeiro.



case

**instituto**
COCA-COLA BRASIL

Parceria Bob's e Instituto Coca-Cola Brasil: gerando emprego para comunidade

Criado em 1999 pelo Sistema Coca-Cola, o Instituto Coca-Cola Brasil é uma Organização Social de Interesse Público (OSCI) que atua com foco na **inclusão produtiva de jovens em situação de vulnerabilidade social**. Com modelos de capacitação gratuitos e plataformas digitais de empregabilidade, o Instituto conecta juventudes ao mercado formal, fortalece o ecossistema de empregadores e impulsiona o desenvolvimento socioeconômico do país.

Em 2024, o Instituto atingiu a marca de **500 mil jovens impactados**, com **47% de taxa de empregabilidade**. Entre os participantes, **64% são mulheres e 65% se autodeclaram pessoas negras**. A atuação do Instituto se estende a todos os estados brasileiros e ao Distrito Federal, **alcançando 3.971 municípios**. Ainda em 2024, a plataforma somou **mais de 100 mil novos jovens no banco de talentos**, consolidando-se como um dos maiores vetores de inclusão produtiva do país.

Desde 2016, a BFFC — por meio da marca Bob's — é parceira estratégica do Instituto, contribuindo diretamente para a **geração de oportunidades de trabalho a jovens de baixa renda**. Essa colaboração ocorre por meio da iniciativa **Conexão com Empresa**, que aproxima candidatos capacitados da rede de lojas do Bob's.

Em 2024, a marca ampliou sua participação com a **abertura de 252 vagas**.

Essas oportunidades mobilizaram **562 candidatos**, com **47% de empregabilidade** entre os encaminhados — resultado acima da média nacional. Ao todo, mais de **130 lojas próprias participaram do processo**, com suporte em treinamentos, acolhimento e integração dos jovens contratados.

Essa iniciativa reafirma o compromisso da BFFC com a **inclusão produtiva, a diversidade e a promoção da equidade**, contribuindo concretamente para o futuro da maior geração de jovens da história do Brasil.

500 MIL
Jovens impactados**3.971**
Municípios alcançados**47%**
Taxa de empregabilidade**+100 MIL**
Jovens no banco de talentos**+ 130 lojas**
participaram do processo



Apoio Humanitário e Parcerias Comunitárias

Na BFFC, acreditamos que o cuidado vai além dos nossos restaurantes. Nosso compromisso com as comunidades se expressa em ações que geram acolhimento, dignidade e esperança.

Em 2024, fortalecemos parcerias com organizações sociais que atuam diretamente com pessoas em situação de vulnerabilidade, promovendo experiências de afeto e solidariedade por meio de gestos simples, como a entrega de uma refeição.

Cuidado que acolhe: parceria com o Instituto Refazer

Desde 2022, o Bob's mantém uma parceria com o **Instituto Refazer**, organização sem fins lucrativos que atua diretamente com **famílias em situação de vulnerabilidade social** e **crianças com doenças raras, crônicas e complexas**. Com uma abordagem integrada e multidisciplinar, o Instituto tem como missão romper o ciclo de pobreza e doença, promovendo **inclusão, bem-estar e dignidade**.

Em 2024, o compromisso com essa causa foi renovado e ampliado. Ao longo do ano, o Bob's doou **2.515 lanches**, distribuídos durante os atendimentos regulares às famílias, em ações que simbolizam

acolhimento, empatia e presença ativa da marca na vida das comunidades atendidas.

Mais do que refeições, os lanches representam gestos de carinho — especialmente nos dias de celebração, como o Dia das Crianças e o Natal, quando contribuíram para tornar esses momentos ainda mais marcantes e afetivos para crianças e familiares.

Essa parceria reforça o papel do Bob's como agente de transformação social, atuando de forma próxima e comprometida com realidades que exigem cuidado, escuta e solidariedade.





O lanche do Bob's é sempre o momento mais esperado pela minha filha nos dias de atendimento.

Karina Silva,
mãe da Vitória, de 5 anos.

Saber que teremos um lanche de qualidade é um alívio e um gesto de cuidado que emociona.

Viviane Jesus,
mãe do Arthur, de 4 anos.



2.515 lanches
doados em 2024.



Os lanches são mais do que refeições – são gestos de acolhimento que aquecem corações e criam memórias inesquecíveis.

Fátima Matos,
presidente do Instituto Refazer.

Presença que alimenta:

parceria com a ONG Sol

Em 2024, a BFFC fortaleceu sua atuação social ao apoiar a **ONG Sol**, iniciativa dedicada ao atendimento de **pessoas em situação de rua**. A ação contou com o envolvimento direto de colaboradores voluntários das marcas **Bob's**, **KFC** e **Pizza Hut**, que participaram da entrega de refeições ao lado da equipe da ONG, levando mais do que alimentos — levando presença, escuta e cuidado.

Foram doados **mais de 1.200 produtos** ao longo do ano, oferecendo acolhimento em forma de refeição para quem enfrenta a ausência de direitos básicos e vive em extrema vulnerabilidade.

A atuação junto à ONG Sol reforça o compromisso da BFFC com uma cultura corporativa empática, solidária e voltada ao impacto social positivo, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa, onde ninguém seja invisível.



1.200 produtos
doados em 2024.



Pintando 7: Um Dia de Cuidado e Celebração no Alemão

No Rio de Janeiro, o Bob's apoiou a 11ª edição do evento **Pintando 7**, realizado no **Complexo do Alemão**, pela **ONG Voz das Comunidades**, em comemoração ao Dia das Crianças.

A iniciativa, que aconteceu em outubro de 2024, teve como objetivo principal oferecer um espaço seguro, inclusivo e acolhedor para a infância nas favelas, garantindo que todas as crianças tivessem acesso a momentos de lazer e cuidado.

O evento foi realizado no Campo do Sargento, com foco em acessibilidade e inclusão, promovendo a participação de crianças de diversas áreas do território, como Lagoinha, Mineiros, Matinha e Areal. Durante o dia, foram promovidas

oficinas lúdicas, apresentações culturais, brinquedos infláveis, atividades criativas, orientações de saúde bucal e serviços como cortes de cabelo e tranças, sempre com o apoio de voluntários e organizações locais.

A participação do Bob's, em parceria com o iFood, garantiu a distribuição de lanches, contribuindo para a energia e o bem-estar das crianças presentes. A ação reforça o compromisso da marca com a promoção de experiências afetivas, respeitadas e seguras, fortalecendo os vínculos comunitários e o direito ao brincar, conforme previsto no Princípio 7 da Declaração dos Direitos da Criança.



AÇÕES COMUNITÁRIAS NAS REGIÕES

Atitude Local, Impacto Real

O Bob's fortalece sua presença nos territórios onde atua por meio de ações sociais conduzidas com empatia, escuta ativa e engajamento genuíno. Essas iniciativas, lideradas por franqueados voluntários, refletem o compromisso da marca com o cuidado e a transformação das comunidades locais.

São os franqueados os grandes protagonistas de ações que promovem acolhimento, solidariedade e impacto positivo na vida de crianças, jovens e famílias em situação de vulnerabilidade, reforçando o papel do Bob's como agente ativo de transformação social.

Confira algumas das ações realizadas em 2024:

Doação Comunitária - Parceria com a EPIL Diamantina (MG)

Com foco no apoio social, foram realizadas doações em parceria com a Escola Profissional Irmã Luiza (EPIL), beneficiando cerca de 30 crianças da comunidade local.

Integração com a APAE Diamantina (MG)

Graças ao apoio da rede, um time de crianças em situação de vulnerabilidade pôde participar dos Jogos Escolares em 2024 — e já tem apoio garantido também para 2025. Muito mais que esporte, foi sobre oportunidade e pertencimento.

Inclusão pelo Esporte Muriaé (MG)

Com apoio da rede, um grupo de crianças em situação de vulnerabilidade participou dos Jogos Escolares em 2024. A iniciativa garantiu não apenas presença nos jogos, mas também oportunidades de integração e pertencimento. O apoio para a edição de 2025 já está confirmado.

Encontro Afetivo com o Lar Daniel Cristóvão

Shopping Metropolitano (RJ)

Quinze crianças do Lar Daniel Cristóvão participaram de uma manhã especial com a presença de voluntários, que transformaram a praça de alimentação em um ambiente de acolhimento, cuidado e conexão.

Acolhimento no Restaurante

Araruama (RJ)

Cerca de 25 pacientes do CAPS (Centro de Atenção Psicossocial) vivenciaram um momento especial dentro do restaurante. A ação promoveu acolhimento, respeito e conexão em um ambiente seguro e gentil.

Bob's Play nas Férias

Pará de Minas (MG)

Durante o período de recesso escolar, combos Bob's Play foram distribuídos a crianças atendidas por uma escola local. A iniciativa proporcionou momentos de leveza, alegria e cuidado durante as férias.



Distribuição Solidária de Alimentos

Posto Ale Ramos (RJ)

Em parceria com a ONG Voz das Comunidades, cerca de 1.000 sanduíches foram doados ao longo de 2024. A iniciativa continua reforça o compromisso com a segurança alimentar de famílias em situação de vulnerabilidade.



Entrega Contínua para Escolas Públicas Irecê (BA)

Todos os meses, escolas públicas da região recebem 50 trios Bob's. Em 2024, cerca de 600 pessoas foram beneficiadas por essa ação recorrente, que já faz parte da rotina de atenção à comunidade.



Inclusão com Afeto Recife Outlet (PE)

Em parceria com a ONG Mães Azuis, a ação levou acolhimento, atenção e inclusão a crianças com deficiência, reforçando o compromisso com o respeito às individualidades.



Esporte e Bem-Estar com Bob's Play Guaíba (RS)

Em parceria com a Escola Ação Desperta, cerca de 140 crianças e adolescentes participaram de atividades esportivas e receberam kits Bob's Play. A iniciativa promoveu inclusão, lazer e cuidado com o bem-estar.



Natal com Bob's Play

Caçador (SC)

Sessenta crianças do Lar Espírita Caminho da Luz receberam kits Bob's Play. No fim do ano, a visita do Papai Noel — promovida por um franqueado com apoio da comunidade — levou presentes e esperança a cerca de 70 crianças de um bairro carente.

Celebrar e Cuidar

Aracaju (SE)

Em parceria com o Instituto João Carlos Paes Mendonça e a Recriarte, foram distribuídas 30 casquinhas para crianças atendidas por projetos de reforço escolar, esportes e cultura. A ação proporcionou momentos de afeto e celebração.



Cada uma dessas ações nasce do olhar atento às necessidades locais, fortalecendo os laços da marca com a sociedade e ampliando seu papel para além da alimentação — como uma presença que inspira, acolhe e transforma.



CELEBRANDO COM O BRASIL

Bob's no Esporte

O futebol tem se consolidado como uma das principais estratégias de relacionamento da marca Bob's com seus consumidores. Em 2024, a companhia intensificou sua presença no cenário esportivo nacional, aproveitando a paixão dos brasileiros pelo esporte para gerar conexão emocional, ampliar sua visibilidade e fortalecer sua expansão.

Ao longo do ano, o Bob's foi patrocinador oficial de importantes competições, como a **Copa Betano do Brasil**, o Campeonato Brasileiro – Série B e a **Supercopa Rei**, alcançando torcedores em todas as regiões do país e reforçando sua posição como uma marca próxima do público e presente nos momentos mais marcantes da cultura brasileira.

No Rio de Janeiro, cidade onde nasceu, a marca também fortaleceu sua atuação no futebol local ao patrocinar o

Campeonato Carioca e firmar parceria com o programa **Sócio Futebol do Fluminense**. Por meio dessa colaboração, torcedores passaram a contar com **benefícios exclusivos via Bob's Fã**, plataforma de relacionamento com clientes cadastrados.

Além dos patrocínios, o Bob's expandiu sua presença física nos estádios, com unidades operando em **São Januário (RJ)**, **Estádio Olímpico Nilton Santos (RJ)** e **Neo Química Arena (SP)**. Esses pontos de venda foram planejados para oferecer atendimento rápido e eficiente nos dias de jogos, proporcionando uma experiência prática e saborosa ao público.

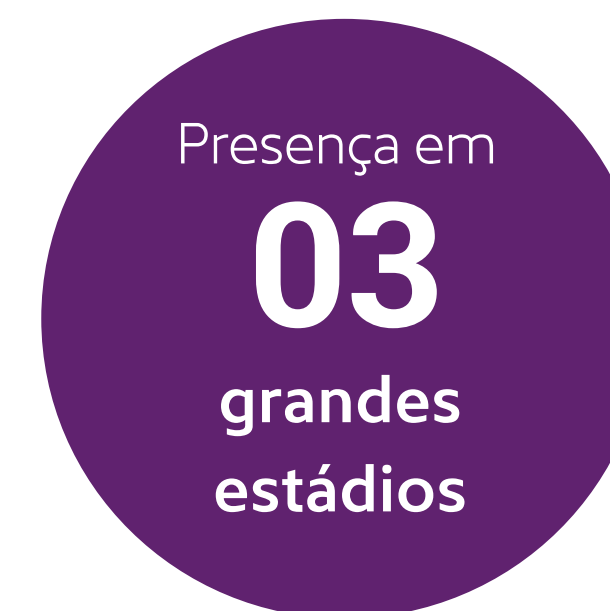
Como parte das ativações especiais, a marca lançou o sanduíche **"Bob's Dynamite"**, em homenagem ao ídolo Roberto Dynamite, vendido exclusivamente em São Januário durante os eventos esportivos.

Durante a **Maratona Internacional de São Paulo**, o Bob's participou do **projeto Recicla Junto**, promovido pela Cristalcopo, com foco na reciclagem de 480 mil copos plásticos. A coleta dos resíduos foi realizada por um caminhão elétrico, viabilizado em parceria com a operadora logística Martin

Brower, demonstrando compromisso com a economia circular e a mobilidade de baixo carbono.

Nos jogos do Criciúma E.C., no **Estádio Heriberto Hülse (SC)**, a marca também apoiou o projeto Recicla Junto, promovendo a inclusão e a valorização do trabalho dos 12 catadores de materiais recicláveis que atuam no estádio. A ação envolveu a distribuição de hambúrgueres e Milk Shakes, além do fornecimento de uniformes e materiais de apoio, reforçando o impacto social da iniciativa.

Essas ações integram o plano estratégico de crescimento da marca. Assim, o Bob's reafirma seu compromisso com o esporte como plataforma de conexão, expansão e engajamento, promovendo experiências relevantes e de alto impacto junto aos seus consumidores em todo o país.





Bob's nos Eventos Culturais – 2024

Eventos

Localidade

Produto em destaque



**São João
Vila Sítio São João**

Campina Grande (PB)

Caipi Shake de Morango e Shake de Paçoca



**São João
Camarote Sertão**

Irecê (BA)

Milk Shakes clássicos e sanduíches selecionados



**São João
Forró do Mandacaru**

Irecê (BA)

Milk Shakes e atendimento em horário ampliado



Carnatal

Arena das Dunas
Natal (RN)

Cheeseburger, Double Cheddar,
Bob's Costela e Milk Shake Crocante



**Carnaval
Camarote Arpoador**

Sambódromo da Marquês de
Sapucaí - Rio de Janeiro (RJ)

+10.000 Milk Shakes Crocante
distribuídos



**São Januário
Jogos do Vasco**

Estádio São Januário
Rio de Janeiro (RJ)

Sanduíche "Bob's Dinamite"
(exclusivo em dias de jogo)





Participação no Rock in Rio 2024

Em 2024, o **Bob's** celebrou **40 anos de história como parceiro oficial do Rock in Rio**, reafirmando sua conexão com o festival desde sua primeira edição, em 1985. Nesta edição histórica, a marca teve sua maior participação no evento, com seis pontos de venda — entre restaurantes, quiosques, um rooftop exclusivo e um espaço de ativações no Espaço Favela.

A presença da marca foi marcada por uma campanha 360°, estrelada pela atriz Christiane Torloni, com o bordão adaptado "Hoje é dia de Bob's, bebê". A ativação contou com uma promoção em parceria com a Coca-Cola, que sorteou ingressos para o festival, fortalecendo o engajamento com o público.



Experiências e Inovação

Entre as ativações, destacou-se o **Milk Shake gigante de seis metros de altura**, que funcionava como uma cápsula do tempo interativa. Os visitantes lembravam momentos marcantes da trajetória do Bob's no festival e, ao final da experiência, deslizavam por um canudo em direção a uma piscina de espumas de "baunilha e crocante", em uma ação lúdica e divertida.

No *rooftop* exclusivo da marca, convidados acompanharam os shows do Palco Sunset, que contou com apresentações de artistas como Mariah Carey e Deep Purple.



+2.800
famílias
beneficiadas

+1.500
empregos
diretos e
indiretos



Cardápio Temático e Sustentabilidade

Para a ocasião, foi desenvolvido um cardápio especial, incluindo o sanduíche **Big Rock** — feito com dois hambúrgueres bovinos e molho **Big Bob** — e o clássico **Milk Shake Crocante**. Os pedidos podiam ser feitos diretamente pelo aplicativo oficial do festival, com retirada em pontos exclusivos.

Reforçando o compromisso com a sustentabilidade, o Bob's realizou ações de reciclagem e compensação de resíduos por meio da parceria com a eureciclo, garantindo destinação ambientalmente adequada para todas as embalagens utilizadas no evento.

A operação da marca gerou cerca de 1.500 empregos diretos e indiretos e, ao final do evento, os sanduíches excedentes foram doados, beneficiando mais de 2.800 famílias, por meio de uma parceria com o **Instituto Profarma e a ONG Fast Food Para Todos**.



SUSTENTA- BILIDADE



VISÃO DE SUSTENTABILIDADE

Diretrizes para um futuro responsável

Cada vez mais pessoas se somam a movimentos que buscam promover equidade de oportunidades, cuidado com os negócios e com o planeta.

Há mais de 70 anos, o Bob's promove encontros porque acredita que, quando nos unimos, criamos um mundo melhor para todos.

É com esse olhar que escolhemos, antes de tudo, impactar a vida das pessoas, promovendo ações que visam gerar empregabilidade, empreendedorismo e oportunidades por meio da educação.

Afinal, quando investimos no potencial de cada um e promovemos crescimento profissional e cultural, nossa gente evolui e a sociedade cresce junto.

Adicionamos à nossa receita outros dois ingredientes que complementam nossa Visão de Sustentabilidade: contribuir para um futuro mais saudável, promovendo o equilíbrio entre sabor, ingredientes frescos e de verdade, com a ampliação do uso de produtos de origem natural, assim como rastrear toda a nossa cadeia de suprimentos, reduzindo cada vez mais os impactos ambientais. Sempre com base em princípios éticos que refletem nosso jeito de fazer negócios.

É um desafio gigante, sabemos. Mas, quando combinamos responsabilidade com ação, temos a nossa receita para construir um futuro com mais sabor e cheio de bons encontros.





GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

A sustentabilidade e as práticas ESG (Environmental, Social and Governance) são pilares estratégicos para a longevidade e o sucesso da BFFC. Mais do que atender às exigências regulatórias, essas práticas refletem o compromisso genuíno da empresa com o equilíbrio entre desempenho financeiro, responsabilidade social e preservação ambiental.

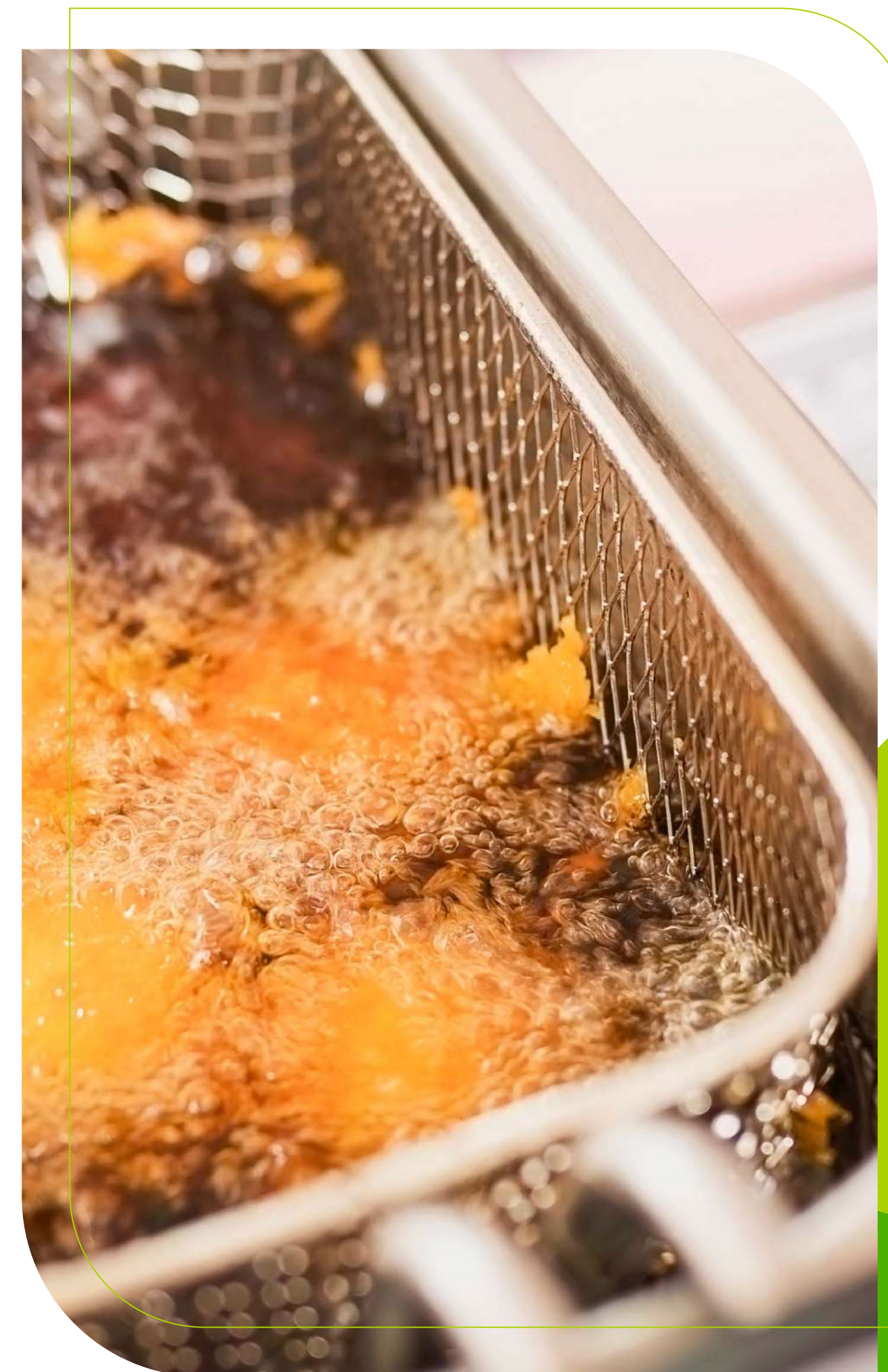
A incorporação da agenda ESG fortalece a reputação institucional e gera valor de longo prazo. Também aprofunda a conexão com consumidores cada vez mais conscientes, que valorizam marcas comprometidas com a transparência e com causas socioambientais. Essa postura contribui para a construção de uma marca sólida, responsável e alinhada às expectativas da sociedade.

No eixo ambiental, a BFFC busca continuamente reduzir sua pegada ecológica por meio de iniciativas voltadas à preservação de recursos naturais, à redução de emissões de carbono e à otimização de processos operacionais. Entre as ações implementadas, destacam-se o uso de embalagens

biodegradáveis, o incentivo à gestão de resíduos e a adoção de soluções energéticas mais sustentáveis.

A companhia adota práticas consolidadas que reforçam seu compromisso com a sustentabilidade e a economia circular. Entre essas práticas, destaca-se a gestão do **óleo de cozinha** usado, com 100% das lojas monitoradas para assegurar a destinação adequada do resíduo, por meio de auditorias externas. Além disso, há uma atuação ativa na substituição de materiais virgens por reciclados em produtos que não possuem contato com alimentos, contribuindo para a redução do consumo de recursos naturais e a promoção da economia circular, evitando a geração de novas matérias-primas.

Essas iniciativas integram o DNA da companhia e têm como objetivo mitigar os impactos ambientais ao longo de sua cadeia de valor. As ações são acompanhadas de treinamentos contínuos para as equipes, com foco no descarte correto e na disseminação de boas práticas ambientais.





Impacto Ambiental

A BFFC, por meio da marca Bob's, tem o compromisso de minimizar seus impactos ambientais e promover práticas sustentáveis em toda a **cadeia de valor**.

Da seleção de fornecedores à gestão de resíduos, da eficiência energética à economia circular, cada etapa da operação é orientada por metas ambientais e pelo compromisso com a responsabilidade socioambiental.

Embalagens sustentáveis e economia circular

O Bob's adota **práticas sustentáveis na gestão de suas embalagens**, com foco na redução de resíduos, na compensação ambiental e na promoção da economia circular em sua cadeia de suprimentos.

Todas as embalagens de papel utilizadas são fornecidas por empresas certificadas pelo **FSC (Forest Stewardship Council)**, sistema que assegura a origem responsável das



matérias-primas provenientes da celulose. Com isso, garantimos padrões internacionais de fornecimento para nossas lojas, com manejo florestal sustentável.

Além disso, estamos comprometidos com a agenda de redução e gerenciamento dos resíduos gerados no pós-consumo de nossas embalagens, promovendo a reciclagem de mais de 30% em nossa cadeia de suprimentos por meio de uma parceria com a **Eureciclo**. Através dessa parceria – com uma empresa que oferece soluções estratégicas de sustentabilidade – implementamos a metodologia de compensação de resíduos, prática já difundida e reconhecida internacionalmente. Essa iniciativa, além de mitigar os impactos da destinação inadequada de resíduos, fortalece a cadeia de cooperativas de reciclagem em todo o país. **FB-PF-410a.2**

A rede também avança no uso de **bandejas 100% recicladas**. A composição dessas bandejas utiliza materiais de difícil reciclagem, como os sachês multicamadas de ketchup e mostarda. O projeto foi iniciado em 2023, com a aquisição de pelo menos 7 mil unidades por ano. Desde então, todas as novas lojas e processos de reposição já adotam as bandejas 100% recicladas. Atualmente, cerca de 6 em cada 10



lojas já utilizam esse modelo, e a estimativa é que, até 2027, mesmo com a alta durabilidade do produto, sua adoção alcance 100% da rede.

FB-PF-410a.2

Além da compensação e do uso de materiais sustentáveis, o Bob's investe continuamente em design sustentável de embalagens, priorizando matérias-primas recicláveis e otimizando a quantidade de insumos utilizados. Essa abordagem contribui para a redução da pegada de carbono associada à produção, ao transporte e à destinação final dos produtos.

Essas iniciativas integram a estratégia ambiental da BFFC e reafirmam o compromisso da rede com a circularidade, o consumo consciente e a corresponsabilidade na gestão de resíduos.



Bandejas feitas com materiais de difícil reciclagem, como os **sachês** multicamadas de **ketchup e mostarda**.

Embalagens com
100%
de papel com
**certificação
FSC**



“

A parceria entre a Eureciclo e o Bob's representa um passo importante rumo a um modelo de consumo mais consciente e responsável. Ao aderir à compensação ambiental das embalagens pós-consumo por meio do nosso selo — o mais reconhecido pelos consumidores —, o Bob's reforça seu compromisso com a destinação ambientalmente adequada dos resíduos gerados em todo o país.

Essa colaboração tem sido estratégica também para o crescimento da Eureciclo. Quando marcas líderes de mercado assumem esse tipo de responsabilidade, elas não apenas ampliam o impacto ambiental positivo, como também fortalecem e validam soluções inovadoras de economia circular — gerando valor compartilhado para toda a cadeia e contribuindo para sua estruturação.

Vemos com muito entusiasmo as iniciativas de sustentabilidade, responsabilidade social e governança do Bob's. Para nós, é fundamental trabalhar ao lado de empresas que não enxergam o ESG apenas como

uma obrigação, mas como um pilar estruturante do negócio. Isso nos dá segurança e confiança para crescer juntos, buscando sempre soluções de impacto real.

Acreditamos que a colaboração entre nossas empresas contribui diretamente para avanços concretos em ESG. Por meio da compensação ambiental de embalagens, conseguimos garantir a destinação correta de toneladas de materiais recicláveis e fomentar a cadeia da reciclagem no Brasil — gerando renda e dignidade para centenas de profissionais.

No cenário atual, em que consumidores e investidores estão cada vez mais atentos às práticas socioambientais das marcas, entendemos que ESG é mais do que um diferencial: é um imperativo para o futuro dos negócios e da sociedade. Parcerias como a que temos com o Bob's são exemplos claros de como é possível transformar intenções em ações concretas, construindo um futuro mais sustentável de forma colaborativa.



Marcos Matos,
CEO da Eureciclo.



Gestão de resíduos sólidos e óleo vegetal

O **Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS)** é implantado de forma personalizada em cada loja, respeitando as exigências legais locais. A renovação ocorre anualmente, contemplando o descarte de resíduos perigosos e não perigosos, com foco na destinação correta dos materiais.

No caso do óleo vegetal usado, avançamos significativos foram alcançados em 2024, com 91% do volume total tratado de forma rastreável e em conformidade com nossas boas práticas recomendadas. Estamos em constante evolução para alcançar uma cobertura cada vez mais ampla em nossa operação.

91%

do óleo utilizado
nas operações do Bob's
foi homologado

Em relação à compensação de materiais,
os resultados de 2024 incluem:

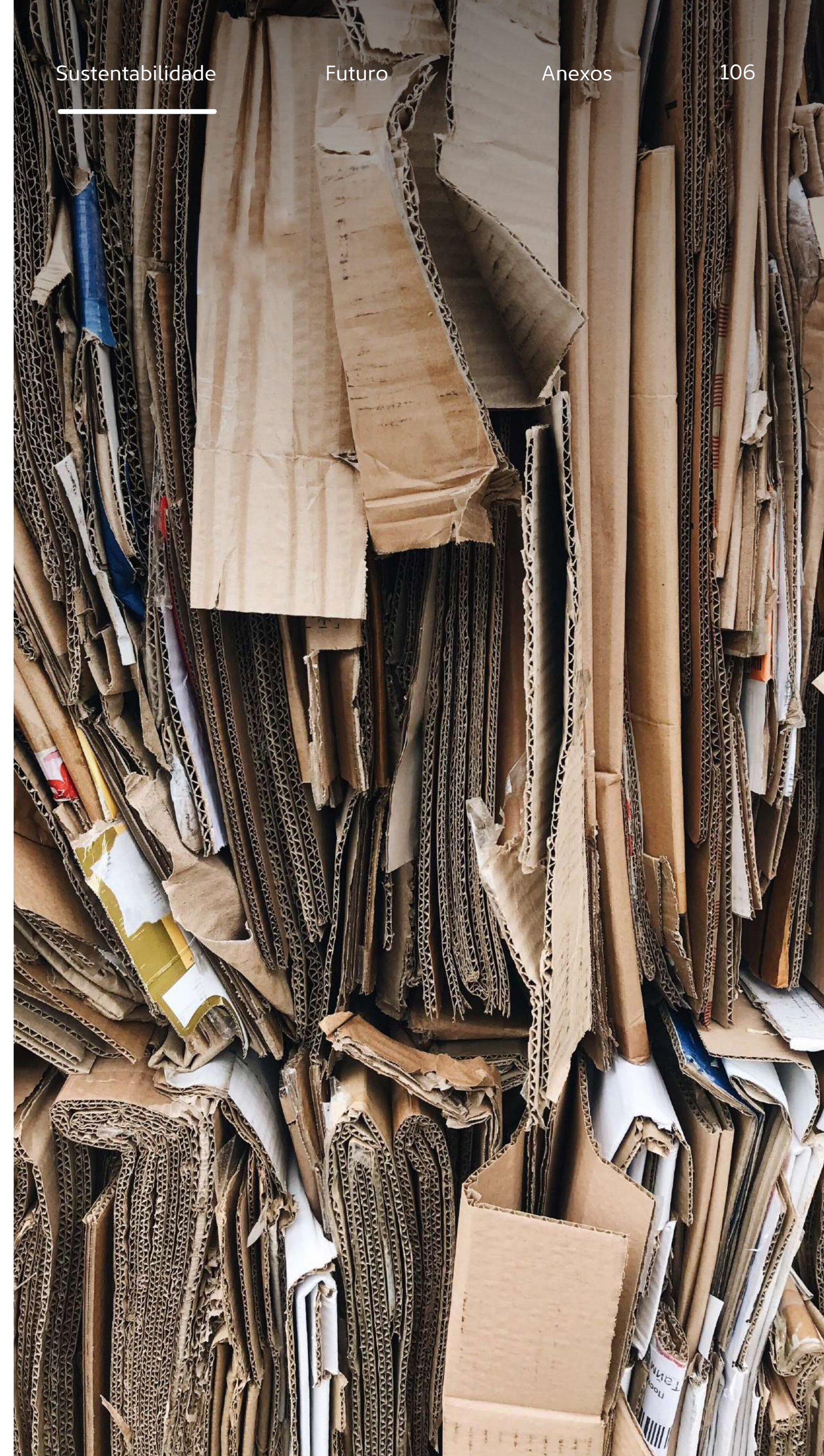
576,7 t

**Papel
compensado**

467,9 t

**Plástico
compensado**

Esses dados reforçam o compromisso da marca com a economia circular e a gestão ambiental eficiente.



Energia limpa

A transição energética é um pilar estratégico para a BFFC, especialmente no que se refere à redução das emissões de **GEE (gases de efeito estufa)**. A companhia já firmou parcerias com soluções e metodologias consolidadas para alcançar maior eficiência energética, adotando práticas validadas por operações similares no mercado que promovem o uso de fontes limpas, como energia solar e eólica, nos pontos de venda. Em 2024, **23% dos pontos de venda elegíveis já estavam aptos a operar com energia proveniente de fontes renováveis e, entre esses, 60% utilizavam energia limpa por meio de usinas solares.** Essa iniciativa representa um avanço relevante na construção de uma matriz energética mais limpa e no fortalecimento das práticas ambientais da companhia.

Além da ampliação do uso de energia renovável, o Bob's realiza o monitoramento contínuo do consumo energético em todas as unidades, com o objetivo de garantir eficiência operacional, identificar oportunidades de melhoria e promover o uso racional dos recursos. A significativa presença de unidades em shopping centers impõe desafios

estruturais à expansão da geração distribuída (GD), mas a empresa segue em busca de soluções viáveis para ampliar o uso de fontes limpas em sua operação.

FB-RN-130a.1 FB-PF-130a.1 FB-FR-130a.1



Consumo médio total de energia em 2024 (GJ/ano)



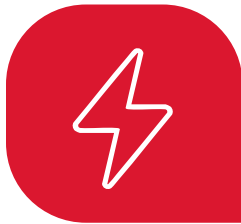
323.226 GJ/ano



19.235 GJ/ano



19.013 GJ/ano



Consumo médio por tipo de unidade Bob's (GJ/mês)



Quiosque
2.084 GJ/ano

Restaurante
24.851 GJ/ano

As estimativas apresentadas têm como base o consumo histórico de ativos próprios, conforme dados fornecidos pelas distribuidoras de energia elétrica.

Esses resultados reforçam o compromisso da BFFC com a eficiência energética, a redução das emissões e o cumprimento de metas ambientais alinhadas aos princípios ESG.

Redução de emissões e sustentabilidade na cadeia

Para reduzir as emissões de gases de efeito estufa (GEE), a BFFC atua em diversas frentes, sendo algumas delas:

A garantia da originalidade da matéria-prima, com uso de embalagens certificadas (FSC);

Compensação de resíduos através de soluções tecnológicas de reciclagem;

Parcerias com usinas geradoras de energia limpa;

Desenvolvimento de materiais mais sustentáveis para substituição em produtos competitivos.



Projetos Ambientais e Soluções Sustentáveis nas Lojas

A atuação ambiental do Bob's vai além da operação e se reflete em projetos especiais e soluções estruturais sustentáveis. Em 2024, a marca participou de iniciativas relevantes em parceria com organizações do setor e incorporou práticas ESG no design e construção de suas unidades.

Além das parcerias, o Bob's tem adotado soluções ESG na concepção e arquitetura de novas lojas, incorporando critérios de sustentabilidade, acessibilidade e eficiência.

- **Eficiência energética:** as unidades utilizam iluminação e letreiros em LED, que garantem menor consumo de energia e maior durabilidade.
- **Uso responsável de materiais:** todo o mobiliário é feito com madeira certificada, proveniente de florestas manejadas de forma responsável.
- **Redução do consumo de água:** as lojas contam com torneiras com fechamento automático e arejadores, além de descargas com duplo acionamento, que proporcionam economia significativa de água.
- **Inclusão e acessibilidade:** os projetos preveem banheiros e balcões adaptados, mobiliário acessível para pessoas obesas e cadeirantes e áreas exclusivas para o público infantil, promovendo conforto e inclusão.
- **Gestão de resíduos no ponto de venda:** os salões das lojas contam com coleta seletiva, com lixeiras separadas para resíduos orgânicos, recicláveis e líquidos, contribuindo para o descarte correto e a conscientização dos clientes.

Essas ações demonstram o compromisso do Bob's com a sustentabilidade ambiental e social, promovendo uma operação mais eficiente, ética e alinhada às boas práticas globais.





CADEIA DE SUPRIMENTOS SUSTENTÁVEL

O compromisso da BFFC com a sustentabilidade se estende a toda a sua cadeia de valor. Por meio de práticas rigorosas de homologação, monitoramento contínuo e incentivo à evolução dos parceiros, a empresa busca garantir que seus fornecedores estejam alinhados com os princípios de responsabilidade ambiental, social e de governança (ESG), promovendo o desenvolvimento regional e a transparência nas relações comerciais.

Homologação, monitoramento e avaliação ESG

Todos os fornecedores passam por um processo estruturado de homologação, com foco na conformidade legal, qualidade e integridade. Ao todo, mais de 100 fornecedores são monitorados diariamente por meio de uma ferramenta de gestão, que avalia riscos fiscais, trabalhistas e socioambientais. **FB-RN-430a.1 FB-PF-430a.1**

Como parte desse processo, cada fornecedor recebe um rating ESG, uma escala que varia entre 1 a 10, sendo atualmente a nota média de 9,76. Este indicador auxilia na tomada de decisões e garante que os parceiros estejam alinhados aos compromissos da empresa. Não foram identificadas não conformidades socioambientais, nem houve encerramentos de parceria por violações éticas ou ambientais ao longo do período. **FB-RN-430a.1 FB-PF-430a.1**

Além disso, são realizadas auditorias in loco, com ciclos de 3 a 12 meses, para avaliar boas práticas de fabricação, segurança alimentar, responsabilidade social e gestão da qualidade.

Embora questões ambientais sejam abordadas nessas auditorias, ainda não há um protocolo exclusivo de auditoria ambiental implantado. **FB-RN-430a.1 FB-PF-430a.1**

Em relação ao **bem-estar animal**, todos os fornecedores devem estar alinhados com as políticas e compromissos assumidos pela BFFC e respectivos prazos de vencimento, como o compromisso futuro do uso de **ovos provenientes de galinhas livres de gaiolas (Cage Free)** e a adoção de sistemas de Geração Coletiva de Suínos. Esses critérios éticos fazem parte da política de compras da empresa e reforçam o compromisso com uma cadeia de fornecimento mais justa, responsável e sustentável.

Apesar dos avanços, ainda não há fornecedores certificados pelos selos Fair Trade ou Rainforest Alliance, e não há monitoramento específico sobre estresse hídrico entre os parceiros. Essas são áreas em processo de evolução, com foco em ampliar critérios de avaliação ambiental e fortalecer ainda mais a cadeia responsável da empresa.

FB-RN-430a.3 FB-FR-430a.3



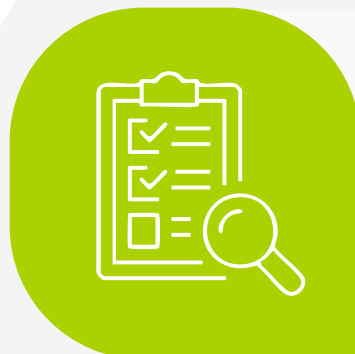
Desenvolvimento dos fornecedores e impacto regional

Mais do que impor exigências, a BFFC investe no desenvolvimento contínuo de seus fornecedores. Por meio de programas de capacitação e auditorias técnicas conduzida por uma empresa independente. A empresa incentiva seus parceiros a alcançar certificações internacionais reconhecidas pelo **Global Food Safety Initiative (GFSI)**. **FB-PF-440a.1**

Essas iniciativas contribuem para elevar os padrões de qualidade e sustentabilidade, promovendo a evolução dos parceiros com base em critérios globais.

Ao mesmo tempo, a empresa entende que sua cadeia de suprimentos exerce um papel fundamental na promoção do desenvolvimento social e econômico. Ao incentivar o empreendedorismo local, fomentar a educação e manter relações éticas com seus parceiros, a BFFC contribui ativamente para a construção de um futuro mais forte, justo e resiliente.

FB-PF-440a.1



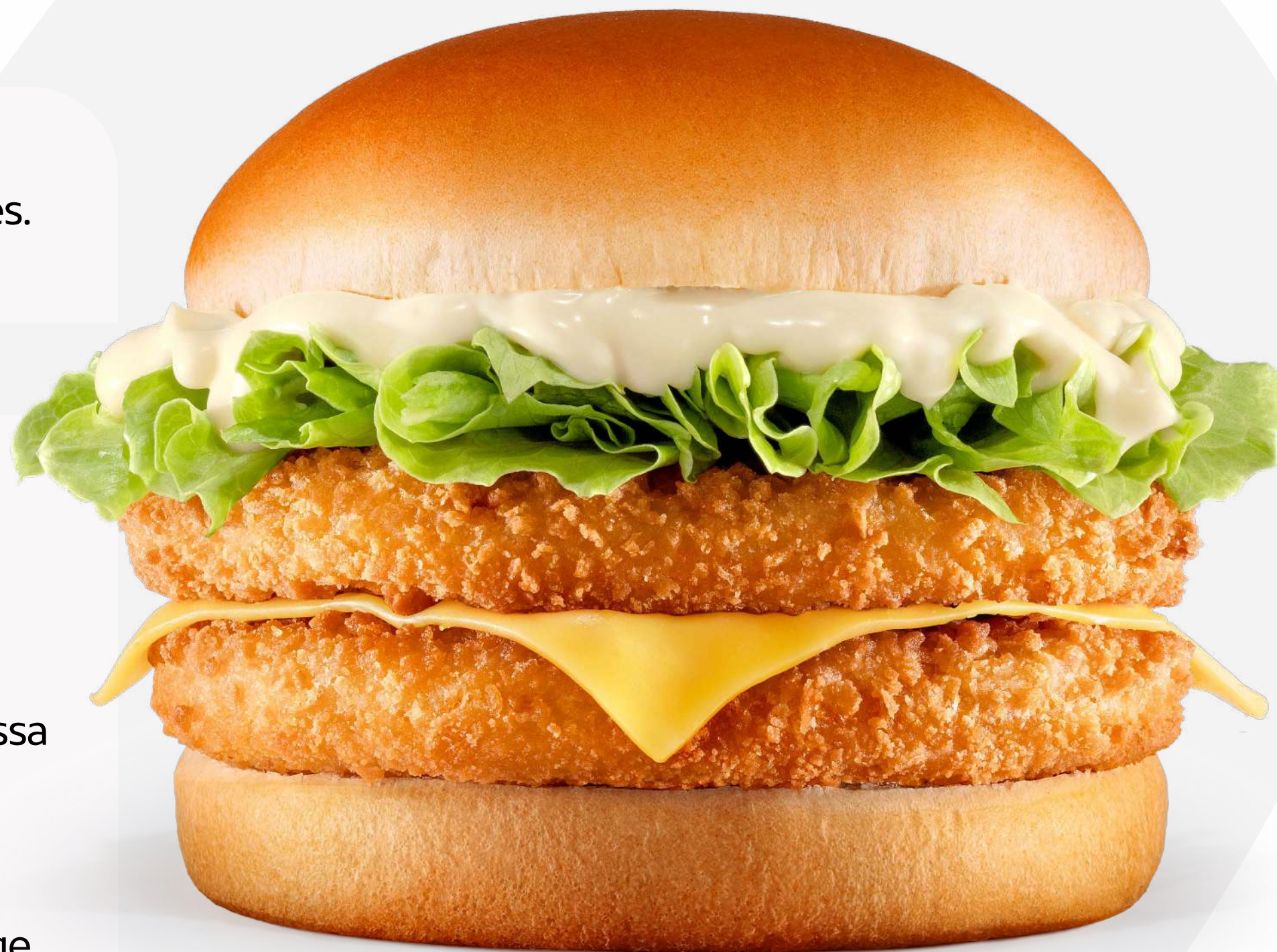
Auditorias in loco
realizadas a cada 3 a 12 meses.



Compromissos futuros com bem-estar animal:

Adoção de Geração Coletiva para Suínos para 100% da nossa carne suína.

Uso de ovos provenientes de galinhas livres de gaiolas (Cage Free).



Logística Sustentável e Delivery Responsável

Como parte do compromisso com a sustentabilidade em sua cadeia de valor, o Bob's também tem buscado integrar práticas mais responsáveis às operações de entrega, em parceria com plataformas como o iFood.

A empresa acompanha as iniciativas da plataforma de delivery que visam à redução das emissões de carbono, especialmente por meio da expansão do uso de **frotas elétricas**. O iFood tem investido em parcerias com fabricantes de veículos para promover a adoção de **bicicletas e motos**

elétricas, além de oferecer **incentivos e condições especiais** para os entregadores. Essas ações contribuem para reduzir os impactos ambientais associados à mobilidade urbana e às entregas de última milha.

Em 2024, a **representatividade do delivery nas vendas do Bob's** aumentou de **11,7% para 12,4%**, indicando que o crescimento dos pedidos foi acompanhado por uma preocupação crescente com a eficiência e a sustentabilidade logística.





TRANSPARÊNCIA NUTRICIONAL E COMPROMISSO COM O CONSUMO CONSCIENTE

A BFFC, por meio da marca Bob's, mantém o compromisso com a transparência nutricional, a segurança do alimento e o consumo consciente, reconhecendo a importância de oferecer informações claras aos consumidores e garantir ambientes seguros para todos. **FB-RN-260a.1**

Em 2024, a rede deu um passo importante ao iniciar um processo de modernização e padronização dos dados nutricionais e de alérgenos de todo o portfólio de produtos. A iniciativa foi viabilizada com o apoio da empresa S2 Gestão Nutricional e nutricionistas especializados, por meio da plataforma Dietpro, permitindo a adequação às exigências da Anvisa, incluindo a RDC nº 429/2020, a IN nº 75/2020 e a RDC nº 727/2022. **FB-RN-260a.2 FB-FR-260a.1**

Um dos principais avanços foi a adoção voluntária de medidas de transparência nutricional, com a disponibilização de informações detalhadas no site institucional, incluindo dados sobre valor energético, carboidratos, proteínas, gorduras e sódio. Produtos como o Big Bob e o Milk Shake Crocante, por exemplo, já contam com destaques visuais sobre o conteúdo

de açúcares, sódio e gorduras saturadas, permitindo ao consumidor maior consciência no momento da escolha.

FB-FR-270a.1



Embora parte do cardápio tradicional contenha ingredientes com maior densidade energética, como é comum em redes de alimentação rápida, o Bob's segue comprometido em avaliar continuamente sua oferta, ampliar a disponibilidade de informações nutricionais e oferecer alternativas cada vez mais alinhadas às expectativas de seus consumidores.

FB-FR-260a.2

Para saber mais,



Segurança do Alimento e Operacional

Além da transparência nutricional, a BFFC mantém **elevados padrões de qualidade e segurança alimentar** em toda a operação. As práticas são orientadas por protocolos rigorosos que envolvem matérias-primas, processos de preparo e atendimento, sempre em conformidade com legislações federais, estaduais e municipais.

Esses padrões são definidos e atualizados por uma **equipe interna especializada em food safety, desenvolvimento de produtos e garantia de qualidade**. A conformidade é verificada por meio de **auditorias internas periódicas, autoavaliações de franqueados**, visitas técnicas e pesquisas com clientes, que fortalecem a cultura de melhoria contínua.



Cada ponto de venda segue procedimentos estruturados, como:

- Registro de temperaturas de armazenagem e preparo;
- Rastreabilidade diária dos insumos utilizados;
- Higienização rigorosa e controle de pragas;
- **Treinamentos regulares com as equipes** sobre boas práticas de manipulação, preparo, armazenamento e sanitização.

Ambientes Seguros e Prevenção de Riscos

Com o fluxo constante de clientes e manipulação de alimentos, manter um ambiente seguro é essencial. Por isso, a BFFC implementa **medidas de segurança física e ocupacional em todas as lojas**, com foco na **prevenção de acidentes, no bem-estar da equipe e na confiança do consumidor**.

As instalações passam por **limpeza e desinfecção frequente**, com atenção especial às áreas de maior contato. Estações de **higienização das mãos** são posicionadas em pontos estratégicos para uso da equipe, além do fornecimento de **equipamentos de proteção individual**, como máscaras e luvas.

A segurança no ambiente de trabalho também envolve a **capacitação dos colaboradores**, com treinamentos sobre o uso adequado de equipamentos de cozinha, o manuseio seguro de produtos químicos e o cumprimento das **normas de segurança contra incêndios**. Equipamentos com desgaste ou defeito devem ser prontamente identificados e substituídos para evitar riscos operacionais.

Além disso, os **protocolos de limpeza e organização visam prevenir acidentes como escorregões e quedas**, garantindo a proteção de todos que frequentam ou trabalham nas unidades da rede. A BFFC entende que cada detalhe importa quando se trata de segurança e qualidade, e por isso coloca esses temas como prioridade em sua operação diária.



Relacionamento com o Consumidor e Alimentação Consciente

Na BFFC, acreditamos que relacionamento vai além da venda: é sobre construir conexões que acompanham as transformações da sociedade. O que começou com a oferta de produtos hoje se traduz em **experiências, escuta ativa e troca constante com o público**. Cada interação é uma oportunidade de compreender hábitos, identificar tendências e responder com agilidade e empatia. **FB-PF-250a.3**

As redes sociais tornaram-se parte essencial dessa jornada. Elas deixaram de ser apenas canais de divulgação para assumirem um papel estratégico na **comunicação direta com os consumidores**. É por meio delas que mantemos um fluxo contínuo de diálogo, ouvimos sugestões, antecipamos necessidades e adaptamos nossa atuação com base em expectativas reais. Essa escuta social tem sido um dos pilares para decisões mais alinhadas ao que as pessoas esperam da marca.

Outro eixo importante dessa transformação é a alimentação mais consciente, que vem ganhando relevância entre os consumidores brasileiros. Em resposta a esse movimento, o Bob's passou a incluir em seu portfólio produtos à base de plantas e opções que respeitam diferentes estilos de vida. Desde a introdução do primeiro hambúrguer plant-based, em 2019, a marca tem buscado oferecer alternativas com foco em sabor, inovação e acessibilidade.

A consolidação dessa proposta ocorreu com uma importante parceria em 2022 que impulsionou a presença de alternativas vegetais em nossas lojas.





Em 2024, os resultados confirmam a aceitação crescente:



As vendas de produtos *plant-based* cresceram **6,18%** em relação ao ano anterior;



Eles representaram **0,77%** de todos os sanduíches vendidos no ano;



O volume comercializado aumentou **74%** entre janeiro e dezembro, refletindo maior engajamento do público com esse tipo de escolha.

Mais do que uma tendência, entendemos esse avanço como um reflexo da **diversidade de perfis alimentares** que compõem nossa base de clientes. Por isso, seguimos investindo no desenvolvimento de novos produtos, na evolução do cardápio e na **oferta de alternativas equilibradas, sem abrir mão da experiência de sabor que é característica da marca.**

A experiência de consumo também é monitorada de forma sistemática. Realizamos **pesquisas regulares de satisfação**, ouvimos a percepção dos consumidores e utilizamos esses dados para orientar melhorias em produtos, serviços e processos. Essa escuta estruturada nos permite manter a **proximidade com quem consome nossas marcas** e garantir uma jornada mais coerente com seus valores e escolhas. **FB-PF-260a.2**





FUTURO

NOSSOS COMPROMISSOS ATÉ 2030

Cada vez mais pessoas se mobilizam em busca de um futuro mais justo, equilibrado e sustentável — promovendo equidade de oportunidades, responsabilidade nos negócios e cuidado com o planeta.

Acreditamos que, ao investir no potencial de cada pessoa e promover o crescimento profissional e cultural, fortalecemos o desenvolvimento individual e o progresso coletivo da sociedade. Para isso, firmamos **compromissos concretos com metas até 2030**, que norteiam nossa atuação em três frentes: **social**, **ambiental** e **desenvolvimento de produtos**.





Sociais

- Levar **educação, cultura, carreira e empoderamento a jovens**, por meio do Instituto Bob's.
- Manter e estimular a representatividade feminina, com o compromisso de consolidar a meta de **50% de mulheres em cargos de liderança**.
- Fortalecer a **diversidade etária**, com programas que promovem a qualificação e a empregabilidade para pessoas com mais de 50 anos.
- Estimular o **empreendedorismo qualificado e sustentável**, apoiando pequenos e médios investidores, com foco em educação, inovação e geração de valor.
- Promover o **aprendizado contínuo**, especialmente em transformação digital e evolução dos negócios.

Ambientais

- Garantir que todos os produtos da rede Bob's sigam **boas práticas produtivas com respeito ao meio ambiente**.
- Reduzir o uso de plástico nas embalagens**, adotando **100% de papel certificado** com origem em manejo florestal responsável ou cadeia de custódia.
- Priorizar cadeias produtivas que promovam:
 - Redução de resíduos;
 - Reciclagem e reaproveitamento de materiais;
 - Soluções de **eficiência energética**, com foco na expansão do uso de fontes renováveis.

Alimentos mais saudáveis

- Reduzir o uso de aditivos artificiais**, promovendo substituições naturais que valorizem sabor e qualidade nutricional.
- Garantir que, até 2030:
 - 100% dos ovos utilizados sejam provenientes de galinhas livres de gaiolas.**
 - Toda a proteína suína respeite **boas práticas que excluam o confinamento animal.**

Sabemos que alcançar essas metas representa um desafio significativo. Mas acreditamos que, ao combinarmos responsabilidade com ação e propósito com estratégia, temos a receita certa para construir um futuro mais **saudável, inclusivo e cheio de bons encontros**.



ANEXO

SASB

Norma SASB	Conteúdo SASB	Página
FB-FR-000.B	Área total de (1) espaço de varejo e (2) centros de distribuição.	16
FB-FR-130a.1	(1) Energia operacional consumida, (2) percentual de eletricidade proveniente da rede elétrica e (3) percentual de energia renovável.	
FB-FR-230a.1	1) Número de incidentes de violação de dados, (2) percentual dessas violações que envolvem dados pessoais e (3) número de clientes afetados.	51
FB-FR-230a.2	Descrição da abordagem para identificação e tratamento dos riscos relacionados à segurança da informação.	51
FB-FR-260a.1	Receita proveniente de produtos rotulados ou comercializados com foco na promoção de atributos de saúde e nutrição.	115
FB-FR-270a.1		115
FB-FR-270a.2	Valor total das perdas financeiras decorrentes de processos judiciais relacionados a práticas de marketing ou rotulagem.	50
FB-FR-310a.2		64
FB-FR-310a.4	Valor total das perdas financeiras decorrentes de processos judiciais relacionados a: (1) violações da legislação trabalhista e (2) discriminação no emprego.	50
FB-FR-430a.2	Percentual da receita proveniente de (1) ovos oriundos de sistemas livres de gaiolas e (2) carne suína produzida sem o uso de celas de gestação.	64
FB-FR-430a.3	Descrição da estratégia para gestão de riscos ambientais e sociais na cadeia de suprimentos, incluindo o bem-estar animal.	50

SASB

Norma SASB	Conteúdo SASB	Página
FB-PF-130a.1	(1) Energia operacional consumida, (2) percentual de eletricidade proveniente da rede elétrica e (3) percentual de energia renovável.	10
FB-PF-130a.1	(1) Energia total consumida, (2) percentual de eletricidade proveniente da rede elétrica e (3) percentual de energia renovável.	109
FB-PF-250a.3	(1) Número total de notificações recebidas por violação das normas de segurança dos alimentos e (2) percentual de correções realizadas	117
FB-PF-260a.2	Descrição do processo de identificação e gestão de produtos e ingredientes relacionados a preocupações nutricionais e de saúde entre os consumidores.	118
FB-PF-410a.2	Descrição das estratégias para reduzir o impacto ambiental das embalagens ao longo de seu ciclo de vida.	105, 106
FB-PF-430a.1	Percentual de alimentos adquiridos que: (1) atendem a padrões ambientais e sociais de compra responsável, e (2) possuem certificação reconhecida por terceiros em critérios ambientais ou sociais.	112
FB-PF-430a.2	Auditoria de responsabilidade socioambiental dos fornecedores: (1) Taxa de não conformidade e (2) Taxa de ações corretivas associadas para: (a) Não conformidades maiores(b) Não conformidades menores	
FB-PF-440a.1	Percentual de ingredientes alimentícios adquiridos provenientes de regiões com estresse hídrico de base Alto ou Extremamente Alto.	113
FB-RN-000.A	Número de restaurantes (1) próprios da empresa e (2) franqueados.	16

SASB

Norma SASB	Conteúdo SASB	Página
FB-RN-000.B	Número de colaboradores em (1) unidades próprias da empresa e (2) unidades franqueadas.	62
FB-RN-130a.1	Energia total consumida; Percentual de eletricidade proveniente da rede; Percentual de energia renovável.	109
FB-RN-260a.1	(1) Percentual das opções de refeições compatíveis com as diretrizes alimentares e (2) receita proveniente dessas opções.	115
FB-RN-260a.2	(1) Percentual das opções de refeições infantis compatíveis com as diretrizes alimentares para crianças e (2) receita proveniente dessas opções.	115
FB-RN-310a.1	(1) Taxa de rotatividade voluntária e (2) taxa de rotatividade involuntária de colaboradores de restaurante.	109
FB-RN-310a.3	Valor total das perdas financeiras decorrentes de processos judiciais relacionados a: (1) violações da legislação trabalhista e (2) discriminação no emprego.	50
FB-RN-430a.1	Percentual de ingredientes alimentícios adquiridos com certificações reconhecidas por terceiros em critérios ambientais ou sociais, e percentuais por tipo de certificação.	112
FB-RN-430a.2	Percentual de: (1) ovos provenientes de sistemas livres de gaiolas e (2) carne suína produzida sem o uso de gaiolas de gestação.	
FB-RN-430a.3	Descrição da estratégia para gestão de riscos ambientais e sociais na cadeia de suprimentos, incluindo o bem-estar animal.	112



CRÉ- DITOS

Great People ESG

Consultoria

Patrícia Mello Silva
Nadheska Rodrigues

Redação

Ana Laura Essi

Revisão

Patrícia Mello Silva

Projeto Gráfico

Marco Barbaresco

Diagramação

Sabrina Grecci

Fotos e ilustrações

Banco de imagens Envato e acervo
digital da BFFC.

Em caso de dúvidas ou sugestões,
envie um e-mail para

sustentabilidade@bffc.com.br



BFFC