

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2019



**cielo**

# Sumário

## 04 Sobre o relatório

- 05 Engajamento de stakeholders
- 06 Matriz de materialidade

## 11 Mensagem do Presidente

## 13 A Cielo

- 16 Perfil
- 22 Governança corporativa
- 26 Joint venture e coligadas

## 28 Gestão de riscos

- 34 Governança de riscos
- 35 Riscos emergentes
- 37 Ética e compliance

## 44 Presente e futuro dos meios de pagamentos

- 45 Planejamento estratégico
- 47 Tendências tecnológicas
- 50 Ecossistema – produtos e soluções

## 54 Experiência do cliente

- 58 Atendimento
- 62 Empreendedor como protagonista
- 64 Qualidade e disponibilidade de serviço
- 65 Segurança cibernética

## 65



## 85 Eficiência operacional

- 86 Desempenho dos negócios
- 88 Gestão da sustentabilidade
- 89 Avanços na gestão ambiental

## 99 A Cateno

- 101 Política de sustentabilidade
- 103 Governança corporativa
- 105 Produtos e soluções
- 106 Desempenho do ano

## 69 Relacionamento de valor

- 69 Colaboradores
- 78 Comunidade
- 81 Fornecedores e parceiros

## 109 Anexos

## 127 Índice de conteúdo GRI

## 139 Créditos

# Sobre o relatório



## Sobre o relatório

Pelo oitavo ano consecutivo, a Cielo publica o Relatório de Sustentabilidade 2019 e apresenta seu desempenho nas dimensões econômico-financeira, social e ambiental do período compreendido entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019. O documento contempla 100% das operações da Cielo, Servinet, Aliança e Stelo. **GRI 102-50, 102-52**

O relato foi elaborado com base nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), de acordo com os Standards: opção Essencial. Está alinhado às boas práticas do mercado. As informações foram submetidas a auditoria externa, realizada pela KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda. **GRI 102-54, 102-56**

O relatório comunica os objetivos, as metas e os desafios da Companhia no período, bem como a forma de gestão dos aspectos de sustentabilidade e o relacionamento com seus diversos públicos: clientes, parceiros comerciais, fornecedores, colaboradores, representantes de pactos e compromissos, comunidades, sociedade civil e usuários de meios eletrônicos de pagamento. **GRI 102-40**

As demonstrações financeiras contemplam todas as empresas nas quais a Cielo possui participação, de acordo com as regras contábeis de consolidação. No caso das empresas Servinet, Cielo USA (subsidiária

indireta Merchant e-Solutions), Braspag, Multidisplay (subsidiária indireta M4Produtos), Cateno, Aliança (subsidiária indireta Stelo), FIDC-NP, FIDC Plus (Fundos exclusivos do FIDC Plus OT Master e Fenix), FIC Pegasus e Coral, os resultados foram consolidados integralmente, ou seja, a controladora passou a reconhecer a totalidade de seus ativos, passivos, receitas e despesas, tornando-se assim necessário o reconhecimento da participação dos acionistas não controladores. Já no caso da Paggo e Orizon, os resultados estão apropriados na rubrica de equivalência patrimonial. **GRI 102-45**

Para definição do conteúdo do relatório, foi promovido, no ano, um trabalho de revisão da matriz de relevância, a fim de manter atendidas as expectativas dos stakeholders. Em relação ao relatório anterior, publicado em abril de 2019, houve reformulação de informações relacionadas a escopo e limite. **GRI 102-48, 102-49, 102-51**

Pela primeira vez, o relatório contém um capítulo específico sobre a Cateno, explicando sobre a construção de sua materialidade e o desempenho da joint venture no ano, reportando, inclusive, algumas divulgações GRI. **GRI 102-10**

Dúvidas e comentários a respeito deste material e sobre práticas de sustentabilidade podem ser enviados ao endereço eletrônico [sustentabilidade@cielo.com.br](mailto:sustentabilidade@cielo.com.br). **GRI 102-53**

**Revisão da matriz de materialidade mantém publicação alinhada às expectativas dos stakeholders**



## Engajamento de stakeholders

A large, semi-transparent circular graphic on the left side of the page features a photograph of a modern city skyline at dusk or night. In the foreground, a multi-level highway or bridge structure is visible. The sky is dark, and the city lights reflect off the buildings.

A revisão da matriz de relevância da Cielo abrangeu análise de materialidade do ano anterior, estudos setoriais como GRI Sustainability Topics for Sector, The Sustainability Yearbook 2018, da Robeco SAM – empresa com atuação global no setor de investimentos em sustentabilidade – Brasil Mais Digital, Balanço ABECS (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços), documentos internos, sites e blogs da Cielo, site da Cateno e benchmarking no segmento.

A partir desse estudo, foi elaborada uma lista com 20 temas atuais e de tendência no setor, ponto de partida para a etapa de priorização que definiu os mais relevantes para a Cielo.

Durante a fase de priorização, foram realizadas entrevistas internas com executivos, entrevistas externas com bancos, fornecedores e ABECS. Foi executada ainda uma consulta on-line a stakeholders – colaboradores, fornecedores, usuários de meios de pagamento, investidores/acionistas, parceiros comerciais, clientes, sociedade civil e entidade de classe. **GRI 102-40, 102-42, 102-43**

Além da consulta aos stakeholders internos e externos, os membros do Comitê de Sustentabilidade, que assessorava o Conselho de Administração, também foram envolvidos na priorização dos temas mais relevantes. Como resultado do processo, dez temas foram identificados como de maior relevância em 2019, validados em reunião da Diretoria Executiva da Cielo. **GRI 102-49**

### Nova matriz classifica os dez temas de maior relevância para a Cielo

# Matriz de materialidade

GRI 102-44, 102-46, 102-47, 103-1

Temas materiais	Tópico GRI	GRI Standards	Importância dentro da Cielo	Importância fora da Cielo	ODS
1. Experiência do cliente: o tópico é parte da estratégia da Companhia. A Cielo realiza pesquisas de verificação do andamento e define metas almejando melhoria contínua no atendimento e experiência do cliente.	GRI 102: Standards gerais	Standards gerais (102-43 Abordagem para o engajamento de stakeholders; 102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas)	Sim	Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; organizações da sociedade civil – OSC; comunidades e imprensa; e público em geral)	
2. Tendências e disruptão tecnológica: o tópico é material por se tratar de uma empresa de tecnologia. Atentar-se às tendências e novas tecnologias é crucial para a sustentabilidade da empresa em longo prazo. A Cielo possui uma sala no inovaBRA, no qual o Garagem convive no ambiente de startups e, além de impulsioná-las em parcerias.	GRI 102: Standards gerais	Indicadores próprios Standards gerais (102-15: Principais impactos, riscos e oportunidades; 102-29: Identificação e gerenciamento dos impactos econômicos, ambientais e sociais)	Sim	Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; organizações da sociedade civil – OSC; comunidades e imprensa; e público em geral)	
3. Segurança cibernética e privacidade de dados: O tópico é material por se tratar de uma empresa de tecnologia e de pagamentos. É crucial possuir um sistema antifraude robusto para garantir a segurança dos dados. A Cielo possui um ambiente seguro e 100% certificado PCI.	GRI 418: Privacidade do cliente	418-1: Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Sim	Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; organizações da sociedade civil – OSC; comunidades e imprensa; e público em geral)	
4. Atração e desenvolvimento de talentos, valorização dos colaboradores: Um dos valores da Cielo é Colaboradores com atitude, espírito de equipe e paixão em tudo o que fazem. Portanto, é fundamental atrair talentos alinhados com a cultura da empresa. Há uma área dedicada à atração e retenção, além de benefícios diferenciados aos comumente oferecidos no mercado.	GRI 102: Standards gerais e Standards Sociais  GRI 401: Emprego	Standards gerais (102-8: Informações sobre empregados e outros trabalhadores) Emprego (401) Treinamento e educação (404)	Sim	Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; organizações da sociedade civil – OSC; comunidades e imprensa; e público em geral)	

# Matriz de materialidade

GRI 102-44, 102-46, 102-47, 103-1

Temas materiais	Tópico GRI	GRI Standards	Importância dentro da Cielo	Importância fora da Cielo	ODS
5.Democratização dos meios de pagamento: Promover a bancarização e o acesso aos meios de pagamento permite a expansão da base de clientes. Além disso, é um impacto social benéfico que a Companhia deixa como legado. A Cielo traz soluções acessíveis a todos os públicos, possuindo o maior portfólio de produtos do mercado, com presença em 99% dos municípios brasileiros.	GRI 102: Standards gerais  Setorial: Sistema financeiro Aspecto: Comunidades locais	Standards gerais (102-6: Mercados em que a organização atua) Impactos econômicos Indiretos (203) Setorial (FS1: Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios; FS13: Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica, por tipo; FS14: Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas de baixa renda; FS16: Iniciativas para aumentar a educação financeira, por tipo de beneficiário)	Sim	Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; organizações da sociedade civil – OSC; comunidades e imprensa; e público em geral)	 
6.Capacidade e disponibilidade operacional: Como líder do setor, a Cielo tem de garantir a disponibilidade nos momentos mais críticos do mercado brasileiro (Black Friday, Natal, Dia das Mães). E é por meio da tecnologia que a Companhia garante a eficiência da operação, autorizando transações em poucos segundos e sem falhas.		Indicadores próprios	Sim	Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; organizações da sociedade civil – OSC; comunidades e imprensa; e público em geral)	
7.Soluções customizadas: garante o maior portfólio de produtos do setor e viabiliza atender desde o microempresário até grandes supermercados.	GRI 102: Standards gerais	Indicadores próprios Standards gerais (102-2: Principais atividades, marcas, produtos e serviços)	Sim	Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; organizações da sociedade civil – OSC; comunidades e imprensa; e público em geral)	
8.Desempenho dos negócios: O alto desempenho garante a sustentabilidade da empresa em longo prazo. A Cielo monitora todos os indicadores relevantes de desempenho.	GRI 102: Standards gerais  GRI 201: Desempenho econômico	Standards gerais (102-18: Estrutura de governança) Impactos econômicos (201)		Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; organizações da sociedade civil – OSC; comunidades e imprensa; e público em geral)	  

# Matriz de materialidade

GRI 102-44, 102-46, 102-47, 103-1

Temas materiais	Tópico GRI	GRI Standards	Importância dentro da Cielo	Importância fora da Cielo	ODS
9.Cadeia de fornecimento sustentável: A Cielo possui uma área de compras que atende inúmeros fornecedores e realiza auditoria socioambiental <i>in loco</i> nos fornecedores críticos por meio de um sistema robusto de avaliação.	GRI: Ambientais  GRI: Avaliação social de fornecedores	Avaliação ambiental de fornecedores (308) Avaliação social de fornecedores (414)	Sim	Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; organizações da sociedade civil – OSC; comunidades e imprensa; e público em geral)	 
10.Riscos regulatórios: Devido à regulamentação recentemente imposta pelo Bacen e ao dinamismo atual do setor, a Companhia planejou e implementou uma estrutura de gestão dos riscos operacionais, crédito, liquidez e mercado, conforme requisitos do Bacen.	GRI 203: Impactos econômicos indiretos  GRI 206: Concorrência desleal	Impactos econômicos Indiretos (203) Concorrência desleal (206)	Sim	Sim (clientes; investidores e acionistas; bancos e fornecedores; organizações da sociedade civil – OSC; comunidades e imprensa; e público em geral)	

# Temas materiais GRI 102-47

Temas materiais	Meta/2019	Status
1. Foco no atendimento e satisfação do cliente, adequando produtos e serviços às suas necessidades	Reducir o número de chamadas e o tempo de resposta das reclamações de clientes na Central de Relacionamento e no help desk	 Atingido - Nota 5 <small>Uma vez que apresentou uma redução acima de 30%</small>
2. Confidencialidade no uso de dados dos clientes (tema novo)	Adequar sistemas para receberem e disponibilizarem informações de índice das chaves de dados (BDK) utilizadas na criptografia dos dados de cartões	 Atingido - Nota 5
3. Prevenção e controle de fraude e segurança cibernética	Adequar sistemas e processos para atendimento dos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018)	 Atingido - Nota 3,3
4. Ética, integridade e práticas anticorrupção	Revisar o Código de Conduta Ética	 Atingido - Nota 5
5. Atração, desenvolvimento, valorização dos colaboradores, equidade e respeito à diversidade em todos os níveis hierárquicos e relacionamentos	Fortalecer a área de atração e seleção a fim de garantir a alta qualidade dos candidatos e atender aos diferentes perfis da organização	 Atingido - Nota 4
6. Expansão da base de clientes	Ampliar canais de vendas dos produtos e soluções Cielo (varejo e empreendedores)	meta descontinuada
7. Capacidade e disponibilidade operacional	Ampliar os serviços e captura de transações por meio da garantia de disponibilidade operacional	 Atingido - Nota 4
8. Conexão ao futuro dos pagamentos	Ampliar programa de Open Payment (APIs)	 Atingido - Nota 4
9. Tendências e disruptão tecnológica	Ampliar programa de Open Payment (APIs)	 Atingido - Nota 4
10. Riscos regulatórios	Planejar e implementar a estrutura de gestão dos riscos operacionais, crédito, liquidez e mercado, conforme requisitos do Bacen	 Atingido - Nota 4

# Temas materiais GRI 102-47

Temas materiais	Meta/2020	Casos de negócios
Foco no atendimento e satisfação do cliente, adequando produtos e serviços às suas necessidades	Atender 95% das demandas em até sete dias úteis	Experiência do cliente foi o foco da Cielo em 2019 e continuará sendo em 2020. Diante disso, a Cielo vem investindo em ações para melhorar os seus canais de atendimento ao cliente. Uma das iniciativas foi a internalização da Ouvidoria da Cielo. Antes de internalizar, a Cielo contava com profissionais de empresas terceiras para o atendimento da Ouvidoria e, ao internalizar, conta com 25 colaboradores Cielo, visando à maior agilidade na solução das demandas. Os resultados do projeto já começaram a ser visíveis, no que tange à redução do prazo de resposta às demandas do cliente. Como a satisfação do cliente está intrinsecamente ligada à receita e riscos operacionais e reputacionais, o tema faz parte da remuneração variável da Diretoria Executiva. Além do impacto positivo na melhora operacional no atendimento ao cliente, a internalização da Ouvidoria, na Cielo, gerará um <i>saving</i> de mais de R\$ 1 milhão.
Prevenção e controle de fraude e segurança cibernética	Atualizar a tecnologia das plataformas de gestão de acessos para funcionários e clientes e atingir a diminuição de 50% dos apontamentos de auditoria que acontecem em decorrência de problemas nas integrações existentes com os sistemas	Na Cielo, por ser uma empresa de serviços financeiros, privacidade e segurança dos dados são uma das principais prioridades para a satisfação, atração e retenção do cliente, mitigação de potenciais riscos legais e de reputação. Diante disso, nossa meta visa atualizar para a última versão disponível pelo fabricante os sistemas que suportam os processos de gestão de acesso para funcionários, prestadores de serviço e clientes, possibilitando a utilização e implementação de conceitos de concessão de acessos automáticas para novos funcionários e também o controle de perfis conflitantes mitigando riscos para a Companhia.
Tendências e disruptão tecnológica	Aumentar em 100% a base de clientes que utiliza o Super Link	Em meio ao grande desafio de ajudar os estabelecimentos comerciais do Brasil a se manterem ativos durante crises, a Cielo planeja um refactoring do produto Super Link. Um meio de transacionar conveniente que possibilita realizar vendas on-line, utilizando Whatsapp, redes sociais e até mesmo o e-mail para receber pedidos e atender clientes (sem mensalidade ou qualquer tipo de hardware). Com as mudanças, o produto que até então era explorado em alguns nichos e segmentos, passa a ser disponibilizado para uma ampla gama de estabelecimentos dos mais diversos segmentos, de todos os tamanhos e em todo Brasil. E para inovar ainda mais a forma de ajudar os clientes, o novo serviço será integrado à plataforma de entregas da parceira Loggi (empresa de serviços de entrega), ou seja, um grande diferencial, principalmente para o pequeno e médio empreendedor que passa a contar com uma experiência única e completa para vendas e logística de entrega dos seus produtos.

## Mensagem do Presidente

GRI 102-14

O ano de 2019 foi um marco para a Cielo. Foi um ano de conquistas, a começar pelo aumento consistente da nossa base de clientes, trimestre após trimestre. Encerramos dezembro com 1,6 milhão de clientes ativos, o maior patamar desde março de 2017, o que reforça nossa estrutura para geração de resultados futuros. Temos uma base forte para ser trabalhada. Metade das transações com cartão no país passam pela Cielo e somos a marca mais desejada da indústria de adquirência.

O crescimento da base de clientes nos permitiu aumentar o volume de transações, atingindo R\$ 683,1 bilhões, e ocorreu em linha com a estratégia de fortalecer a participação conjunta dos segmentos Varejo e Empreendedores na geração de receitas.

A decisão de vender maquininhas foi uma quebra de paradigma na Cielo e teve importante participação neste resultado do ano de 2019. Atingimos a marca de 1,3 milhão de máquinas vendidas, aumentando a presença da nossa marca num segmento de extrema relevância para a economia brasileira e, hoje, somos reconhecidos como parceiros, também, do microempreendedor.

Elegemos 2019 como ano do cliente e focamos no atendimento com a implementação de diversas ações que envolveram desde um grande trabalho de mudança de cultura a ajustes na remuneração variável, modernização de processos, redução de prazo para solução de reclamações, lançamento de atendimento por WhatsApp.

**Ano ficou marcado pela segmentação de clientes, o foco prioritário do nosso negócio**

A partir do empenho dos nossos 3.475 colaboradores, obtivemos melhorias dos principais índices de atendimento ao cliente. Criamos o Conselho de Clientes e inauguramos novas lojas físicas, o que nos permitiu oferecer uma experiência integrada com o digital, atendendo cada um de acordo com seu perfil, no canal que a pessoa deseja.

Intensificamos as atividades para garantir a satisfação dos nossos clientes mantendo o foco em preço, qualidade do produto, disponibilidade, marketing, canais de atendimento e vendas, pessoas, eficiência operacional e transformação digital.

Com isso, reforçamos uma marca da Cielo: a inovação. Somos reconhecidos pelo portfólio de meios de pagamentos mais completo do mercado e lançamos, em 2019, o Cielo Pay, que permite a realização de transações comerciais via QR Code pelo smartphone, sem a necessidade da máquina física.

A Cielo valoriza os direitos humanos e segue as diretrizes da Declaração dos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho da OIT, da Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU, reconhece o direito à vida, à liberdade de expressão e à segurança.

Como uma empresa que reconhece o direito de todos se expressarem livremente, somos contra qualquer tipo de discriminação. Aqui na Cielo, vemos na diversidade um caminho natural de desenvolvimento como empresa e sociedade. Instalamos um Fórum para tratar desse tema e temos orgulho de dizer que temos quatro grupos de afinidades: LGBTQI+, Gênero, Raça e de Pessoas com Deficiência.

Encerramos 2019 com a convicção de missão cumprida e a certeza de que estamos ainda mais preparados para o futuro. Em 2020, a Cielo completa 25 anos de existência e liderança e acredita que, com o apoio de seus colaboradores, sua capilaridade e robustez tecnológica seguirá firme na busca do propósito de simplificar e impulsionar negócios para todos.



**Paulo Rogério Caffarelli**  
Diretor-Presidente

# A Cielo



1,6 milhão  
de clientes  
ativos  
crescimento de  
18% ante 2018

60% de  
redução nas  
ligações:  
por problemas técnicos

1.200  
transações  
por segundo na  
Black Friday

Intensificação da  
atuação comercial:  
**1.000 vendedores**  
**hunters** (voltados à con-  
quista de novos negóci-  
os) e **500 farmers**  
(especializados em  
ações de relacionamen-  
to com clientes) na rua

87% de  
redução no  
prazo de  
resolução  
de reclamações

Lançamento  
da assistente  
virtual da Cielo Elô

+ de 1,3  
milhão de  
maquininhas  
vendidas  
desde a compra  
da Stelo, em 2018

O cliente  
no centro  
de tudo:  
crescimento  
significativo do Net  
Promoter Score (NPS)

16% de  
queda nas  
reclamações  
na Central de  
Atendimento

+ de  
100 projetos  
de negócios entregues

R\$ 683,1 bi  
de volume  
transacionado,  
9% a mais do  
que em 2018

Integração  
Cielo + Stelo  
portfólio mais  
completo do mercado

17 novas  
parcerias  
comerciais

100 % das  
vendas  
monitoradas  
de forma ininterrupta  
– 24 horas por dia, sete  
dias por semana

R\$ 638  
bilhões de  
volume  
financeiro

Expansão  
do projeto  
lojas com duas  
inauguradas em 2019

Onda Azul  
R\$ 176 milhões de  
volume recuperado  
e R\$ 44 milhões  
de novo volume

12 mil  
inscritos no  
programa  
de *trainees*  
50% a mais  
do que em 2018

R\$ 17 bilhões  
de volume  
de crédito  
pago em dois dias

R\$ 1,58  
bilhão  
de lucro  
líquido

Capacidade  
tecnológica para suportar  
6 mil vendas  
por segundo

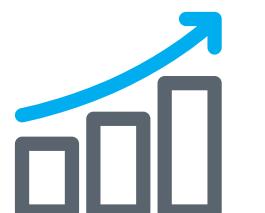
Internalização  
da Ouvidoria

R\$ 11,34  
bilhões  
de receita  
líquida



## Perfil

A Cielo S.A. é mais do que uma máquina, é uma empresa de tecnologia e serviços para o varejo, protagonista no segmento de pagamentos eletrônicos na América Latina. Opera no credenciamento, na transmissão, no processamento e na liquidação financeira de transações e captura das principais bandeiras nacionais e internacionais de cartões de crédito e débito. **GRI 102-1**



Volume financeiro  
**cresceu**  
**9%**  
em relação a 2018

A empresa oferece amplo portfólio de soluções para atender todos os tipos de negócios e as necessidades de mais de 1,6 milhão de clientes ativos, desde empreendedores individuais até os grandes varejistas espalhados pelo Brasil. Com estrutura consolidada, oferece logística de ponta aliada a rígidos padrões de segurança. **GRI 102-2, 102-6**

Com sede na cidade de Barueri (Alphaville), em São Paulo, a Cielo é uma sociedade anônima de capital aberto e está presente nos Estados Unidos desde a aquisição da Merchant e-Solutions, em 2012, por meio de subsidiária. Atua como adquirente multibandeira, sendo uma das responsáveis pela captura, transmissão e liquidação financeira de transações com cartões de crédito e débito. **GRI 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7**

Em 2019, com a contribuição de 3.475 colaboradores no Brasil, a Cielo alcançou R\$ 683,1 bilhões de volume transacionado, 9% a mais que em 2018, e o lucro líquido foi de R\$ 1.580,2 milhões. **GRI 102-7, 102-8**

# Missão e Valores

GRI 102-16



## Missão

Nossa missão é encantar nossos clientes com as melhores soluções de uma empresa líder, rentável e sustentável com colaboradores apaixonados.



## Valores

- » Atitude, espírito de equipe e paixão
- » Cliente encantado
- » Atitude de dono
- » Ética em todas as relações
- » Excelência na execução
- » Inovação com resultados
- » Sustentabilidade e Responsabilidade





## Compromisso

### Participação em iniciativas externas GRI 102-12, 102-13

A Cielo e suas coligadas são signatárias do Pacto Global desde 2011 e, desde 2018, contribuem na categoria Participante. A iniciativa, alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), reafirma os valores e os aspectos relevantes de conduta da organização e a atuação esperada pelo público de interesse da Companhia.

Desde 2012, a Companhia adota os Standards da Global Reporting Initiative (GRI) para a elaboração de seus relatórios de sustentabilidade. Em 2015, declarou na Carta Aberta

ao Brasil sobre Mudanças Climáticas, do Instituto Ethos, o compromisso com a mitigação de impactos de suas operações; desde 2011, elabora o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), de acordo com a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol. Reporta suas emissões por meio do CDP, organização que fornece informações aos investidores sobre empresas focadas em reduzir o aquecimento global, e do Registro Público de Emissões, uma plataforma desenvolvida pelo Programa Brasileiro GHG Protocol que auxilia na publicação dos inventários de emissões de GEE das organizações-membros do Programa – atualmente é o maior banco de dados de inventários corporativos da América Latina.

A Cielo participa ainda das seguintes iniciativas e organizações:

- » Associação Brasileira de Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)
- » Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC)
- » American Chamber of Commerce (Amcham)
- » International Chamber of Commerce (ICC)

- » Associação Brasileira de Automação para o Comércio (AFRAC)
- » Movimento Brasil Digital, vinculado ao Instituto IT Mídia
- » Grupos de Trabalho do Pacto Global: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, Direitos Humanos e Anticorrupção
- » Iniciativas Empresariais do Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (GVces)
  - » Programa Brasileiro GHG Protocol
  - » Empresas pelo Clima (EPC)
  - » Ciclo de Vida Aplicado (CiViA)
  - » Desenvolvimento Local e Grandes Empreendimentos (ID Local)
  - » Inovação e Sustentabilidade na Cadeia de Valor (ISCV)
- » Pacto pelo Esporte, da Atletas pelo Brasil, do Instituto Ethos e da Lide Esporte, com apoio da Mattos Filho Advogados



## Índices



### Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

### Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) – B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão

- » Índice Bovespa (Ibovespa)
- » Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC)
- » Índice de Ações com Tag Along Diferenciado (ITAG)
- » Índice Brasil 100 (IBrX-100)
- » Índice Brasil 50 (IBrX-50)
- » Índice Financeiro (IFNC)
- » Índice Carbono Eficiente

(ICO<sub>2</sub>) – B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão

- » Índice Mid-Large Cap (MLCX)
- » Índice de Governança Corporativa Trade (IGCT)
- » Índice Brasil Amplo/B3 (IBrA)
- » Índice de Ações com Governança Corporativa Novo Mercado (IGC-NM)

## Prêmios e reconhecimentos

### Prêmio Exame Melhores e Maiores

A Cielo foi eleita pela 13<sup>a</sup> vez consecutiva a melhor na categoria Serviços.

### Grandes Grupos do Valor Econômico

A Cielo foi destaque da edição que traz informações sobre os grandes grupos econômicos, em um universo de mais de 5 mil empresas.

### Guia da revista Exame

Referência em *compliance* entre 36 companhias listadas pela Exame. A publicação pioneira no Brasil é fruto da parceria da revista com o Instituto FSB Pesquisa e a Fundação Dom Cabral.

### Índice Dow Jones de Sustentabilidade

Pela quarta vez a Cielo se destacou nas práticas de Ecoeficiência Operacional e Sistema de Gestão Ambiental.

### Época Negócios 360°

Pela oitava vez consecutiva a Cielo conquistou a primeira posição na categoria Serviços Financeiros do ranking Época 360°.

### ISE B3

Pelo sétimo ano a Cielo se mantém no Índice de Sustentabilidade da bolsa de valores.

### Estadão PME

Primeira colocada na Categoria Objeto de Desejo na escolha dos clientes por maquininhas.

### Prêmio Valor Inovação Brasil 2019

A Cielo ficou em oitavo lugar no ranking que mostra as corporações que absorveram inovação em seu DNA.

### Revista VOCÊ S/A

Pela 18<sup>a</sup> vez no ranking das 150 Melhores Empresas do Brasil para Você Trabalhar, com destaque para melhor empresa no setor financeiro.



## Prêmios e reconhecimentos

Cielo é a 12ª marca mais valiosa do Brasil segundo **ranking da Interbrand**.

A solução da Cielo QR CodeTM Pay foi reconhecida com a segunda posição no ranking **“As 100+ Inovadoras no Uso de TI”**, na categoria Serviços Financeiros.

Em outubro de 2019 alcançou também a **liderança nas buscas no Google**.

Conquistou o **Selo RA1000**, prêmio dado pelo Reclame Aqui. A Cielo ocupou a segunda posição no ranking do índice de solução, com 93,8%. Cerca de 80,8% dos clientes voltariam a fazer negócio com a empresa, melhor resultado entre os seis principais concorrentes.

A Cielo está na lista das **45 Melhores Empresas para Começar a Carreira**, segundo a edição do Guia VOCÊ/SA.

A Cielo é a única adquirente brasileira a integrar o ranking da **Forbes como uma das melhores empresas empregadoras do mundo**.

A empresa está em 125º lugar no ranking global e quarta companhia brasileira.

Pela quarta vez consecutiva a Cielo está entre as **10 empresas do setor de IT Services & Internet Software and Service mais sustentáveis do mundo**, segundo o Anuário de Sustentabilidade da RobecoSAM.

Reconhecimento Prata no **PRÊMIO ABEMD 2019**, com redução de 50% no tempo médio de solução de problemas.

**Cliente SA** Melhor Projeto de Contribuição Tecnológica na Callink; Engajamento Total; e Melhor Negócio de Retenção com a NeoBpo.

Edison Kinoshita recebeu o reconhecimento como **Executivo do Ano pela ABT**.

A Cielo obteve **classificação B** no último reporte à **CDP Climate Change** (Carbon Disclosure Project), organização britânica de apoio à divulgação de impactos ambientais corporativos. O resultado classificou a Cielo dois níveis acima do resultado anterior.



## Governança corporativa

A governança corporativa é um valor para a Companhia, que tem como uma de suas metas o aperfeiçoamento constante, voltado para a performance sustentável. A Cielo tem como princípios direcionadores de seu modelo de governança corporativa a ética, a transparência, a equidade, a prestação de contas (*accountability*) e a responsabilidade corporativa.

Por acreditar que um modelo sólido de governança inspira confiança no mercado, a Cielo se aprimora na busca do mais avançado nível, com equilíbrio na alocação de direitos, poderes, obrigações e responsabilidades entre os *stakeholders*, e, como consequência, a manutenção de uma operação saudável e eficiente, gerando valor em longo prazo.

Desde junho de 2009 a Cielo aderiu ao Novo Mercado da B3, vinculada à Câmara de Arbitragem do Mercado, conforme cláusula prevista em seu Estatuto Social. A listagem nesse segmento implica a adoção de um conjunto de regras societárias que ampliam os direitos dos acionistas, além de uma política de divulgação de informações mais transparente e abrangente.

Em 2011 a Companhia adquiriu o American Depository Receipts (ADRs), Nível 1, no mercado de balcão OTCQX Internacional, segmento *premium* do mercado norte-americano, que distingue as principais empresas internacionais de outros valores mobiliários negociados no mercado de balcão OTC dos Estados Unidos pela qualidade de seus negócios operacionais, excelência na divulgação de informações e listagem em qualificadas bolsas de valores estrangeiras.

### Diversidade

A Diretoria Executiva é composta por sete homens e uma mulher, sendo seis membros entre 30 e 50 anos e dois acima de 50 anos. Considerando a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração nos órgãos de governança, a Companhia conta com uma mulher branca e 16 homens no total, sendo sete brancos, um pardo e oito membros cuja autodeclaração de etnia não havia sido enviada até o fechamento deste relatório. *Mais informações no site de Relação com Investidores.*

Os órgãos de governança buscam estimular a diversidade e a sustentabilidade em sua estrutura. Essa postura é realizada de acordo com as linhas definidas pela Política de Indicação e Remuneração dos Órgãos de Governança Corporativa da Companhia. No entanto, é necessário ressaltar que poucos candidatos são selecionados, devido ao nicho específico de negócio em que a Cielo atua e à importância de suas capacidades técnicas e profissionais estarem alinhadas ao planejamento estratégico da Companhia.

Está sendo discutido no Fórum de Diversidade uma proposta de metas de diversidade compatíveis com a realidade da Cielo. Após aprovação do Fórum de Diversidade, a proposta será submetida à aprovação da Diretoria Executiva. **GRI 405-1**



**Órgãos de governança  
buscam estimular  
diversidade e  
sustentabilidade**



## Iniciativas para um modelo sólido de governança

- » Três membros independentes no Conselho de Administração (CA), composto por um total de 11 integrantes;
- » Conforme o Estatuto Social, os cargos de Presidente do CA e do Diretor-Presidente são ocupados por pessoas distintas;
- » Secretaria de Governança Corporativa que reporta ao Diretor-Presidente;
- » Autoavaliação do CA realizada anualmente, com mecanismos que compreendem abordagem colegiada e individual, conduzida pela Secretaria de Governança Corporativa, com a participação e os direcionamentos do Coordenador do Comitê de Governança Corporativa (membro independente do Conselho de Administração);
- » Avaliação externa periódica liderada por uma consultoria externa, com o direcionamento do Coordenador do Comitê de Governança Corporativa e apoio da Secretaria de Governança Corporativa;
- » Portal eletrônico de governança corporativa para restringir a troca de informações com os membros do CA e Comitês de Assessoramento;
- » Agenda fixa de temas recorrentes a serem discutidos no CA (que inclui a gestão de impactos econômicos, ambientais e sociais) e um calendário anual de reuniões ordinárias do CA, Conselho Fiscal e comitês de assessoramento; **GRI 102-29**
- » Implementação de “Proposta de Deliberação” para formalização do processo deliberativo do CA de forma clara;
- » Determinar o tempo estimado e monitorar o tempo gasto para a discussão dos temas pautados nas reuniões do CA, de modo a otimizar e assegurar a discussão de temas estratégicos;
- » Compromisso com a diversidade na alta administração;



## Solidez da governança da Cielo é assegurada pelas melhores práticas

- » Prever diretrizes de governança da Companhia e das suas sociedades coligadas alinhadas por meio de documentos societários (Estatuto Social, Acordo de Acionistas e Regimentos);
- » Revisão periódica de políticas, normas e procedimentos;
- » Manual para participação de acionistas em assembleias;
- » Código de ética aperfeiçoado por meio da contribuição de seus colaboradores, que reúne um conjunto de práticas e procedimentos comerciais e de relacionamento entre colaboradores, clientes e fornecedores, além de um Código de Ética específico que define as diretrizes para a conduta profissional de seus fornecedores;
- » Canal de Ética com acesso por meio de um site específico ou por uma linha 0800, operado por empresa independente, com garantia de sigilo e anonimato dos que desejarem comunicar qualquer desvio de conduta. A coordenação de apuração de registros é de responsabilidade da área de Auditoria Interna, independente da Diretoria Executiva da Companhia, que reporta todas as atividades relacionadas à apuração das denúncias recebidas até a conclusão de cada caso, mensalmente ao Comitê de Auditoria e semestralmente ao CA;
- » “Política de Transações com Partes Relacionadas e situações envolvendo conflito de interesses”, cuja diretriz é assegurar que os controladores da Companhia não participem de decisões nas quais possam ser beneficiados.

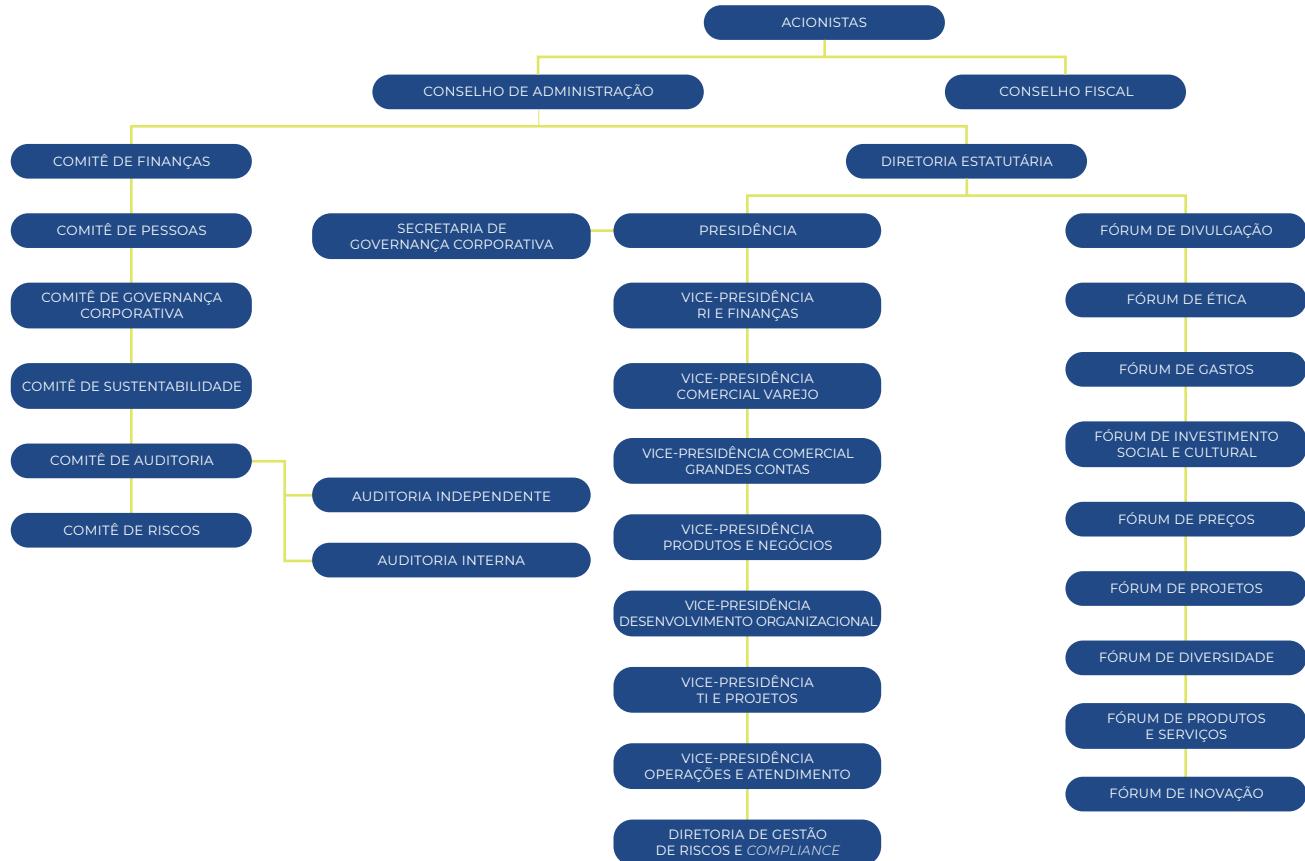
## Estrutura de governança GRI 102-18

A Companhia é administrada pelo Conselho de Administração (CA), composto por membros eleitos em Assembleia Geral, e pela Diretoria Estatutária. O Estatuto Social admite a criação de comitês de assessoramento, que apoiam e impulsionam a qualidade e eficiência da atuação dos órgãos de administração.

A indicação dos membros do CA e da Diretoria Estatutária considera as contribuições estratégicas e a meritocracia, além de gênero, idade, etnia e nacionalidade. Informações completas sobre estrutura e práticas de governança estão disponíveis no endereço eletrônico: <https://ri.cielo.com.br/sobre-a-cielo/governanca-corporativa/> GRI 102-24

A instalação dos comitês e fóruns de assessoramento compete ao CA e/ou à Diretoria Estatutária. Atualmente, estão constituídos:

- » Comitês de Assessoramento do Conselho de Administração: Comitê de Finanças; Comitê de Pessoas; Comitê de Governança Corporativa; Comitê de Sustentabilidade; Comitê de Auditoria; e Comitê de Riscos.
- » Fóruns de Assessoramento da Diretoria Estatutária: Fórum de Divulgação; Fórum de Ética; Fórum de Gastos; Fórum de Investimento Social e Cultural; Fórum de Preços; Fórum de Projetos; Fórum de Diversidade; Fórum de Produtos e Serviços; e Fórum de Inovação.



**Diretoria conta com  
o apoio de fóruns  
para nove temas**

## Joint venture e coligadas

A Cielo acredita que a diversidade do portfólio de seus produtos e serviços é resultado de esforços na identificação de novos ramos de negócios que possam maximizar e aperfeiçoar o uso de sua rede e de seus ativos.

Tal iniciativa está alinhada com o planejamento estratégico da Companhia, que busca a criação de valor para o acionista por meio do crescimento, da diversificação de receita em negócios relacionados a pagamentos eletrônicos e de maior eficiência operacional.

Para gerenciar esses empreendimentos dentro das melhores práticas de governança corporativa, a Cielo possui uma área específica para gestão das coligadas – são as sociedades em que a Companhia detém 10% ou mais do capital sem, contudo, controlá-las.

Essa gestão tem como princípios garantir a implementação de melhores

práticas de governança e políticas institucionais, que devem seguir as diretrizes da Companhia, além de acompanhar e monitorar a gestão econômico-financeira, mercadológica, regulatória, administrativa, operacional e de riscos, com o apoio das respectivas áreas técnicas da Companhia. Tudo para promover o melhor alinhamento, trazendo a eficiência, a eficácia e a efetividade dos negócios.

empresas operadoras de saúde; na prestação de serviços de interconexão de rede eletrônica entre operadoras de saúde e prestadores de serviços médicos e hospitalares (como hospitais, clínicas médicas e laboratórios) e quaisquer outros agentes do sistema de saúde suplementar e drogarias.

**M4U:** digitalização de meios de pagamento e soluções móveis. Empresa do Grupo Cielo.

**Merchant e-Solutions:** empresa americana de adquirência (física e online) e processamento de pagamentos.

### Aliança Pagamentos e Participações

**Ltda:** atua na prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de contatos com estabelecimentos comerciais e com estabelecimentos prestadores de serviços para aceitação de cartões de crédito e de débito, bem como outros meios de pagamento; e na participação em outras sociedades como sócia ou acionista.

**Stelo:** soluções de pagamentos físicos. Em 2018, a Cielo concluiu a aquisição total da Companhia e passou a deter 100% do capital social.

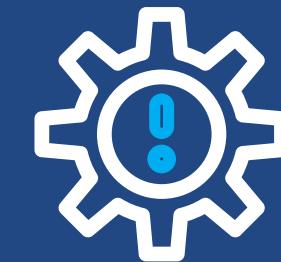
**Braspag:** soluções para processamento de pagamentos. Empresa do Grupo Cielo.

**Cateno:** sociedade anônima de gestão de contas de pagamento.  
**Mais informações no capítulo A Cateno** (Página 98).

**Orizon:** companhia brasileira de gestão de serviços que atua no processamento de informações para as empresas da área médica em geral; na gestão de serviços de suporte (*back office*) para

# Planejamento estratégico prevê diversificação de portfólio e de receita

# Gestão de Riscos





## Gestão de Riscos GRI 102-15

A Cielo possui uma Política de Gestão de Riscos Corporativos e Controles Internos, que estabelece as principais diretrizes relacionadas ao gerenciamento dos riscos corporativos e controles internos, em atendimento às regulamentações, normativos e às boas práticas de mercado.

Revisado anualmente, o documento passou por um processo robusto de verificação em 2019, tendo em vista as mudanças de estrutura e responsabilidades ocorridas no ano. Em 2018, a Diretoria de Riscos e *Compliance* era composta por 15 pessoas. Em 2019, anteriormente à junção com a equipe de Prevenção, a Diretoria já contava com 23 pessoas. Após a consolidação e formalização da Diretoria de Riscos, *Compliance* e Prevenção, a área passou a contar com 63 colaboradores, um aumento de 420% entre 2018 e 2019.



Com metodologia própria, a Política fornece subsídios para identificar, avaliar, responder, monitorar e reportar os controles da Companhia. Abrange o gerenciamento de riscos em diversos âmbitos: controles internos, continuidade do negócio e gerenciamento de crises, além de riscos operacionais, socioambientais, estratégicos, regulatório, financeiros, de imagem, de liquidez, entre outros.

A execução da Política fica sob a responsabilidade da Diretoria de Riscos e *Compliance*, subordinada ao diretor-presidente, que reporta os resultados de seu trabalho à alta administração. Adicionalmente, são mantidas políticas normativas diversas, revisadas anualmente e que tratam da Gestão de Riscos, disponíveis para consulta pública no site de Relações com Investidores da Companhia, em <https://ri.cielo.com.br/sobre-a-cielo/governanca-corporativa/estatuto-social-e-politicas/> GRI 102-31

Quando há a identificação de eventos de riscos de qualquer origem, são registradas ocorrências de riscos, que devem possuir planos de ação, com responsáveis e prazos para mitigar os riscos identificados. Os colaboradores são incentivados a relatar de forma proativa eventuais riscos em qualquer etapa do processo ou operação em que atuam.

Além disso, os produtos e serviços em desenvolvimento ou alteração são avaliados sob o ponto de vista de riscos, considerando os possíveis impactos para a Companhia. As áreas de Riscos e *Compliance*, Jurídica e Relações Institucionais, Sustentabilidade, Controladoria, Prevenção a Fraudes e à Lavagem de Dinheiro, e Segurança da Informação são envolvidas nos processos de avaliação de projetos, produtos e serviços, e identificam riscos, vulnerabilidades no ambiente de controles e oportunidades de melhoria.

#### **Principais riscos**

Em busca das melhores práticas, a Cielo reavaliou os principais riscos que podem afetar a empresa (riscos corporativos), submetendo-os à validação dos executivos responsáveis. Esses riscos são monitorados e avaliados periodicamente.

Os riscos corporativos estão descritos em um inventário e podem ser de natureza operacional, estratégica, reputacional e financeira, que por sua vez, ainda estão classificados nas categorias socioambiental, legal, de conformidade, de crédito, de mercado, de liquidez, entre outras.

A Cielo acompanha as mudanças regulatórias que podem afetar o desenvolvimento dos seus negócios e execução da sua estratégia, bem como monitora as regras estabelecidas pelas bandeiras, garantindo que os produtos e processos estejam em conformidade às normas internas e externas em vigência. Orienta, ainda, a disseminação da cultura de gestão de riscos, controles internos, continuidade de negócio e *compliance* por meio de um programa de capacitação periódica dos colaboradores.

A Diretoria Jurídica é responsável por monitorar e comunicar às áreas impactadas as regulamentações aplicáveis à Cielo. Na pauta de 2019 estiveram as novas regras sobre manutenção de domicílio bancário e mudanças nas condições e procedimentos para a realização, por instituições financeiras, de operações de crédito vinculadas a recebíveis de arranjo de pagamento.

A Cielo dispõe de uma Política de Gestão Tributária, que determina controles que asseguram que as informações adotadas na administração fiscal sejam fidedignas, completas, atuais e auditáveis. Além do cumprimento da legislação fiscal, a política prevê que o relacionamento com stakeholders seja pautado nas boas práticas empresariais e tributárias.

# Riscos corporativos podem ser de natureza operacional, estratégica, reputacional e financeira





Essa e as demais políticas da Companhia são pautadas por pilares previstos no Código de Conduta Ética: Ética, Integridade e Boa-Fé, Legalidade, Responsabilidade e Cidadania Corporativa, Transparência, Reputação e Governança.

A Companhia acompanha o cenário tributário brasileiro e mundial em busca de otimização fiscal, seguindo uma política de gestão tributária sustentável que reflete a perenidade do negócio, de acordo com estratégias previamente definidas pela organização.

Adicionalmente, a Cielo possui áreas especializadas em acompanhar as tendências e inovações de mercado, como as diretorias de TI, Estratégia, Novos Negócios e o Fórum de Inovação. Também são realizadas pesquisas de mercado e com clientes, além da participação em diversos eventos de meios de pagamento e varejo.

A Companhia promove a identificação de risco socioambiental. Essa categoria abrange os potenciais danos que uma atividade econômica da Cielo pode causar, direta ou indiretamente, à sociedade e ao meio ambiente, refletindo em perdas financeiras ou quebra da confiança de que a empresa desfruta em seu ambiente de atuação. Esse risco está contemplado em duas categorias de risco corporativo, sendo elas:

- » **Risco Ambiental:** possibilidade de que as atividades da Companhia gerem impactos adversos no meio ambiente.
- » **Risco Social:** possibilidade de que as atividades da Companhia gerem impactos sociais e/ou que possibilitem que clientes, parceiros ou fornecedores possam ter receitas por meio de práticas inadequadas. **GRI FS2**

A Gerência de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa é responsável pelos processos de resposta aos índices de mercado relativos à sustentabilidade – Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, Dow Jones Sustainability Index (DJSI) –, avaliando as práticas da Companhia e estabelecendo planos de ação para mitigar os riscos reputacionais da não participação e presença nesses índices (Risco de Imagem Socioambiental). **GRI 103-2, 103-3**

Três principais fontes potenciais associadas a riscos socioambientais foram identificadas: impactos ambientais decorrentes das atividades da Companhia, gestão do investimento social privado e exclusão dos índices de sustentabilidade, que retratam as boas práticas de gestão de uma companhia.

Para antever potenciais impactos, a Gerência de Sustentabilidade participa do Fórum de Produtos, com a análise dos riscos socioambientais inerentes aos produtos e serviços, desde a sua elaboração até a disposição final. **GRI 102-11**

O Fórum de Produtos tem por finalidade assessorar a Diretoria Executiva quanto à qualidade e à eficiência das atividades, em linha com os objetivos estratégicos e com os princípios básicos de governança corporativa. Além disso, a Companhia possui diretrizes que preveem que os produtos e serviços em alteração ou desenvolvimento sejam avaliados sob diversos aspectos de riscos por áreas pareceristas elencadas, que por sua vez emitem recomendações. Cabe à Diretoria de Riscos e Compliance monitorar os atendimentos das recomendações. **GRI FS1**



A Gestão de Continuidade de Negócios (GCN) tem como objetivo identificar os riscos de indisponibilidade e assegurar a implementação e manutenção de um processo evolutivo, visando:

- » Garantir que o Plano de Continuidade de Negócios (PCN) esteja devidamente documentado com os procedimentos e informações atualizados e disponíveis para uso caso ocorra um incidente, de forma a permitir que a Cielo mantenha suas atividades críticas em um nível aceitável de funcionamento;
- » Assegurar um nível adequado de estabilidade durante a recuperação após indisponibilidade, protegendo a imagem da Cielo; e
- » Preparar as pessoas, por meio de testes e simulados, para responder de forma eficaz a um incidente ou interrupção.

Para garantir que os serviços essenciais sejam identificados e preservados, no caso da ocorrência de um “desastre”, a Cielo utiliza-se de uma metodologia formalizada e auditada.

Uma das etapas da metodologia de GCN é a Análise de Impactos nos Negócios (BIA), que tem como objetivo identificar e documentar os impactos, no caso de

uma interrupção nos principais processos de negócio. Também é utilizada para determinar as prioridades de recuperação dos processos em situações de indisponibilidade, tempos de recuperação apropriados (MTPD – *Maximum Tolerable Period Disruption*, RTO – *Recovery Time Objective* e RPO – *Recovery Point Objective*), recursos e equipes para atender os níveis de serviços requeridos pelos negócios.

A partir das BIAs, a estratégia de continuidade de negócios é definida e o Plano de Continuidade de Negócios (PCN) é desenvolvido.

O PCN é constituído por um conjunto de documentos que descreve como a Cielo responderá a um evento de interrupção, de forma a garantir que os processos críticos do negócio retornem a um nível de operação aceitável, dentro de um prazo desejável, abrangendo todas as áreas, processos e ambientes envolvidos.



## Gestão de Continuidade de Negócios (GCN)

ajuda a identificar os riscos de indisponibilidade



Para reforçar a cultura organizacional com relação ao tema de Continuidade de Negócios, é disponibilizado um treinamento na forma de e-learning obrigatório para todos os colaboradores

O PCN é composto pelos seguintes planos:

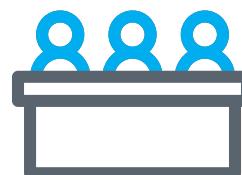
- » **Plano de Recuperação de Desastre (DRP):** Procedimentos que orientam como recuperar o ambiente de tecnologia, após um incidente que cause uma indisponibilidade parcial ou total dos ativos de tecnologia;
- » **Plano de Gestão de Crises:** Procedimentos para tomada de decisão sobre os planos a serem acionados, em uma crise e monitoramento do ambiente até o retorno à normalidade;
- » **Plano de Continuidade de Local de Trabalho (PCLT):** Procedimentos para ativação do local de trabalho alternativo no caso de indisponibilidade do local de trabalho principal;
- » **Plano de Continuidade de Fornecedores:** Procedimentos para avaliação dos fornecedores críticos (TIER 1) e suas contingências, além de elaborar cenários e alternativas no caso de indisponibilidade no ambiente tecnológico do fornecedor;
- » **Plano de Continuidade de Pessoas:** Procedimentos para ativação do plano de backup por função dos colaboradores nomeados como pessoas-chaves;
- » **Plano de Respostas às ameaças externas:** Procedimentos de contingência para eventos externos que atentem contra a Cielo e seus colaboradores;
- » **Plano de Contingência de Processos:** Procedimentos que definem processos alternativos a serem utilizados em caso de indisponibilidade de uma das etapas do processo.

A efetividade e confiabilidade do Plano de Continuidade de Negócios são estabelecidas a partir da realização de testes periódicos de validação, cuja natureza, escopo e frequência são determinados em função da criticidade dos serviços e negócios em questão e/ou definições de órgãos reguladores.

# Governança de riscos GRI 102-31

Entre as políticas adotadas pela Companhia para a área de riscos, destaca-se a [Política de Governança Corporativa](#), cujo objetivo é estabelecer as principais diretrizes relacionadas ao processo de governança, incluindo o gerenciamento de riscos e patrimônio, em atendimento às regulamentações aplicáveis e boas práticas de mercado.

A Política foi formalizada em 2019 e deve ser revisada bienalmente, ou a qualquer momento quando se demonstrar necessário, em cumprimento à norma de Instrumentos Normativos da Companhia.



Cielo instituiu um  
**Comitê de  
Riscos** em 2019

## Comitê

Em 2019, a Cielo instituiu o Comitê de Riscos, cujo regimento interno foi aprovado em janeiro, passando a reunir-se trimestralmente de forma ordinária e reportar-se ao Conselho de Administração nesta mesma periodicidade. O Comitê de Riscos é composto por seis membros – dois conselheiros independentes, sendo um deles coordenador do Comitê, dois representantes dos dois principais acionistas e demais convidados. O Comitê tem a função de assessorar o CA e avaliar a Cielo no que tange aos aspectos de gestão de riscos.

O Comitê aprovou o planejamento das atividades da estrutura de riscos, controles internos, continuidade de negócios e *compliance* no ano. Como ponto positivo, entre outros, destaca-se o reconhecimento que a Companhia obteve da revista Exame, avaliada como referência em *compliance*, e a formalização do Apetite de *Compliance*.





A Cielo identificou  
**5**  
riscos e  
oportunidades  
emergentes

## Riscos emergentes

Para identificar os riscos emergentes de negócio, a Companhia realiza ciclos de planejamento estratégico a cada três anos, com revisões anuais. Adicionalmente, é feito mapeamento extensivo do mercado e de riscos estratégicos ao negócio nas dimensões de competição/modelo de negócios, tecnologia e regulação.

Além do processo formal de planejamento estratégico, a Companhia possui processos internos com foco no monitoramento do mercado e na identificação de potenciais riscos e oportunidades ao negócio. Alguns exemplos são: pesquisas com clientes Cielo e do mercado, monitoramento de tendências nacionais e internacionais do mercado de pagamentos e de tecnologia e acompanhamento da agenda regulatória do Bacen.

Os principais riscos identificados são aqueles relacionados a perdas significativas de volume transacionado pela Cielo em serviços de transferência instantâneas. Seja no peer-to-peer (P2P) ou – e principalmente – na modalidade peer-to-mobile (P2M), ou seja, o risco de desintermediação das adquirentes em transações de pessoas em plataformas como pagamentos de contas e pagamentos no e-commerce. Entre eles, destacam-se:

- » Entrada de *players* de tecnologia (tech) no mercado de adquirência;
- » Implantação do sistema de pagamentos instantâneos pelo Bacen, o que pode gerar uma ameaça de desintermediação do produto débito, que hoje representa 38,5% do volume financeiro transacionado na Cielo;
- » Sandbox Regulatório, que visa fomentar a concorrência do setor financeiro e de pagamento, estimulando a entrada de novos concorrentes e aumento da competição entre os *players* já existentes. A Consulta Pública propõe que as inscrições sejam realizadas entre 1º e 30 de abril de 2020 e que o primeiro ciclo inicie em 3 de agosto;

» Open Banking, proposto pelo Bacen por meio da Consulta Pública nº 73/2019, que tem como objetivo incentivar a inovação e a concorrência, aumentando a possibilidade de que novos entrantes e os atuais concorrentes assumam a dianteira em fornecer produtos e serviços inovadores para o mercado. Entretanto, esse marco também oferece oportunidades para que a Cielo aproveite seus recursos humanos e tecnológicos para tomar a dianteira no oferecimento de serviços para a indústria financeira e de pagamento como um todo;

» Instituição de Pagamento autorizada na modalidade de saque e aporte. A consulta pública propõe a alteração da Circular BC nº 3.682/2013, que possibilita que emissores de moeda eletrônica, bancos digitais e bancos tradicionais de menor porte tenham as mesmas condições de capilaridade e de preço dos bancos de grande e médio porte ao fornecer acesso aos serviços de saque e de aporte a seus clientes.

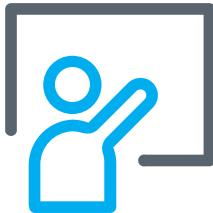
Esses riscos e oportunidades são monitorados pela Cielo para que seja endereçado o posicionamento que minimize potenciais impactos negativos e possibilite a inovação e o melhor atendimento aos seus stakeholders.

## Cultura de preocupação

Por meio de um programa de capacitação regular aos colaboradores, a Companhia dissemina a cultura de riscos, controles e prevenção. A Trilha de Cursos Regulatórios aborda temas de Práticas Anticorrupção, Negociação de Ações, Código de Conduta Ética, Prevenção à Lavagem de Dinheiro, e Segurança da Informação. Essa trilha é realizada anualmente para reciclagem do conteúdo e capacitação de todos os colaboradores. Adicionalmente, os novos colaboradores devem realizar a trilha em 30 dias a partir de sua entrada na Companhia. Constantemente, também são realizados workshops de gestão de riscos, de crises e de continuidade dos negócios. Além disso, como parte de Programa de Conformidade da Cielo, há campanhas para divulgação do Código de Conduta e sensibilização dos colaboradores sobre os temas regulatórios.



Trilha de  
**Cursos  
Regulatórios**  
capacita todos os colaboradores



**91,1% dos empregados**  
foram treinados sobre as políticas e procedimentos anticorrupção  
e 100% dos empregados foram comunicados

## Ética e compliance

GRI 103-2, 103-3

A Cielo mantém seu compromisso ético com a sociedade e com todos os seus colaboradores, clientes, acionistas e fornecedores. Tudo isso se reflete no Código de Conduta Ética da Companhia, que é baseado em princípios corporativos e que reafirma as diretrizes da conduta que deve ser seguida para relacionamento com todos os públicos.

O documento, revisado em 2019, é referência não só para os administradores, colaboradores, estagiários e jovens aprendizes, mas também para as sociedades coligadas, acionistas, controladores, Conselho Fiscal e os demais públicos com os quais a Cielo se relaciona.

Na Companhia, a responsabilidade pela disseminação da ética é de todos, que devem propagar as boas práticas estabelecidas por meio das políticas, das normas e dos procedimentos, fomentando a confiança nas relações de trabalho. Todos os colaboradores devem assinar adesão formal a Código de Conduta Ética e, anualmente, realizar um treinamento obrigatório de reciclagem de conhecimento.

O código abrange orientações relacionadas à igualdade de oportunidades, direitos humanos, conflito de interesses, contribuições e afiliações a partidos políticos, práticas anticorrupção, prevenção a fraudes e à lavagem de dinheiro, práticas concorrentiais, aceitação e ofertas de cortesias, segurança da informação, redes sociais, meio ambiente, saúde e segurança no trabalho e repúdio ao análogo ao escravo, à exploração sexual de crianças e adolescentes, e pornografia infantil. **GRI 415-1**

A Cielo conta, ainda, com o Fórum de Ética, responsável por deliberar sobre as situações identificadas como desvios em relação aos princípios do Código, de forma a assegurar que seus preceitos sejam adotados como referência no processo de gestão.

Adicionalmente, a Companhia dispõe de Código de Ética e Conduta de Fornecedores, revisado em 2018 e aceito por 100% dos parceiros comerciais. O documento define as responsabilidades e a conduta esperada dos fornecedores, bem como os orienta quanto aos valores e padrões de comportamento ético da Cielo em prol de um relacionamento duradouro de ambas as partes.

O Código de Conduta Ética considera abrangências, responsabilidades, diretrizes e gestão de consequências relacionadas à corrupção. São estabelecidos preceitos que repudiam práticas como suborno, desvios e concessões de vantagens indevidas, aceitação direta e indireta de presentes, favores, dinheiro ou cortesias. Também comprehende o incentivo à denúncia de atos lesivos.

Todas as operações (100%) consideradas pela Cielo como “transações de clientes” são avaliadas e monitoradas para prevenir e combater a lavagem de dinheiro. **GRI 205-1**

Os contratos firmados com fornecedores contêm cláusulas anticorrupção. Em 2019 houve a revisão dos termos, sendo incluído um item relacionado à lavagem de dinheiro.

As transações dos clientes são mensalmente avaliadas e monitoradas pela área de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, totalizando mais de 10,97 bilhões de operações. O objetivo é garantir o cumprimento à Lei de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e Transações de financiamento ao terrorismo. Em ambos os casos, desvios são relatados ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf).

A Cielo também realiza avaliações de riscos para 100% dos relatos do canal de denúncias considerados como procedentes para os processos que estão relacionados ou que impactam o Programa de Integridade e para todas as interações com órgãos da administração pública.

Devido à natureza do negócio da Companhia, a interação direta com agentes de administração pública é minimizada. Entretanto, com objetivo de mitigar a exposição ao risco de corrupção, foram estabelecidos mecanismos preventivos, detectivos e reativos para situações que

caracterizem formas de corrupção. **GRI 205-1**

A Companhia também possui uma Política Concorrencial, que tem por objetivo orientar os administradores e colaboradores quanto às diretrizes gerais para prevenção de infrações contra a ordem econômica, tanto no contexto de contatos entre concorrentes – seja diretamente, seja por meio de associações de classes –, quanto no que se refere às práticas comerciais da Cielo. A Companhia não foi parte em ações judiciais envolvendo concorrência desleal, práticas de trustee e monopólio. **GRI 206-1**

#### NÚMERO TOTAL E PORCENTAGEM DE OPERAÇÕES SUBMETIDAS A AVALIAÇÕES DE RISCOS RELACIONADOS À CORRUPÇÃO

	Quantidade
Número total de operações da organização	10.971.458.822
Número total de operações da organização que foram submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	10.971.458.822
Percentual de operações da organização que foram submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção (%)	100%

## Canal de Ética

Eventuais desvios do Código de Ética podem ser denunciados no Canal de Ética, que tem como objetivo possibilitar o relato identificado ou anônimo, por meio do site (<https://canaldeetica.com.br/cielo/#home>) ou telefone (0800-775-0808). O canal está aberto ao recebimento de denúncias de colaboradores e terceiros, incluindo fornecedores, prestadores de serviço e clientes – que têm a possibilidade de acompanhar o andamento do processo por meio de uma ferramenta no site.

Os relatos são recebidos por empresa independente e encaminhados para averiguação à equipe de Auditoria Interna, que responde ao Conselho de Administração por meio do Comitê de Auditoria, e reportados ao Fórum de Ética para análise.

Adicionalmente, o Comitê de Auditoria acompanha mensalmente o registro das denúncias e o resultado das apurações e eventuais medidas adotadas pelo Fórum de Ética, composto pelo diretor-presidente e por seus executivos diretos. O objetivo é conhecer as principais ocorrências e seus autores, assim como deliberar sobre ações em casos críticos.

Os registros no Canal de Ética são analisados por grupos designados para a apuração dos fatos, formados de acordo com a natureza e a origem do potencial desvio de conduta. A Diretoria de Auditoria é a única a ter acesso às informações e cabe a ela a análise, a elaboração de parecer e a tratativa das denúncias recebidas. As penalidades em caso de descumprimento das regras estão previstas na Norma de Gestão de Consequências da Cielo.

**Colaboradores, terceiros, fornecedores, prestadores de serviço e clientes podem utilizar o Canal de Ética**



A Companhia recebeu  
**122**  
denúncias  
de não conformidades ao  
Código de Conduta Ética



Para as ocorrências julgadas procedentes e de maior complexidade, o Fórum de Ética, última instância do fluxo, é convocado para deliberação. Já os casos de menor complexidade são tratados pelos gestores responsáveis. Se as informações forem referentes a qualquer membro da Diretoria-Executiva, o Conselho de Administração é o órgão de deliberação. Todas as ocorrências registradas, assim como os meios de apuração e monitoramento, são reportadas mensalmente ao Comitê de Auditoria e, semestralmente, ao Conselho de Administração.

Ao longo de 2019, a Companhia recebeu 122 denúncias de não conformidades ao Código de Conduta Ética. Do total, 13 foram classificadas como procedentes. A apuração de todas as 122 denúncias recebidas (45% anônimas e 55% identificadas) foi coordenada pela Auditoria Interna.

As medidas aplicadas a cada uma das incluíram desligamento de funcionário por situações de assédio moral; advertência formal aos colaboradores por utilização indevida de bens e recursos da empresa e descumprimento de políticas e normas internas; e desligamento de terceiro da operação e resarcimento de fornecedor envolvendo fraude operacional. Em 2019, não foram registrados casos de corrupção.

**GRI 103-2, 103-3, 205-3**

As empresas coligadas pela Cielo também possuem canal independente para tratamento de assuntos que conflitam com o Código de Conduta Ética: Braspag (<http://canaldeetica.com.br/braspag>), M4U (<https://canalconfidencial.com.br/m4u>), Stelo (<http://canaldeetica.com.br/stelo>) e Cateno (<https://canalconfidencial.com.br/cateno>).

Queixas relativas à violação de privacidade e a perdas de dados de clientes podem ser realizadas por meio do Canal de Ética. Durante o ano, não foram recebidas reclamações comprovadas em relação ao tema.

## Política Anticorrupção GRI 103-2, 103-3, 205

A Cielo possui Política Anticorrupção, de Compliance, Concorrenciais e de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, que estabelecem as diretrizes a serem adotadas e seguidas por todos os colaboradores e administradores. As políticas são revisadas periodicamente e aprovadas pelo Conselho de Administração, bem como estão disponíveis ao público no site da Cielo.

A Cielo conta também com normas específicas nas quais estão formalizados os processos para prevenção e endereçamento de consequências em casos sujeitos ao risco de corrupção, tais como a Norma de Relacionamento com Órgãos da Administração Pública, de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, de Licitações, de Doação, de Distribuição e Aceitação de Cortesias e de Gestão de Consequências.

Os clientes da Companhia também são avaliados mensalmente para assegurar o cumprimento à Lei de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro (Lei nº 9.613, de 03/03/1998).

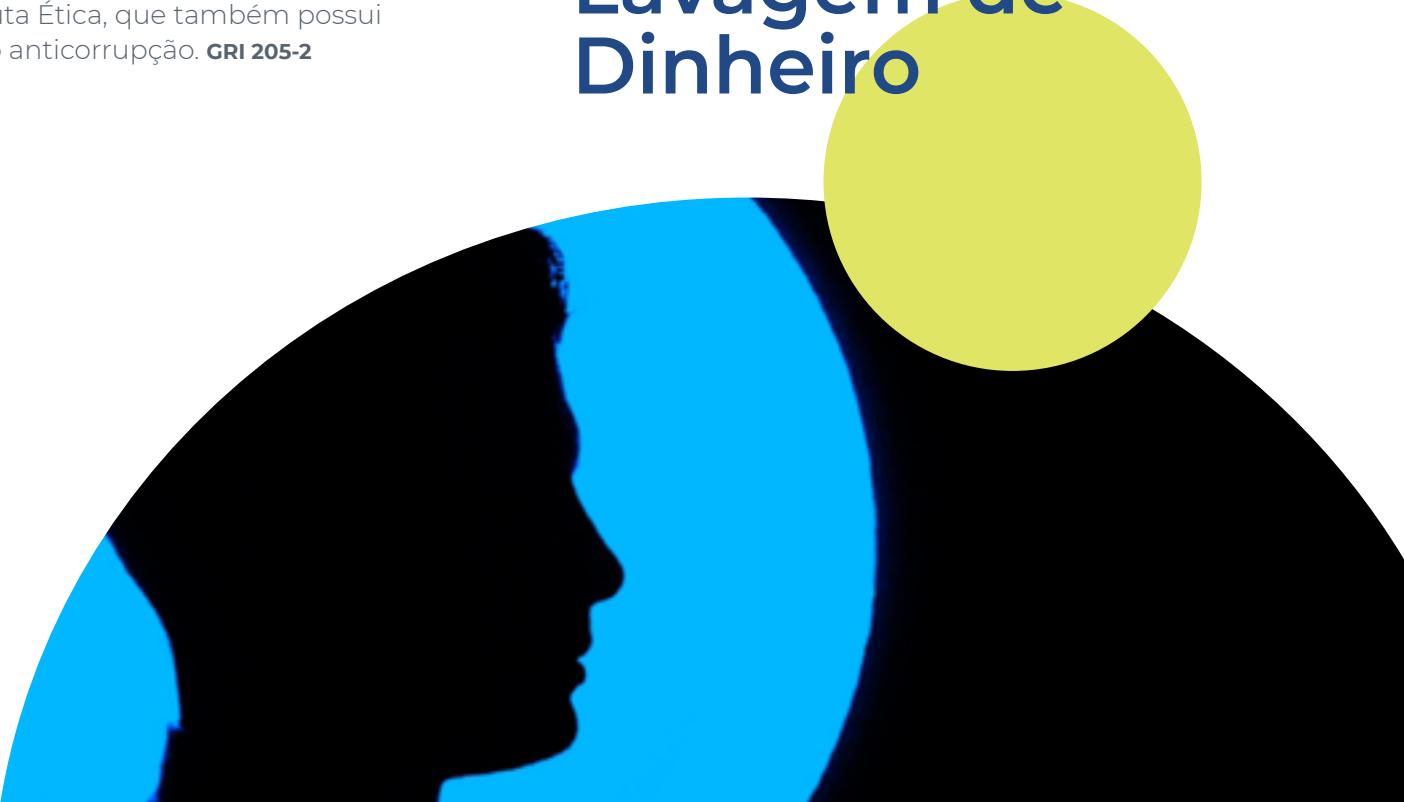
Como iniciativa que envolve o combate à corrupção, a Cielo adota e promove a postura ética e transparente em todos os seus níveis de atividades e relacionamentos de negócios, repudiando

e combatendo qualquer forma de ilicitude, a exemplo de corrupção ou suborno.

Tanto a política quanto o Código de Conduta Ética englobam as diretrizes que repudiam práticas como suborno, desvios e concessões de vantagens indevidas.

Todos dos colaboradores (100%) da Cielo, incluindo membros da Diretoria Executiva, estagiários, temporários e jovens aprendizes, foram comunicados acerca da Política Anticorrupção e do Código de Conduta Ética, que também possui conteúdo anticorrupção. **GRI 205-2**

# Cientes também são avaliados em relação ao cumprimento da Lei de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro



**Treinamento** – Com objetivo de assegurar a disseminação da cultura anticorrupção, a Cielo fornece treinamentos (e-learning) – revisados periodicamente – específicos e obrigatórios aos seus colaboradores e administradores sobre anticorrupção, prevenção à lavagem de dinheiro e código de conduta ética.

A trilha de cursos regulatórios, que inclui os três citados anteriormente, é refeita anualmente por todos os colaboradores, visando a reciclagem de conteúdo e fixação do conhecimento.

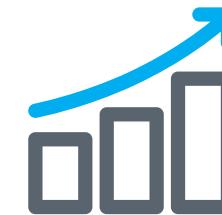
Adicionalmente, a Diretoria de Riscos, Compliance e Prevenção e a Universidade Corporativa apoiam a alta administração no processo de aculturamento e disseminação das práticas anticorrupção e temas relacionados, por meio de comunicados internos e treinamentos presenciais.

Os membros dos órgãos de governança, no momento de sua eleição, recebem um kit de boas-vindas que inclui a Política Anticorrupção e assinam uma declaração confirmando conhecimento do inteiro teor.

Durante o ano de 2019, a Cielo realizou a campanha de reciclagem dos cursos regulatórios, em que os colaboradores refizeram os cinco treinamentos.

No ano, o percentual do treinamento em práticas anticorrupção foi de 91,1%, um aumento de 21% em relação ao período anterior.

Os colaboradores têm até 30 dias para concluir os cursos obrigatórios da Companhia a partir da data de admissão ou da atualização da nova política. **GRI 205-2**



Total de colaboradores treinados em práticas anticorrupção obteve aumento de 10,2 p.p em 2019

#### TREINAMENTO ANTICORRUPÇÃO\* GRI 205-2

Empregados	2017		2018		2019	
	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
Número total de empregados comunicados/treinados	0	2.033	3.231	2.613	3.475	3.167
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	0	99,6	100	80,9	100	91,1

\* A oscilação demonstrada nos percentuais dos indicadores de treinamento, se dá por conta da rotatividade de colaboradores, que entram e saem da Companhia, e dos entrantes, que têm o prazo de um mês para concluir os cursos regulatórios.

**Trilha de cursos regulatórios é refeita anualmente por todos os colaboradores**

# Presente e futuro dos meios de pagamentos



# Presente e futuro dos meios de pagamentos

O ano de 2019 foi de mudanças para o Brasil e para o mercado de meios de pagamento. A manutenção da inflação em patamares historicamente baixos, possibilitando redução gradual da taxa de juros e a retomada na geração de empregos, foram condições viabilizadoras para o crescimento econômico, assim como para impulsionar as vendas do varejo. A conjuntura só começou a apresentar sinais de melhora nos últimos três meses.

Nesse cenário, o segmento de meios de pagamentos protagonizou uma concorrência intensa – que foi acirrada com a entrada de novos participantes na indústria. No entanto, os números foram animadores: o varejo brasileiro registrou, no ano, o maior crescimento em cinco anos de acordo com o Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA). As vendas cresceram 2,9% em 2019, descontada a inflação, em comparação com 2018. Foi o melhor resultado desde 2014, ano em que as vendas subiram 4,2%. Em termos nominais, que espelham a receita de vendas observadas pelo varejista, o ICVA em 2019 apresentou alta de 6,4%.

Segundo a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS), os brasileiros realizaram R\$ 850 bilhões em compras com cartões no

primeiro semestre de 2019, crescimento de 18% em relação ao mesmo período de 2018. A quantidade de compras com cartões de crédito, débito e pré-pagos no período ultrapassou a marca de R\$ 10,3 bilhões, o equivalente a 40 mil transações a cada minuto.

**Custo efetivo total (CET)** – Uma tendência que se apresenta ao segmento é a de aplicação de uma taxa equivalente ao Custo efetivo total (CET), o que traria ainda mais transparência no mercado de meios eletrônicos. Nesse sentido, a Abecs organizou um Comitê que estuda a viabilidade de aplicação da taxa.

Além de ajudar o tomador de crédito a avaliar e comparar as ofertas de crédito disponíveis, o CET incentiva a competitividade saudável, uma vez que concentra em apenas um número cobranças como tarifas, tributos, seguros, gastos relacionados com o registro do contrato, entre outros.

Coordenado pela Cielo, o trabalho do comitê teve início em outubro, com a definição do escopo de análise de viabilidade do projeto e entrevistas com as áreas de negócios das empresas participantes conduzidas pela EY. A avaliação incluirá benchmark de diferentes modelos de contratação e

análises de impactos positivos e negativos em diferentes cenários macroeconômicos, incluindo, simulação de cálculos.

Com tudo isso, a Cielo acredita que o futuro dos pagamentos é agora. Plataformas digitais, disponibilidade de tecnologia, acesso a algoritmos, inteligência artificial e *blockchain* são temas em que a Cielo investe e trabalha no presente de olho num futuro promissor, em que a inovação e a transformação serão cada vez mais realidade das empresas, dos clientes e da sociedade. **GRI 203-2**



# Planejamento estratégico

Em um panorama de concorrência acirrada, a Cielo, que antes vinha preservando a margem com perda de participação no mercado, tomou a decisão de se tornar mais competitiva ao comprimir as margens para manter a liderança do mercado de adquirência – investindo com mais força no varejo e em microempreendedores.

Em 2019, a empresa adotou um novo posicionamento estratégico ao investir com mais força no varejo e em microempreendedores, e não apenas nas grandes contas. Além disso, priorizou ainda mais a experiência do cliente e reforçou o seu posicionamento de marca.

Devido ao novo modelo comercial, com foco exclusivo em novos clientes no Varejo, a Cielo ampliou sua equipe especializada de vendas, contratando mil *hunters* (profissionais voltados à conquista de novos negócios) no primeiro trimestre, para impacto imediato na afiliação de novos clientes. No segundo semestre, foi realizado um ajuste na estratégia de atuação desses vendedores, que passou a focar mais no porte dos clientes do que na quantidade afiliada.

Com o ajuste no preço e o novo modelo comercial, os segmentos de Varejo e Empreendedores passaram a crescer mais do que o segmento de Grandes Contas. A Companhia investiu em transformação digital e manteve focos em preço, qualidade do produto, disponibilidade, marketing, canais, pessoas, eficiência e operacional.

Para 2020, o foco será a ênfase no crescimento do varejo, por meio de produtos de prazo, modelo comercial robusto e qualidade de serviços.

## Evolução digital

Inovação e tecnologia estão no DNA da Cielo, que investe em soluções que ofereçam alta disponibilidade, agilidade e segurança, com infraestrutura capaz de atender ao mercado. A empresa estabelece um ambiente ágil e colaborativo, com profissionais engajados para atender às transformações de um mercado com muito potencial a ser capturado.

Por meio da metodologia de trabalho Cielo Digital, traz a inovação como responsabilidade de toda a organização, por meio de cinco elementos:

- » **Digital fim a fim** – tomada de decisão em tempo real e de forma automática, com digitalização de processos.
- » **Cliente no centro** – foco no cliente e no processo de criação de produtos e serviços.
- » **Agilidade em escala** – times com responsabilidade total sobre a entrega, com interação contínua e testes com clientes, bem como incorporação de feedbacks.
- » **Decisões baseadas em dados** – utilização constante de dados para tomada de decisão.
- » **Uso intensivo de novas tecnologias** – adoção das mais recentes tecnologias no desenho de experiências do cliente.



A empresa instituiu o Comitê de Inovação em 2018, que em 2019 tornou-se o Fórum de Inovação. Sua finalidade é assessorar a Diretoria Executiva e o Conselho de Administração nas atividades desempenhadas pela Companhia relacionadas ao tema inovação, zelando pelos seus objetivos sociais e valores em coerência com os princípios básicos de governança corporativa.

### Squads

A Cielo continuou a avançar na aplicação do modelo ágil ao longo do ano, bem como na consolidação e ampliação da metodologia digital. A empresa adota a formação de times multidisciplinares (*squads*) – compostos por profissionais de negócios, TI e áreas de operação – com práticas de design, focadas na experiência do cliente, e evoluções de curto prazo que podem ser implementadas a cada duas semanas, no conceito de *sprints*.

O modelo auxilia a entrega de valor mais rápida ao cliente, com *feedback* e monitoramento contínuos, o que permite a identificação de oportunidades de melhorias e ajustes com agilidade. Em 2019, o modelo de *squads*, que é focado em serviços ou experiência do cliente, trouxe 83% de ganho em produtividade em desenvolvimento de projetos, se comparado ao método antigo. Se comparado com 2018, quando o método ágil já era adotado, a melhora em produtividade foi de 40%.

Dentre as entregas, melhorias no site da Cielo, com a simplificação do menu e das terminologias do extrato. Nesse canal a maioria dos clientes é dos segmentos Especiais e Grandes Contas, que necessitam de conciliação detalhada com opções de exportação e filtros mais avançados. Adicionalmente, o time de *squads* ajudou a aprimorar a experiência do cliente no aplicativo – hoje 35% do atendimento aos clientes é feito pelo aplicativo e a meta é chegar a 50% em 2020. Houve também melhorias em ferramentas de atendimento, como chatbots e WhatsApp, tudo para que a experiência seja mais fácil e fluida.



# Tendências tecnológicas

A convergência, o universo das startups e a cocriação são temas obrigatórios para as empresas que estão no auge da transformação digital. Nesse contexto, a Companhia conta com o Garagem Cielo, que estimula a inovação dentro da empresa. A equipe é uma facilitadora de processos internos para garantir soluções mais eficazes ao mercado de pagamentos eletrônicos.

O Garagem é um hub de inovação que compartilha e fomenta informações e potencial humano para resolver problemas, destravar processos e desenvolver soluções. Opera como agente transformador sob três pilares de atuação:



## CLIENTES

As demandas dos clientes precisam estar no centro das atenções de todos os colaboradores.



## CULTURA

Onde são definidas estratégias para que os colaboradores tenham um ambiente de trabalho criativo e que os estimule. Busca dar visibilidade a projetos de sucesso e também àqueles que precisam de ajuda, conectando pessoas para gerar novas ideias às operações. É sob essa estrutura que está o Garagem Talks – uma iniciativa de aprendizado continuado dentro da Companhia.



## ECOSISTEMA

Traz inovação de fora da Companhia, ao entender como as outras empresas estão pensando, além de estar perto de universidades, startups e novos negócios. Parceira do InovaBRA Habitat, a Cielo se aproxima do pequeno empreendedor para entender quais produtos e tecnologias podem facilitar os negócios.

Em 2019, o Garagem Cielo promoveu o evento *Ideation Hackathon*, que busca estreitar relacionamento com startups, ter feedback de seus produtos e captar novas demandas entre consumidores. Uma solução de acessibilidade para deficientes visuais no momento do pagamento foi classificada em primeiro lugar no evento.

Outros destaque do Garagem Cielo:



**Programa de Mentoria:**  
170 startups avaliadas,  
54 startups pré-selecionadas, 17 startups aprovadas e mais de 80 horas de mentoria

**18 talks**  
de assuntos como Cloud, UX, Empreendedorismo e Ciência do Cliente

## Workshops

Protótipos de Produtos Digitais (*Design Day*), Programação para não programadores e Google i/o Insights

**28 cocriações**  
em 2019

**Inovação aberta:**  
mais de 70 startups no radar Cielo

## Big Data Cielo



7 bilhões  
de transações  
por ano



R\$ 650 bilhões  
em volume  
financeiro



20 setores  
varejistas  
acompanhados



40%  
participação  
no mercado  
de adquirência

### Big Data nos negócios

A inteligência do uso de dados é parte central dos negócios da Cielo, que possui uma base de 20 setores do varejo brasileiro. Esse conjunto de informações é fundamental para traçar estratégias eficientes para os negócios e gerar valor aos clientes. Nesse sentido, a Cielo oferece o Big Data da Cielo e o Cielo Farol, serviços que fazem análises detalhadas no mercado no qual estão inseridos.

Além das estatísticas, é possível realizar análises por setores econômicos, por regiões geográficas, pelo perfil dos consumidores e pelo volume de vendas.

A inteligência de dados também gera valor à Companhia. A equipe de *Business Analytics* analisa constantemente os registros da navegação feita no site Cielo e cruza com as informações da área de vendas. O objetivo é melhorar a qualidade dos produtos e da experiência aos clientes, aumentando as vendas.

### ICVA: dados que geram oportunidades

Desenvolvido pela área de Inteligência da Cielo, o Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA) acompanha mensalmente a evolução do varejo brasileiro, de acordo com as vendas realizadas em 18 setores mapeados pela Cielo, desde pequenos lojistas a grandes varejistas, que respondem por 1,4 milhão de varejistas credenciados à Companhia.

# Ecossistema: produtos e soluções

Como uma empresa de tecnologia e participante ativa do segmento de pagamentos, a Cielo possui hoje o portfólio mais completo de produtos do mercado, com taxas competitivas, acesso ao crédito, apoio ao negócio por meio de um ecossistema que gera valor aos clientes.

A Cielo está preparada para oferecer o que o cliente precisa

## Portfólio de produtos

- » **Cielo ZIP:** a maquininha de cartão que não precisa de celular e conta com bateria de longa duração.
- » **Cielo FLASH:** capaz de fazer mais de três vendas por minuto e oferece mais opções de pagamento, como NFC e o QR Code. Aceita pagamentos de qualquer celular com sua carteira digital.
- » **Cielo LIO:** a solução conta com controle de estoque digital, fechamento de caixa, rápida impressão de nota fiscal e venda em qualquer ponto da loja com o caixa móvel.
- » **Cielo LIO+:** reúne smartphone e maquininha de cartão. Conta ainda com mais de 130 aplicativos para gestão do negócio disponíveis na Cielo Store.
- » **Cielo MINI ZIP:** maquininha de cartão que não precisa de celular.
- » **Primeira MAQUININHA:** aceita mais de 80 bandeiras de cartão no crédito, débito e refeição.

## Vendas ágeis e digitais

- » **Cielo Super Link:** ao gerar um link o cliente paga na Conta Digital Cielo ou pelo navegador da internet.
- » **QR Code Cielo:** qualquer smartphone com câmera pode pagar nas máquinas da Cielo. Em 2019, a Cielo tornou-se a primeira credenciadora do Brasil a viabilizar o pagamento com criptomoedas. Para possibilitar as transações, foram desenvolvidos aplicativos (API) que convertem criptomoedas para reais, fazendo com que o pagamento seja feito por meio das maquininhas Cielo, no e-commerce e no app Cielo Pay.
- » **Loja Virtual Cielo:** por meio dela, qualquer empreendedor consegue montar sua loja virtual, com check-out, além de sistemas antifraude, de gestão de campanhas de marketing e de gerenciamento de vendas.



### Vendas turbinadas

- » **Cielo Promo:** permite a criação de promoções e programas de fidelidade diretamente na máquina.
- » **Conversor de Moedas Cielo:** possibilita o pagamento em moeda estrangeira e o recebimento em reais, com taxas reduzidas.
- » **Recarga de Celular:** contempla a venda de recarga para celular para incremento do faturamento.

### Gerencie seu negócio

- » **App Cielo:** contempla toda a gestão das vendas dos clientes por meio do aplicativo.
- » **Cielo Farol:** ferramenta que fornece informações do mercado para que o cliente se mantenha atualizado.
- » **Cielo Store:** trata-se de uma loja de aplicativos da Cielo LIO (aplicativos de sistema de venda e gestão integrado, food service e varejo, entre outros).
- » **Negócio Pro:** aplicativo gratuito para gerenciamento de negócio dentro da Cielo Store.

## Cielo Pay: lançamento do ano

Na busca constante em apoiar os clientes, a Cielo lançou o Cielo Pay, um aplicativo desenvolvido em *squad*, na metodologia ágil, que reúne funcionalidades de conta e carteira digital. Fruto de uma parceria com a Cateno, empresa pertencente ao conglomerado da Cielo, uma das vantagens do aplicativo é apoiar o empreendedor em toda a sua jornada e não apenas quando ele vende usando um dos terminais Cielo.

Suas principais funcionalidades:

- » É uma conta digital gratuita especialmente para o pequeno empreendedor (PF, MEI e Eireli), com a vantagem de recebimento das vendas na hora;
- » O cliente pode vender seus produtos sem a necessidade de uma maquininha, usando o QR Code;
- » Acesso ao saldo e extrato de vendas na Cielo;
- » Realização de transferências para outros usuários do Cielo Pay, gratuitamente;
- » Fazer pagamentos como TED e boleto, ou por meio de QR Code;
- » Acesso ao serviço de assistência (encanador, eletricista e *help desk*) com parceiro;
- » Tirar dúvidas sobre o aplicativo diretamente pelo WhatsApp;
- » Geração de boletos para pagamento em *cash in*;
- » Fazer transferências para os contatos.

Faça download  
do Cielo Pay



# Experiência do cliente



## Experiência do cliente GRI 103-2, 103-3

Para a Cielo, 2019 foi o ano de satisfação do cliente. A Companhia acredita que nenhum negócio nasceu para ficar parado e a sua vocação é despertar essa mesma inquietude em cada um dos seus clientes.

Presente em mais de 5,5 mil municípios brasileiros e com o índice de 6,9 transações capturadas, o que corresponde a 15% do consumo das famílias brasileiras, a Cielo oferece uma série de serviços aos clientes, trazendo benefícios para a melhor gestão dos negócios, infraestrutura de ponta e suporte 24 horas por dia sete dias por semana. **GRI FS13**

Com o objetivo de se especializar ainda mais em diferentes tipos de clientes, a Companhia passou por uma remodelação e desenvolveu um novo design organizacional, com a criação das chamadas *Business Units (BUs)*: Empreendedores, Varejo e Grandes Contas. Adicionalmente, foram realizadas pesquisas com mais de 10,8 mil clientes sobre os mais variados temas. Cerca de 78% dos consultados demonstraram satisfação com a qualidade do relacionamento e do atendimento, dos produtos, serviços e soluções – conferindo à Cielo notas entre 7 e 10.

A remuneração variável aos funcionários mudou de 5% para 30% no quesito

atendimento ao cliente, com um aumento no Net Promoter Score corporativo.

Foi implementado um forte movimento de competição em atendimento ao cliente, com a inclusão de mais dois fornecedores, remunerados pela qualidade do serviço prestado.

A iniciativa gerou bons resultados em apenas três meses de aplicação, com a redução do volume de rechamadas, de 28% para 20%; e transferências, de 41% para 19% na Central de Relacionamento e de 26% para 8% na Central de Suporte Técnico.

**15% do consumo das famílias brasileiras ocorre em transações da Cielo**





## Rede social aliada à inteligência artificial

De olho na diversificação dos canais, a Cielo apostou na inovação e na interação que as redes sociais permitem para vender mais maquininhas a novos clientes. A Companhia é a primeira marca da indústria da adquirência a permitir essa experiência de compra dentro de uma rede social.

Ao navegar pela página da Cielo no Facebook, é possível adquirir equipamentos, realizando a compra sem sair da rede até a fase final de pagamento, quando há o direcionamento para o site oficial da Cielo.

A ferramenta de vendas une a Elô – a assistente virtual de vendas criada pela Cielo em 2019 com a finalidade de melhorar a experiência dos clientes no atendimento em nossos canais digitais, por meio da utilização de inteligência artificial – e o Facebook. A iniciativa evita as chamadas “perdas de conversão”, quando há desistência da compra devido ao redirecionamento do ambiente virtual em que já está navegando para outros canais para realizar a aquisição.

## Tecnologia NFC no transporte público

Referência na aceitação da tecnologia NFC no país, mais de 90% das maquininhas estão preparadas para esse tipo de transação.

Em 2019, foi iniciado um projeto piloto com a Prefeitura de São Paulo para aceitação de cartões, por meio da tecnologia NFC, em 13 linhas de ônibus da cidade.

## Onda Azul

Em linha com a estratégia de colocar o cliente no centro das decisões, a Companhia realizou mais uma vez a Onda Azul. Na ocasião, mais de 500 participantes, entre líderes e colaboradores, visitaram 200 regiões de São Paulo, a fim de atender clientes e entender as dúvidas ou problemas do dia a dia.

Devido ao sucesso na organização, as visitas não aconteceram apenas no varejo, mas também em grandes contas. Em três edições, foi a primeira vez que isso aconteceu. A iniciativa gerou R\$ 176 milhões de volume recuperado e R\$ 44 milhões de novo volume.



## D90

O Fórum de Clientes se reúne quinzenalmente e é formado por mais de 60 pessoas, dentre elas cinco vice-presidentes, seis diretores de TI e seis diretores de negócios. Esse espaço de discussão foi criado para melhorar processos e canais de atendimento ao cliente.

Um dos desdobramentos das reuniões do Fórum foi o projeto D90, que apresentou resultados relevantes. Após um trabalho coletivo entre clientes e a Cielo, houve um processo de identificação de melhorias operacionais focadas em alavancar a qualidade de atendimento ao cliente no curto prazo.

Foram identificadas necessidades distribuídas em seis frentes de trabalho visando alavancar o atendimento em um prazo de 90 dias. Os resultados foram satisfatórios, pois as necessidades dos clientes foram atendidas. Um exemplo é a redução de 35% das ocorrências de estorno. Esses incidentes representavam a maior parte das solicitações que chegavam à central.

Outros destaques foram as reduções de 16% nas reclamações de atendimento e de 87% no prazo de resolução de reclamações.

A continuidade do programa, intitulado de 90', identificou 82 novas ações e também previa o acompanhamento dos indicadores do D90. Com o término previsto para final de janeiro de 2020 já apresentava alguns resultados expressivos.



## Atendimento

Com um mercado cada vez mais digital, que está migrando de infraestruturas físicas para capturas lógicas, por meios de aplicações e aplicativos, satisfazer os clientes depende de disciplina, resiliência e, acima de tudo, conhecer os gaps dentro dos processos de forma a eliminá-los.

# Nota do aplicativo Cielo sobe de 2 para 4,7 pontos na classificação de 1 a 5 da Google Play Store

Para melhorar o atendimento, a Cielo implementou em 2019 o programa Visão 360°, que permitiu uma maior integração com todas as áreas na busca por identificar e resolver os problemas de relacionamento com os clientes.

Em cinco meses de implantação, a área de Canais Remotos derrubou o número de eventos (solicitações externas ou internas) atendidos fora do prazo, de 23%, para 3%. As entregas fora do prazo, que representavam 9% do total, caíram para 6%.

A Companhia trabalha de forma integrada para que o cliente tenha a melhor experiência. As mudanças estruturais impactaram nas melhorias de indicadores operacionais:

- » Redução de 87% no prazo de resolução de reclamações;
- » Ligações na Central de Atendimento recuaram 53%;
- » Queda de 16% nas reclamações na Central de Atendimento;
- » Ligações por problemas técnicos reduziram 60%.

A Cielo investiu em uma série de novas tecnologias e linguagens de programação, como APIs para conectar parcerias externas, computação em nuvem, *the vox* (esteiras ágeis de desenvolvimento), novas linguagens de programação e uma série de sistemas com foco em atendimento e canais digitais para uma melhor percepção de atendimento ao cliente. Como resultado obtido no fim de 2019, o aplicativo Cielo, para acesso dos estabelecimentos comerciais, aumentou sua nota na Google Play Store de 2 para 4,7 pontos (a pontuação vai de um a 5 pontos).

Um avanço foi a criação da plataforma que inclui todos os segmentos da Companhia. E cada solicitação deve ser comunicada e alinhada com todas as áreas impactadas. Demandas que envolvem mudança de procedimentos nas centrais de atendimento precisam ser avisadas à Gerência de Eficiência Operacional (VPOA), segundo previsto no normativo do programa, que também possui uma governança.

A empresa tem o apoio da área de *Machine Learning*, que engloba ferramentas estatísticas de apoio a ações preditivas e otimizam as análises de

indicadores, em complemento à análise humana. Assim, o índice de engajamento do cliente e sua etapa no ciclo de vida na Companhia são identificados, o que auxilia no acompanhamento do relacionamento com cada cliente e na atuação preventiva para diminuir possíveis saídas da empresa.

No serviço de campo, foi instalado o processo Última Milha, que permite que a logística fique mais próxima do cliente, para ganhar velocidade de entrega e manutenção.

#### Nova assistente virtual

Diante da evolução da tecnologia, de consumidores cada vez mais exigentes e do imediatismo das novas gerações, a Cielo aprimorou o autoserviço URA (Unidade de Resposta Audível).

Dessa forma, passou a ter um atendimento mais humanizado, com a criação da assistente virtual Elô, cuja principal função é automatizar o atendimento aos clientes, por meio das redes sociais e centrais de relacionamento.

A Elô realiza os atendimentos mais comuns, que correspondem a maior parte das demandas, trazendo mais agilidade e fluidez no atendimento. Além de estimular o autoatendimento nos canais digitais e padronizar a linguagem / interface de interações virtuais.

Com ajuda da assistente virtual, é possível ganhar em escala e concentrar o atendimento nas demandas de maior complexidade. Em dezembro de 2019, 60% do atendimento da Cielo era eletrônico.

Como resultado, a URA de Central de Relacionamento teve uma alta de retenção, ou seja, percentual de ligações resolvidas pelo autoatendimento, que passou de 28% em janeiro para 60% em dezembro. Na Central de Suporte Técnico, o índice subiu de 28% para 43%, no mesmo período.

## Assistente virtual Elô humanizou os atendimentos mais comuns



## Canais de atendimento

Em 2019 houve uma reorganização e diminuição dos canais de atendimento. Ao longo do ano foram realizadas unificações de operações, com o objetivo de melhorar a experiência do cliente, evitando um alto índice de transferências.

Com esse movimento, a Cielo reduziu em 50% as transferências entre operações e elevou o *Net Satisfaction Score* em 14 pontos na Central de Relacionamento e 16 pontos na Central de Suporte Técnico.

O projeto de reorganização continua em 2020, quando haverá a junção das Centrais de Relacionamento e Suporte Técnico. Além disso, o atendimento terá uma alcada mais resolutiva para que haja a resolução do problema já na primeira chamada.

No ano, a Cielo abriu mais um canal de contato direto com o consumidor por meio da plataforma consumidor.gov.br, da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacor), do Ministério da Justiça.

Adicionalmente, a Ouvidoria foi reforçada e internalizada, medida que contribuiu para o pilar de colocar no centro o cliente. Além dos nove profissionais que já eram fixos, outros 25 foram contratados, para substituir os 17 que trabalhavam como terceirizados e fora do ambiente da Cielo.

Assim, esse atendimento passou a contar com 34 pessoas 100% Cielo, ante os nove colaboradores da equipe anterior.

A central da Cielo oferece atendimento telefônico especializado (4002-5472) nas capitais e regiões metropolitanas e 0800 570 8472 nas demais localidades, de segunda a sábado, das 8h às 22h, além de suporte técnico 24 horas (4002-9111) nas capitais e regiões metropolitanas e 0800 570 0111 nas demais localidades. Também conta com Ouvidoria para o encaminhamento de sugestões, reclamações, denúncias e elogios, com atendimento de segunda a sexta, das 8h às 18h, exceto feriados, pelo telefone 0800 570 2288 ou pelo site.

Para grandes contas, a Companhia conta com canal presencial, consultoria comercial e canal virtual. Para um atendimento personalizado e exclusivo, também mantém central de Franquias e de Subadquirência.

Canais de atendimento ao cliente

- App Cielo
- Atendimento Autorizações
- Atendimento Mesa ARV
- Atendimento Mídias Sociais
- Atendimento WhatsApp
- Central Suporte Técnico
- Central de Atendimento aos Bancos
- Central de Atendimento Franquias
- Central de Credenciamento
- Central de Relacionamento
- Chat
- [faleconosco@cielo](mailto:faleconosco@cielo)
- Lojas Cielo
- Plataforma de Vendas
- Site
- URA - autoatendimento

## Investimento em comunicação

GRI 103-2, 103-3

A Cielo investiu seus esforços em centralizar o cliente como o principal elo da cadeia. E na área de Comunicação e Marketing não foi diferente, por meio de investimentos recebidos por conta do novo posicionamento de marca e da nova campanha que marcaram a construção de uma nova identidade.

Com a nova assinatura: O seu negócio, infinitas possibilidades, a ideia é mostrar que a empresa está no Brasil inteiro e é para todos, sem distinção.

A Companhia divulgou sua nova campanha “Cielo com você na luta de todo dia”, com foco na jornada dos empreendedores brasileiros, contando a rotina diária de feirantes, comerciantes, donos de restaurantes e de *food trucks*, de forma a aproximar a marca aos desafios enfrentados por essas pessoas.

Com 26 milhões de visualizações no canal do YouTube nos dez primeiros dias úteis de exibição, a campanha registrou 1,2 bilhão de impactos e teve como protagonistas cinco clientes empreendedores reais, em vez de utilizar atores. No total, foram cinco filmes veiculados em TV, peças para rádio, mobile e desktop e com divulgação massiva em redes sociais (Facebook, Instagram e Twitter) e peças de outdoor expostas ao longo de rodovias.

Em 2019 o site da Cielo foi todo revisitado, de modo a facilitar a vida do cliente. Para isso, contratou diversos influenciadores digitais para explicar todos os tipos de máquinas, como usá-las e as taxas de cada uma. Também foi dado início à atualização do site de sustentabilidade.

A Companhia deu continuidade ao blog Cielo, que traz conteúdo dedicado ao pequeno negócio, tendo o empreendedorismo como foco, apresentando histórias de sucesso. A empresa mantém página voltada ao

empreendedorismo, cujos conteúdos têm como objetivo apoiar os clientes em seus negócios, denominada Cielo Empreendedores (<https://www.cielo.com.br/cielo-empreendedores>).

Traz ainda informações financeiras, como fluxo de caixa, custos fixos, lucro desejado, além de conteúdo sobre medidas legais para contratação de funcionários. **GRI FS16**

Outro destaque foi a mesa de performance, que teve como missão analisar os dados provenientes da mídia.

Para 2020, um dos focos será investir ainda mais em comunicação com ações reais e produtos eficientes que façam a diferença na vida das pessoas.

## Nova intranet aos colaboradores

O canal de comunicação ganhou novas funcionalidades, como acesso pelo celular, integração com programas digitais do Office 365, acesso à rede social interna (Yammer), possibilidade de comentários e contribuições nos textos publicados, além de fotos, vídeos, áudios, infográficos e outros recursos multimídia.

# Empreendedor como protagonista

GRI 103-2, 103-3, FS14

O empreendedor brasileiro tornou-se uma das prioridades para a Cielo em 2019, deixando de focar apenas nos grandes varejistas, para vislumbrar resultados ao incentivar os microempreendedores a formalizar e lucrar mais com seus negócios.

Em vez de fornecer apenas máquinas alugadas, passou a vender os equipamentos dando um maior protagonismo aos clientes. Com isso, atingiu o marco de 1,3 milhão de unidades vendidas desde a compra da Stelo, em 2018.

A Cielo apostou na atuação dos diversos canais de venda, como no seu site – melhorando a conversão –, atendimento via bancos ou arrastões comerciais realizados pelos *hunters* na ponta com os clientes. Além disso, aprovou a expansão das lojas físicas e ampliou sua rede de mais de 60 parceiros pelo Brasil.

A parceria com bancos foi primordial para o resultado positivo do ano. Um dos exemplos é o projeto Município sem Dinheiro, realizado com o Bradesco e o Banco do Brasil, cujo intuito é contribuir para reduzir a circulação do dinheiro em espécie e aumentar a disponibilidade das máquinas e cartões às populações, principalmente do interior do país.

Mais do que uma venda, a Cielo quer gerar um impacto positivo na vida do empreendedor ao oferecer um ecossistema de serviços diferenciado. Um exemplo foi o lançamento da Cielo MiniZip, voltada para empreendedores com até R\$ 2 mil de faturamento.

A Companhia também acompanha indicadores que monitoram a vida útil do negócio, sendo capaz de oferecer o que o cliente precisa.

Como parte das iniciativas para atender ao empreendedor de forma exclusiva, foi criada uma gerência de Logística e Serviços, com um olhar muito mais detalhado sobre o consumidor. De 100% das máquinas vendidas, 95% foram entregues dentro do prazo em mais de 5 mil municípios do país.

Para melhorar a logística, implantou a ferramenta *mobile duncan*, que permite a rastreabilidade e controle digital dos entregadores. Com isso, por meio de um aplicativo é possível solicitar a troca ou devolução de uma máquina.

Para 2020, o foco é fidelizar o cliente, analisar quais produtos têm mais aderência ao que ele precisa.

## Parcerias

A Cielo estreita relacionamentos por meio de diferentes iniciativas. A Companhia foi uma das principais patrocinadoras da Feira do Empreendedor Sebrae-SP, cujo tema foi “Empreender é para todos”. Em quatro dias de evento, o time de vendas atingiu 4 mil máquinas vendidas. Pela primeira vez a Cielo apoiou o programa 1.000 Mulheres, do Sebrae, que trouxe e premiou os melhores projetos de mulheres empreendedoras.

## Lojas físicas

Como parte do propósito da Companhia de simplificar e impulsionar negócios para todos, a Cielo reinaugurou uma loja física no Shopping Ibirapuera, em São Paulo, e outra no Osasco Plaza Shopping, em Osasco.

Dentre as vantagens, o cliente compra e já sai com a sua maquininha pronta para operar, além de contar com todo o suporte de atendimento e pós-venda presencial, um diferencial ao empreendedor.

Atualmente, são seis lojas físicas – quatro em São Paulo, uma em Salvador e uma no Rio de Janeiro. Para 2020, estão previstas inaugurações em outros pontos do país.



## Primeiro Conselho de Clientes foca no empreendedor

O primeiro encontro do Conselho de Clientes foi realizado em 2019, reunindo pequenos empreendedores para ouvi-los sobre a experiência ao usar as maquininhas de cartões. O evento foi criado para que a gestão obtenha subsídios para adotar boas práticas sugeridas pelos parceiros, bem como responder a eventuais reclamações. Além disso, mostrar para a empresa quais são as necessidades, experiências e vivências do cliente, de modo a sensibilizar os gestores e colaboradores sobre sua importância para o bom desempenho do negócio.



## Qualidade e disponibilidade de serviço

A Cielo monitora a qualidade dos serviços prestados com o acompanhamento contínuo de indicadores de atendimento, cobrança, logística e serviços, sob o ponto de vista do cliente. Também acompanha on-line a disponibilidade de sistema, erros de transações e pesquisas de satisfação realizadas. Todas as vendas são monitoradas, de forma ininterrupta, 24 por dia, sete dias por semana.

O objetivo da Companhia é buscar agilidade para todos os atendimentos, por meio de um trabalho integrado que monitora em tempo real cada caso. Tudo para que haja uma melhoria de performance com diminuição do tempo de respostas para qualquer tipo de demanda.

A Cielo possui um índice de disponibilidade de 100% nas principais datas do varejo, a exemplo da Black Friday. E tem capacidade tecnológica para suportar mais de 12 mil vendas por segundo.

### Pesquisa de satisfação

**CRI 102-43, 102-44**

Para aferir às necessidades e preferências de seus clientes, e medir o grau de relacionamento, a Cielo realiza pesquisas de satisfação. A partir de 2019, as pesquisas passaram a ocorrer em três momentos, com amostras suficientes para uma leitura mais completa e aprofundada.

No total, foram 3,6 mil pesquisados por onda, somando mais de 10,8 mil, entre os que aceitam cartão de crédito como forma de pagamento.

Na terceira onda de 2019, em dezembro, aproximadamente 78% dos clientes avaliaram a Cielo com notas entre 7 e 10, o que indica satisfação com a qualidade do relacionamento e do atendimento, dos produtos, serviços e soluções. Os clientes relatam intenção de manter relacionamento com a Companhia, que se posiciona como protagonista em seu mercado de atuação.

## Segurança cibernética GRI 103-2, 103-3, 418

A segurança cibernética abrange todas as áreas da Companhia. Sem ela, a sustentabilidade do negócio pode ser comprometida. Para atestar a confidencialidade, a privacidade e a segurança das informações de seus clientes, a Cielo conta com a Política de Segurança da Informação, que contempla Norma de Classificação da Informação, Política de Privacidade de Dados e o Código de Conduta Ética.

A Cielo detém ferramentas de prevenção para todos os segmentos de mercado. Os clientes contam com um conjunto de produtos que auxiliam na segurança das transações presenciais e on-line, redução das perdas com fraudes e contestações, além de aumentar o nível de aderência às boas práticas internacionais de segurança e detectar possíveis irregularidades.

Além da proteção oferecida aos clientes, as ferramentas de prevenção possibilitam a identificação de cadastros e transações irregulares, protegendo a Cielo contra possíveis fraudes e utilizações ilegais de seus equipamentos, além de auxiliar no combate a crimes de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

Essas ferramentas, somadas ao conhecimento técnico das equipes, faz com que a Companhia registre o menor índice de fraude do mercado de cartões no Brasil.

A Cielo mantém plataforma de controle e prevenção, cujo sistema “autoaprende” a identificar fraudes e atividades irregulares, apontando regras que resultam em alertas, de acordo com o comportamento de transação de cada consumidor monitorado.

## Ferramentas de prevenção identificam cadastros e transações irregulares

Com essas ferramentas, a Companhia tem capacidade para monitorar 100% das transações e identificar possíveis alterações de comportamento das transações, suspeitas de atividades ilegais e ocorrências de fraude. Como resultado do monitoramento de fraudes, nossas ferramentas indicam alertas automáticos ao banco emissor do cartão, que entra em contato com o portador e toma as providências necessárias.

Em casos de constatação de uso dos equipamentos da Cielo para atividades em desconformidade com o contrato de credenciamento, o cliente poderá ser descredenciado, além de a situação ser reportada aos órgãos cabíveis.

As consequências em casos de descumprimentos e não conformidades estão formalizadas pelo contrato de credenciamento da Cielo, publicado no site da Companhia (<https://www.cielo.com.br/atendimento/>). GRI FS3

## Cielo se antecipa para atender a LGPD



A Cielo realizou uma série de iniciativas em 2019 para se adequar a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei Federal 13.709/2018, sancionada em agosto de 2018 e que entrará em vigor em agosto de 2020.

Com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade, a legislação dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, estabelecendo regras sobre a coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais de pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas.

Os efeitos práticos da LGPD são extremamente abrangentes, atingindo inúmeros projetos e atividades do dia a dia empresarial. Dessa forma, para evitar riscos de ser penalizada pelo não cumprimento da legislação, a Cielo realizou workshops com os colaboradores e, com apoio

de consultoria especializada, mapeou cerca de 209 processos que, por meio de 70 sistemas, realizam o tratamento de dados pessoais. A partir daí, foi iniciada a adequação de todos esses sistemas de acordo com as novas regras.

Entre as melhorias já consolidadas, estão a adaptação de cláusulas contratuais com clientes, parceiros e fornecedores, a revisão de três políticas e nove normas internas, e a criação de outras 15 normas e procedimentos para tratar o tema, dentre eles o *privacy by design*, que tem como objetivo adotar boas práticas de privacidade pelo todo e qualquer projeto.

Em 2020, o desafio é a comunicação com os clientes e com a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), assim como a continuidade da adequação dos processos da Cielo de acordo com as exigências estabelecidas por esse órgão regulador. Para orientar essas tarefas, a Cielo já nomeou um encarregado (DPO).

### Garantia de sustentabilidade para o negócio

A Cielo detém ferramentas de prevenção à fraude para todos os segmentos de mercado. Os clientes contam com um conjunto de produtos que auxiliam as transações presenciais e on-line com segurança de vendas, redução das perdas com fraudes e contestações, além de aumentar o nível de aderência às boas práticas internacionais de segurança da informação.

O sistema estruturado permite o monitoramento de 100% das transações, sendo capaz de identificar eventuais mudanças de comportamento e ocorrências de fraude, com alerta automático ao banco emissor do cartão,

que entra em contato com o portador e toma as providências necessárias. A cada transação, os dados do cartão e da senha são criptografados com uma chave exclusiva, o que impede eventuais tentativas de acesso indevido.

Adicionalmente, todas as máquinas da Cielo aceitam cartões com chip, o que diminui o risco de fraudes. Tanto nas máquinas quanto no e-commerce, a Companhia mantém uma plataforma de controle de fraude, cujo sistema tem habilidade de identificar fraudes e aponta regras (há mais de 2 mil) que resultam em alerta de acordo com o comportamento de transação de cada consumidor monitorado. Esse sistema, somado ao conhecimento técnico das equipes, faz com que a Companhia registre o menor índice de fraude do mercado de cartões no Brasil.

Queixas relativas à violação de privacidade e a perdas de dados de clientes podem ser realizadas por meio do Canal de Ética. Durante o ano, não foram recebidas reclamações comprovadas em relação ao tema. **GRI 418-1**

Em outubro de 2019 a Cielo revisou a Política de Privacidade de Dados baseada nos princípios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº13.709/2018.



**Todas as máquinas da Cielo aceitam cartões com chip, diminuindo o risco de fraudes**

### Circular 3.909

Para cumprir determinação do Banco Central, prevista na Circular 3.909, voltada para instituições de pagamento, a Cielo atualizou sua política de Segurança da Informação e Cibernética. Uma das medidas prevê procedimentos e controles para reduzir a vulnerabilidade de dados e a prevenção de vazamentos por meio de testes periódicos e varreduras.

Devem ser estabelecidos mecanismos de rastreabilidade, controles de acesso e de segmentação da rede de computadores, além da manutenção de cópias de segurança.

A disseminação da cultura de segurança cibernética da Companhia ocorreu por meio de programas de capacitação e de avaliação periódica sobre o seu conhecimento.

# Relacionamento de valor





## Relacionamentos de valor

A Cielo reconhece a importância de um relacionamento valoroso com todos os seus *stakeholders* para a sustentabilidade dos negócios. Dessa forma, além de buscar as melhores soluções aos seus clientes, também mantém uma gestão transparente e o diálogo aberto com colaboradores, fornecedores e a comunidade.

## Colaboradores

Ao final de 2019, a Cielo contava com 3.475 colaboradores próprios, 59,5% homens e 40,5% mulheres – todos cobertos por convenções coletivas firmadas com sindicatos –, com exceção aos estagiários, conselheiros e estatutários. Com a finalidade de aumentar o índice de retenção foram realizadas diversas ações, tais como a adoção do enquadramento e remuneração variável para a força comercial, a partir de agosto.

Veja tabela completa em Anexos. (página 116)  
**GRI 102-8, 102-41, 401-1**

A Cielo passou por uma transformação cultural em 2019. Durante três meses, foram mapeados os comportamentos funcionais valorizados internamente e, em setembro, a empresa realizou o Primeiro Encontro de liderança, com 250 colaboradores. O evento marcou a nova fase, tendo o cliente como foco e a ênfase em valores como integração, simplificação, agilidade, autonomia com simplicidade e colaboração. Houve workshops para todos os líderes poderem atuar como *coachings*, disseminando a nova cultura em suas equipes. Além disso, a mudança contou com a abertura de novas posições de trabalho e com a consolidação do programa de diversidade.

## Nova cultura

## PROpósito

Simplificar e impulsionar negócios para todos

## VISÃO

Ser a plataforma inteligente mais desejada do comércio brasileiro

## DIRETRIZES ESTRATÉGICAS

Aqui, quem manda é o cliente

Entregar o melhor resultado, sempre

Ser o Centro da Cadeia de Valor

Máximo valor dos dados

Equipes extraordinárias

## ATRIBUTOS CULTURAIS

Espírito de servir

Atuação Sistêmica e Inovadora

Autonomia com Responsabilidade

Colaboração e Confiança

Execução Simples e Ágil

### Diversidade e inclusão GRI 103-2, 103-3, 405

A Cielo se orgulha de ter um histórico de estímulo à diversidade plena na empresa, sem nenhum tipo de distinção entre seus colaboradores.

Uma série de eventos foram realizados para fortalecer o apoio da Cielo à diversidade – como as atividades do Fórum de Diversidade e dos Grupos de Afinidades LGBTQI+, Afinidade de Gênero, de Etnia e PCDs; um grande seminário realizado pelo Grupo de Afinidade de Raça na Universidade Cielo, por ocasião do Dia Nacional da Consciência Negra (20 de novembro); e a realização de palestras de conscientização no Dia Nacional da Luta das Pessoas com Deficiência (21 de setembro). Além disso, a Companhia participa ativamente em iniciativas externas sobre o tema.

Para 2020, a Companhia pretende realizar uma rodada de eventos e treinamentos com diversos grupos, além de desenvolver uma política específica de diversidade.

## Desenvolvimento e capacitação GRI 103-2, 103-3, 404

A Cielo possui uma política interna que define os Princípios e a Estratégia de Gestão de Recursos Humanos envolvidos na operação e a governança necessária para dar suporte a essa estratégia. Tem como compromissos garantir que a cultura suporte a estratégia organizacional, assegurar a prontidão de pessoas que façam a diferença, reforçar meritocracia, possibilitando reconhecer e recompensar colaboradores com comprometimento e desempenho superiores, garantir um ambiente mais inclusivo e diverso e fortalecer a visão Cliente.

Os programas de *trainee*, estágio e aprendiz, proporcionam experiências de aprendizagem *tailor made* de acordo com o perfil de cada programa, buscando sempre alimentar as alavancas do negócio, promovendo uma experiência do colaborador e plano de carreira assertivos.

A empresa estimula o preenchimento das vagas pelos próprios colaboradores, razão pela qual elas são divulgadas primeiro internamente. No período, 36 estagiários foram efetivados e 21 vagas preenchidas por funcionários da própria Cielo.

Além disso, o programa Gente Boa Eu Indico incentiva a indicação de bons profissionais e paga uma bonificação caso o profissional seja contratado. A iniciativa foi criada a partir de experiência piloto na

seleção de 1.000 novos *hunters*, quando 30% das vagas foram preenchidas com profissionais indicados por colaboradores.

### Programa de Desenvolvimento Individual (PDI)

Em 2019, o foco do programa foi treinar as lideranças em alinhamento com a nova cultura, iniciativa que terá continuidade em 2020. Os colaboradores que tiverem maior aderência ao novo momento da empresa são os que terão maiores chances. A Companhia também realizou *hackatons* para desenvolvimento interno.

### Jovens e nem tão jovens talentos

O programa de estágio contou com algumas mudanças no ano: passou a aceitar candidatos sem limite de idade – assim como os *trainees* –, com todos os tipos de formação.

O índice de efetivação de estagiários é de 42% e de retenção é de 81%. O candidato escolhe a área que deseja trabalhar e a Cielo oferece treinamentos e acompanhamento em uma trilha de desenvolvimento profissional. No programa de *trainees*, dos 11 candidatos de 2019, oito eram ex-estagiários.

A Cielo realiza ainda fóruns de talentos parcerias com instituições de ensino que oferecem descontos em graduação, pós-graduação (incluindo MBA) e curso de idiomas.

## VEJA OUTRAS INICIATIVAS EM 2019:

Força comercial capacitou  
**2.094 pessoas**

Revitalização da Carreira Y de  
**40 novos consultores** de TI

*Working day: + de 150 alunos*  
participaram de bate-papo com  
a liderança, conheceram o dia a  
dia e a estrutura física da Cielo

Formação de multiplicadores  
internos: **+ de 50 colaboradores**  
**na matriz e + de 150 da área**  
**comercial capacitados** com  
até 24h de conteúdos sobre  
técnicas de facilitação



## Universidade Cielo

A Universidade Cielo passou por um processo de design evolutivo no segundo semestre de 2019, tornando se agora um ecossistema de aprendizagem aberto a todos os colaboradores.

### Nosso novo manifesto

**Conectamos, trocamos e construímos conhecimentos para que as pessoas transformem realidades.**

**Somos um espaço colaborativo, para estimular pessoas a experimentar novas ideias por meio de experiências desafiadoras, inovadoras e divertidas que nos ajudam a alcançar grandes conquistas. Temos paixão por aprender e ensinar.**

Por meio de um processo de cocriação com todas as diretorias da organização, agora os colaboradores navegam por trilhas de aprendizagem customizadas e aderentes às necessidades da organização e aos objetivos individuais.

A andragogia permeia todas as experiências de aprendizagem da Cielo. De acordo com os conteúdos das trilhas escolhidas, por exemplo, os colaboradores recebem selos, como de destemidos, agregadores, solucionadores, *in love* com o cliente, entre outros.

A ideia é conquistar resultados exponenciais e mais assertivos com os colaboradores uma vez que eles passam a ser os protagonistas da própria carreira.

Além disso, o portfólio de treinamentos conta com educação continuada *in company*, com uma pós-graduação, cursos de atualização e extensão alinhados ao negócio e skills do futuro que a empresa quer desenvolver nos colaboradores e que eles também sentem necessidade, um processo coconstruído, pilar fundamental dessa transformação.

Outro destaque importante é a maneira como os *squads* são treinados. O pilar de transformação digital e novo modelo de trabalho conta com uma trilha de aprendizagem customizada, alinhada aos direcionadores estratégicos.

Essa evolução é um processo contínuo para que a empresa atinja seus resultados por meio do desenvolvimento humano.

Por meio da Universidade Cielo, em 2019, foram investidos R\$ 2,91 milhões, que proporcionaram 45.950 horas de treinamento, média de 16 horas por colaborador – 15 para homens e 18 para mulheres. Também foram alocados recursos em subsídio educacional (graduação, pós-graduação e idiomas), em continuidade à educação formal dos profissionais, um benefício usufruído por 156 funcionários e totalizando R\$ 958 mil.

Houve uma readequação do valor de investimento em treinamento e desenvolvimento com o objetivo de buscar maior assertividade e eficiência, direcionando os treinamentos com base em avaliação de potencial do colaborador e com a aplicabilidade do tema para sua função. Dessa forma, entendemos que geramos mais valor para o colaborador e resultados para o negócio. **GRI 404-1**

### Líder X

**Voltado para os líderes, aborda habilidades e tem o objetivo de disseminar conteúdos e técnicas que direcionem a estratégia da empresa rumo ao nosso propósito de impulsionar negócios para todos.**

## Análise de desempenho

Na Cielo, a liderança tem o compromisso de desenvolvimento contínuo dos colaboradores. A empresa avalia 100% dos colaboradores elegíveis (exceção a estagiários e aprendizes, que recebem *feedbacks* regularmente) por meio do Fórum de Gestão de Talentos. A iniciativa tem a participação do gestor direto, dos mediados e dos pares do gestor. **GRI 404-3**

A definição dos méritos e promoções e a escolha de *Key People* – colaboradores que tiveram melhor desempenho e que recebem ações da Companhia – são realizadas com base nos resultados do Fórum de Gestão de Talentos, bem como no mapeamento de potenciais sucessores e ações de desenvolvimento capitaneadas pela Universidade Cielo.

Em 2019, foram 500 reconhecimentos com promoções e aumentos, e 62 colaboradores eleitos *Key People*, o que significa que cerca de 15% do quadro funcional foi valorizado.

As competências são divididas por nível de complexidade, de forma que o processo seja transparente e claro sobre quais os comportamentos esperados pela Companhia.

O processo de avaliação de desempenho é atrelado ao pagamento do Programa de Participação nos Resultados (PPR) e tem como público elegível todos os colaboradores que foram admitidos até 30 de setembro do ano da avaliação. Para os admitidos no último trimestre, uma nota padrão é definida para o PPR por meio de acordo firmado com o sindicato. Somente não participam do processo aprendizes, estagiários, temporários e prestadores de serviço.

## Remuneração e benefícios GRI 103-2, 103-3, 404

A Companhia oferta salários compatíveis com a média de seu setor de atuação. A remuneração variável é destinada à equipe comercial, com foco em novos negócios. Há a possibilidade de um incremento de até 75% do salário.

Com a criação da área de Gestão de Processos em 2018, a Companhia iniciou a revisão do modelo de gestão de metas corporativas, seus desdobramentos e incentivos, disseminando-as e acompanhando-as entre todos os funcionários.

Em relação aos recursos destinados aos colaboradores, estão inclusos os repasses



**Reconhecimento:  
500 colaboradores  
receberam  
promoções e  
aumentos em 2019**

ao Plano de Previdência Privada, de adesão voluntária. Os profissionais podem contribuir com valores entre 0% e 7,8% do salário e a contrapartida da Cielo varia entre 100% e 200% desse valor, de acordo com a idade do colaborador. Em 2019, os investimentos chegaram a R\$ 10,8 milhões, complementados pela contribuição de R\$ 8,8 milhões dos funcionários – cerca de 47% do total optaram por participar do benefício. **GRI 201-3**

No ano, foram realizados dois plantões para que os colaboradores pudessem tirar dúvidas com os consultores das entidades de previdência responsáveis pelos planos: Bradesco e BrasilPrev.

**Recolocação de profissionais GRI 404-2**

A Cielo promove ações para a recolocação de profissionais desligados a partir do nível 12 (especialistas/coordenadores e acima), mediante validação da área de Recursos Humanos. A ação ocorre com apoio de um parceiro renomado no mercado, para apoiar o processo de transição de carreira do profissional. A duração varia de três meses (seis sessões) a um ano (de acordo com o nível) e é 100% custeada pela Companhia. Como resultado, em 2019 foram mais de 70% dos profissionais recolocados durante o programa.

A Cielo promove Plantão sobre Previdência para colaboradores e convida consultores das duas entidades de previdência responsáveis pelos planos da empresa – Bradesco e BrasilPrev –, que esclarecem dúvidas relacionadas à rentabilidade dos planos, identificação do perfil para opção mais assertiva, percentuais de desconto e contrapartida da empresa.

Foram dois plantões em 2019 e contaram com apoio da Consultoria de Benefícios no tocante à adesão via apdata e coleta de assinaturas nos formulários. **GRI 201-3**

# Programa de recolocação da Cielo ajudou a integrar 70% dos participantes de volta ao mercado

A área de Recursos Humanos acompanha o processo por meio de relatórios de evolução, que apresentam, além do status de recolocação do profissional, o quanto ele está utilizando os recursos oferecidos pela consultoria parceira para apoiar o seu processo.

Já aos aposentados desligados, cuja demissão ocorreu sem justa causa ou por destituição do cargo, além dessa assessoria, também é ofertada a concessão antecipada das ações restritas com data de transferência futura.



## De Bem com a Vida

Por se preocupar com o bem-estar de seus colaboradores, a Cielo conta com o programa De Bem com a Vida. Em 2019, contemplou um total de 28 iniciativas e dois eventos e recebeu a Classificação Ouro no Prêmio Nacional Qualidade de Vida. Existente há 17 anos, o projeto, que teve uma maior participação da liderança em suas atividades no ano, está constituído de três pilares: Saúde em Equilíbrio, Sempre em Movimento e Facilidades para Você.



## SAÚDE EM EQUILÍBRIOS

- » Tudo em Ordem
- » Saúde Mental
- » #prontofalei/Psicóloga
- » Na Medida/Nutricionista
- » Clínico Geral
- » Cardiologista
- » Endocrinologista
- » Xô Gripe
- » ComTato:
- » Bendita Fruta
- » Sementinha
- » Sala de Apoio à Amamentação
- » História da Família
- » Coleta *in company*
- » Mapeamento de Saúde/*Coaching*
- » Outubro Rosa e Novembro Azul
- » Tudo Zen/Massagens  
Bem me Care

## SEMPRE EM MOVIMENTO

- » Gympass
- » Sesc
- » Olimpíadas
- » Estica e Puxa

## FACILIDADES PARA VOCÊ

- » Lojinha
- » Café
- » Hora do Lanche
- » Tá na Mesa
- » De Unha Feita/ Manicure  
Bem me Care
- » Parcerias
- » #SOUDBCV

# 79%

**de favorabilidade**  
é a meta da pesquisa  
de clima de 2020

Um ponto percentual  
acima do último resultado



## Escolha de prioridades

Em 2019, foi realizada uma pesquisa com mais de 1,6 mil colaboradores. O objetivo é ajudar a área do De Bem com a Vida a direcionar a prioridade de suas ações. Os dados informados, que são confidenciais, vão apontar iniciativas voltadas, por exemplo, para a saúde mental, para melhorar níveis de estresse, de ansiedade e depressão. Para 2020, a meta é focar em sustentar o programa de saúde mental; implantar as especialidades médicas de ginecologista e telemedicina; rever o formato do Sementinha; centralizar os serviços de salão de beleza, bem-estar e medicina oriental; entre outros.

### Pesquisa de clima GRI 102-43, 102-44

A Cielo está convicta de que somente com um time formado por pessoas altamente engajadas e que gostem de trabalhar na empresa será possível enfrentar os desafios do negócio. O fator humano compõe as diretrizes estratégicas que buscam o propósito de **“Impulsionar e Simplificar”**.

**Negócios para todos**” e a nossa Visão de “**Ser a plataforma inteligente mais desejada do comércio brasileiro**”.

A Companhia acredita que ter um clima organizacional engajador é fundamental para o seu desempenho e permite que cada funcionário crie um vínculo emocional com o trabalho e a organização. Por esse motivo, após a realização da pesquisa de clima de 2018, essa consulta passou a ser bianual, pois foi avaliado que esse é o tempo estratégicamente necessário para potencializar os itens positivos de favorabilidade e corrigir ou reverter os itens para os quais a pesquisa evidencia a necessidade de melhoria.

A última pesquisa, realizada em 2018 totalizou 78% de favorabilidade, sendo 77% entre as mulheres e 78% entre os homens. O objetivo para a próxima edição, que deverá ser realizada em 2020, é chegar a 79%. Para isso, o pilar da cultura corporativa foi trabalhado fortemente ao longo do segundo trimestre de 2019. Com a definição de um novo modelo de negócios, foram estabelecidos também novos propósito, visão, diretrizes estratégicas, atributos culturais, pilares operacionais e as capacidades organizacionais da Cielo. O projeto contou com a adesão de 90% dos colaboradores e seguirá em 2020 com um programa de comunicação assertiva e próxima, que visa trazer ainda mais engajamento e adesão.

## Engajamento de colaboradores



# Comunidade

GRI 102-43, 103-2, 103-3, 203

Alinhada à Política de Sustentabilidade e seu valor Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa, a Cielo apoia projetos sociais alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU), que tenham vínculo com seu negócio.

Um dos destaques é o Programa 1.000 Mulheres, surgido a partir de uma parceria do Sebrae-SP com empresas, ONGs e instituições, por meio do qual é oferecida capacitação certificada gratuita para mulheres em situação de vulnerabilidade social. O público-alvo do projeto são empreendedoras, em situação de rua ou de reclusão, idosas (60+), imigrantes, indígenas, negras, portadoras de deficiência, refugiadas, transgêneros e vítimas de violência. Com o projeto, a mulher pode usar suas habilidades tanto para montar um pequeno negócio, como ser capacitada para se tornar mais competitiva e inovadora no mercado de trabalho. A Cielo passou a patrocinar essa iniciativa por se identificar com seus propósitos – sustentabilidade, inclusão e apoio ao empreendedorismo –, e participou da banca de avaliação anual do programa, que reconhece os melhores projetos desenvolvidos pelas participantes. **GRI FS14**

Os investimentos em projetos sociais são feitos por meio de leis de incentivo, tais como Lei Rouanet, Lei Federal de Incentivo ao Esporte, FIA (Fundo da Infância e Adolescência), PRONON (Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica), Lei do Idoso e PRONAS/PCD (Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência).

As ações devem também estar alinhadas aos temas priorizados pela Companhia,

como Educação e Empreendedorismo, e Geração de Renda.

Por meio da Gerência de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa, mais de 13.400 pessoas foram impactadas e mais de R\$ 3 milhões foram investidos em 15 projetos sociais espalhados pelo Brasil, dos quais 14 via leis de incentivo e um com verba própria. Confira em Anexos os projetos apoiados.

Leis	Projetos sociais apoiados 2019	Beneficiados diretos	Valores
Recursos próprios	1 (Sebrae/SP)	Até 2.200	R\$ 75.660,00
Idoso	4 (Conexão Serviço de Integração Social/Itapevi-SP; Instituto Anima e IPPE/Belo Horizonte-SP; ITEVA/Eusébio - CE)	Até 5.640	R\$ 1.288.848,15
FIA	7 (Instituto Social Ser Mais/SP; Projeto Âncora e AFESU/Cotia-SP; CEPAC e Assoc. PROJOV/Barueri-SP; Hospital Pequeno Príncipe/Curitiba-SP; CEAP/Pedreira-SP)	Até 5.545	R\$ 1.289.238,15
PRONON	1 (Fundação do Câncer/RJ)	Até 20	R\$ 174.558,15
PRONAS	2 (APAE Arinos-MG e Fundação Cristiano Varella)	Até 60	R\$ 174.558,15
<b>Total geral</b>	<b>15</b>		<b>R\$ 3.002.862,60</b>

**Veja mais detalhes em Anexos.** (página 112)

## Movimento do Bem GRI 203-1

Por meio do programa de voluntariado, a Cielo engaja os colaboradores em ações que trazem desenvolvimento pessoal e beneficiam as comunidades. Tais ações estão alinhadas ao Plano Estratégico de Sustentabilidade da Companhia, que prevê o estímulo ao empreendedorismo.

Dessa forma, são desenvolvidas diversas ações de voluntariado do Movimento do Bem para atingir esse objetivo e também voltadas à educação, como consta no planejamento estratégico de Investimento Social Privado da Cielo.

Entre elas, estão as iniciativas, realizadas em parceria com projetos sociais conectados ao negócio da Cielo.

Já a plataforma de voluntariado V2V orienta e disponibiliza ações diversas, incentivando o voluntariado na organização. Os voluntários de projetos de que a Cielo não faz parte, por exemplo, têm à disposição uma ferramenta para mobilizar outros colegas a integrarem suas ações voluntárias de forma independente.

Em 2019, os voluntários da Cielo dedicaram 1.916 horas de trabalho dentro do horário de expediente, quase sete vezes mais que o total de 277 horas contabilizadas em 2018.

Para 2020, o plano é criar comitês de voluntariado e um programa de reconhecimento e mensuração de resultados para valorizar e engajar ainda mais os colaboradores.

### Ações Sociais Corporativas

9 ações	408 voluntários participantes	700 beneficiados	37h e 30 minutos
---------	-------------------------------	------------------	------------------

### Campanhas

4 ações	106 voluntários participantes	1.094 beneficiados	820 artigos de cama, mesa e banho
---------	-------------------------------	--------------------	-----------------------------------

### Ações Independentes

8 ações	983 voluntários participantes	849 beneficiados	
---------	-------------------------------	------------------	--

### Programas de Educação e Empreendedorismo

2 ações	45 voluntários participantes	10 beneficiados	11 horas de execução das ações
---------	------------------------------	-----------------	--------------------------------



Colaboradores somaram  
**1.976 horas**  
de trabalho voluntário dado durante o expediente, quase sete vezes mais que em 2018

**Meta 2019**

Fomentar ações que garantam o engajamento de 12,1% a 14% de colaboradores da matriz ao longo do ano de 2019.

atingida: vide ações corporativas

Entre as principais iniciativas do ano, destacam-se:



### CAMPANHA DE INVERNO 2019

Ação contou com a venda de cobertores na matriz e via pagamento por link para as filiais. Foram arrecadados mais R\$ 19 mil, o que viabilizou a compra de 420 cobertores de solteiro e 400 cobertores de casal.



### TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

#### GRI 103-2, 103-3, FS16

No Dia Nacional do Voluntário, a Cielo mostrou a importância de apoiar projetos que contribuem para a transformação social. Um deles é o Projeto Âncora, iniciativa que, por meio de uma metodologia de ensino inovadora, sem sala de aula, beneficia diretamente crianças, adolescentes e suas famílias em situação de vulnerabilidade social de Cotia e região.



### CAMPANHA DE DOAÇÃO DE SANGUE 2019 (IN COMPANY)

Doação de sangue para o Banco de Sangue Paulista, fundado em 1957, que atualmente mantém uma carteira de mais de 40 clientes entre hospitais, clínicas e prontos atendimentos. A iniciativa contou com a participação de 104 doadores voluntários cadastrados e conseguiu 74 bolsas de sangue.



### MENTORIA PARA JOVENS

#### GRI 103-2, 103-3, FS16

Por meio de uma plataforma on-line exclusiva, os voluntários Cielo são mentores de jovens em situação de vulnerabilidade social, atendidos pelo Instituto Ser Mais. A mentoria tem duração de quatro meses e os mentores devem abordar os tópicos: escolha da faculdade, decisão da profissão e planejamento pessoal; postura ética e profissional e desenvolvimento de competências; planejamento financeiro e gerenciamento do tempo; e empreendedorismo.

### Iniciativas comerciais GRI 203-1

A Cielo realiza iniciativas comerciais com o intuito de contribuir para a sustentabilidade financeira das organizações da sociedade civil sem fins lucrativos. Para isso, conta com uma política de cobrança diferenciada, isenta de taxa de afiliação, de conectividade e do aluguel de máquinas, além de praticar preços diferenciados, com taxas menores sobre as transações financeiras dessas organizações. Ao deixar de receber o aluguel das máquinas e proporcionar preços distintos, em 2019 a Companhia beneficiou 4.007 clientes, o que resultou em um desconto de cerca de R\$ 11,8 milhões em aluguel das máquinas.

### Outras doações

Como forma de contribuição para o desenvolvimento social, ao realizar reformas e mudanças em seus escritórios, a Cielo destina os materiais que não serão mais utilizados a organizações sociais, entidades filantrópicas, associações ou instituições sem fins lucrativos. No ano de 2019, foram doados R\$ 91.365,36 em materiais (sofás, pufes, picotadora, entre outros).

## Fornecedores e parceiros GRI 102-9

Em 2019, a cadeia de fornecedores da Cielo era composta por 900 parceiros de diversas naturezas, nacionais e internacionais. Desses, 23 foram considerados de extrema importância para o atendimento e a oferta de serviços aos clientes.

Ao todo, foram destinados no período R\$ 2,6 bilhões, sendo 80% do montante concentrado em 48 fornecedores. O gasto representou redução de R\$ 170 milhões em OPEX, devido à execução de concorrências e negociações eletrônicas.

No âmbito de atuação da área de Compras, o processo de homologação, que visa avaliar a capacidade administrativa dos fornecedores foi

mantido, e para fornecedores mais relevantes ao negócio foi criado o programa SRM (Supplier Relationship Management), que avalia entre outras vertentes, as questões socioambientais dos fornecedores, incluindo avaliação de práticas de proteção de dados de pessoas físicas, em cumprimento à legislação vigente, a exemplo, a Circular 3.909 do Banco Central do Brasil (Lei Geral de Proteção a Dados).

Além disso, uma plataforma de assinaturas digitais para todos os contratos com fornecedores entrou em operação. A ferramenta levou à diminuição do prazo médio de assinaturas para 13 dias, reduzindo também o uso de papel e, consequentemente, as emissões de CO<sub>2</sub> do transporte e manuseio desses documentos. Ao todo, foram 337 documentos de fornecedores (contratos e aditivos) assinados digitalmente no período.



## Cadeia de fornecimento sustentável GRI 103-2, 103-3, 308, 414

A Cielo conta com uma Matriz de Compras Sustentáveis, que passou por uma revisão em 2019. O documento norteia os pesos do Questionário de Sustentabilidade de Fornecedores e recomenda ações relevantes para a categoria entre ambiental e socioeconômica. Abrange ainda aspectos socioambientais, entre eles risco de corrupção e/ou lavagem de dinheiro, risco trabalhista, aplicabilidade de práticas sustentáveis, desenvolvimento de inovação tecnológica e grau de influência da Cielo às práticas sociais. Em 2019, a matriz foi aplicada em 53 categorias de compras.

A Cielo estabelece diretrizes de classificação de riscos e oportunidades no relacionamento com fornecedores, com base no processo de tierização: o tier 1 é crítico para a sustentabilidade do negócio, o tier 2 é relevante para a sustentabilidade do negócio e o tier 3 não é relevante.

Adicionalmente, a Companhia criou em 2019 o programa *Supplier Relationship Management* (SRM), que realiza uma análise 360° dos fornecedores tier 1, os 25 mais críticos para os negócios, como logística, atendimento, tecnologia, operadoras de telecom, entre outros. Os resultados passaram a ser divulgados trimestralmente na reunião de Diretoria Executiva. Os principais objetivos são melhora de performance, redução de gastos, continuidade de negócios, geração de oportunidades, mitigação de riscos, responder ao ISE/DJSI e ISO 14000, e aderência às leis, normas e práticas de governança.

Anualmente, toda a base de fornecedores é avaliada segundo alguns aspectos, como financeiros, trabalhistas, reputacional, performance, entre outros. Caso sejam identificadas inconformidades na resposta dos questionários e das auditorias, os fornecedores são descontinuados da base. Adicionalmente, a Companhia realiza monitoramento periódico de todos eles.

Os aspectos socioambientais dos fornecedores ganharam mais peso na avaliação em 2019, tiveram de responder a um questionário e passaram por auditoria presencial. No entanto, não foram identificados no ano impactos ambientais significativos nas avaliações dos fornecedores.

No total foram 412 novos fornecedores cadastrados na base em 2019, sendo que dos cadastrados, somente 67 foram elegíveis aos critérios ambientais. Destes, 60 foram avaliados e selecionados por este critério na homologação administrativa (responderam o questionário ambiental), sete foram autorizados por exceção, justificados por necessidade negocial. **GRI 308-1, 414-1**

Também foram mapeadas e aplicadas as diretrizes da Resolução 4.658/18 do Bacen, que trata sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem a serem observados pelas instituições financeiras e as demais autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

### Fornecedores GRI 308-1

Total de novos fornecedores que foram considerados para contratação	67
Total de novos fornecedores contratados com base em critérios ambientais	60
<b>Percentual de novos fornecedores contratados com base em critérios ambientais (%)</b>	<b>89,55</b>

## Monitoramento e avaliação de fornecedores

As principais políticas que regem a avaliação socioeconômica dos fornecedores são: política de compras, política de sustentabilidade e código de ética e conduta de fornecedores.

Por meio do programa de avaliação de desempenho dos fornecedores *Balanced Scorecard* (BSC), eles são monitorados quanto à qualidade, à atitude competitiva, à velocidade, à sustentabilidade e à inovação – este último critério incluído em 2019. No ano, a análise mapeou 63 novas oportunidades para fornecedores.

Em relação às políticas e procedimentos da gestão da área, em 2019 foram realizadas revisões, seja com mudanças, atualizações ou simplificações, nos seguintes documentos: questionário e processo do Plano de Continuidade de Negócios; Políticas de Compras no site da Cielo; questionário de auditoria; termos e condições relacionadas à prevenção de lavagem de dinheiro. Além disso, foi adotada a ferramenta *Dash Fiori*, destinada ao controle de saldos e vigências dos contratos de fornecedores.

Já o tema do encontro anual com fornecedores, realizado desde 2010, foi Foco no Cliente. O intuito é compartilhar estratégias com a base tier 1, onde também são avaliadas pautas como proibição de trabalho escravo/infantil, combate à discriminação, valorização da diversidade e combate ao assédio e à concorrência desleal, entre outros. **GRI 308-2, 414-2**



# Em 2019, inovação passou a ser um dos critérios monitorados na avaliação de desempenho dos fornecedores

## Outras iniciativas

Em logística, foi realizado o mapeamento de oportunidades para que a entrega das bobinas seja feita por bicicleta, em substituição à moto. Atualmente, o total da frota é de 900 motoboys, sendo 650 da operação da Cielo; pelo menos 14% da frota é flex.

Adicionalmente, houve a implantação da obrigatoriedade de assinatura eletrônica em 100% dos contratos de fornecedores aplicáveis, um total de 125 contratos e aditivos assinados. Além da redução do prazo médio de assinatura – 13 dias –, a medida resultou em menos impressão de papel, equivalente a 7,1 toneladas

de madeira poupadadas, 800 mil litros de água a menos, 384 quilos de CO<sub>2</sub> ao meio ambiente e 140 quilos de lixo.

Em 2019, a Cielo passou a comprar bobinas de papel sem o bisfenol-A, componente químico que poderia oferecer riscos à segurança para quem trabalha na fabricação. Além disso, as novas bobinas são em papel branco, que trouxe uma nova tecnologia que diminui a gramatura. Com isso, a bobina passou a conter 20% a mais de papel, e consequentemente, com maior duração, o que gerou uma economia de R\$ 974.976 com a logística de entrega.

# Eficiência operacional



# Eficiência operacional GRI 103-2, 103-3

Os baixos níveis de inflação, que levaram à gradual queda da taxa de juros e à retomada na geração de empregos, permitiram que 2019 trouxesse mudanças para o país e para o mercado de meios de pagamento – viabilizando o crescimento econômico e estimulando as vendas do varejo.

A Cielo, preparada para um ambiente de crescente competição, fez importantes mudanças estruturais, a exemplo da segmentação de clientes em Grandes Contas, Varejo e Empreendedores. Como resultado dessas e outras medidas, os negócios cresceram de forma contínua, aumentando em 9% o volume capturado e em 18% a quantidade de clientes, atingindo a marca de 1,6 milhão.

A Companhia promoveu melhorias de sistemas e processos que possibilitaram considerável melhora na satisfação da base de clientes. Também registrou recorde de transações por segundo durante a Black Friday, e totalizou mais de 1,3 milhão de equipamentos vendidos.

**Cielo atingiu  
a marca de  
1,6 milhão de  
clientes em 2019**



## Desempenho dos negócios GRI 103-2, 103-3

A receita líquida consolidada totalizou R\$ 11.347,3 milhões em 2019, representando uma redução de R\$ 338,5 milhões ou 2,9%, quando comparada com R\$ 11.685,8 milhões de 2018.

A diminuição da receita líquida proveniente de captura, transmissão, processamento e liquidação financeira das transações realizadas com cartões de crédito e débito, bem como da

receita de aluguel de equipamentos, deve-se substancialmente à pressão no preço médio decorrente do ambiente competitivo, efeitos parcialmente compensados pelo crescimento da receita relacionada ao produto pagamento em dois dias, pela expansão dos negócios na M4U, Stelo e Cateno, pela valorização do dólar sobre as receitas da operação americana (Merchant e-Solutions) e pelo início de

consolidação da Stelo a partir do 4T18.

O custo dos serviços prestados consolidado totalizou R\$ 7.252,2 milhões em 2019, representando um aumento de R\$ 1.009,5 milhões, ou 16,2% em comparação à 2018. Mais informações estão disponíveis em: <https://ri.cielo.com.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/>

## INFORMAÇÃO-CHAVE SOBRE NEGÓCIOS, FINANCEIRA E FISCAL PARA REGIÕES OU PAÍSES EM QUE OPERA (R\$ MILHÕES) GRI 102-7

Operação por país	2017			2018			2019		
	Brasil	Exterior*	Total	Brasil	Exterior	Total	Brasil	Exterior	Total
Receita líquida	9.993.822	1.606.519	11.600.341	9.832.731	1.853.108	11.685.839	9.443.791	1.903.514	11.347.305
Lucro (prejuízo) bruto	5.544.100	282.520	5.826.620	5.130.908	311.827	5.442.735	3.824.049	271.047	4.095.096
Lucro (prejuízo) operacional antes do resultado financeiro	4.346.256	(201.510)	4.144.746	3.747.140	(67.730)	3.679.410	2.077.998	(139.875)	1.938.123
Lucro (prejuízo) antes do IRPJ e CSLL	6.127.258	(250.534)	5.876.724	4.778.300	(121.177)	4.657.123	2.717.222	(195.981)	2.521.241
Lucro (prejuízo) do período	4.274.728	(211.370)	4.063.358	3.374.445	(16.819)	3.357.626	1.934.787	(148.905)	1.785.882
Impostos pagos	3.211.980	739	3.212.719	2.613.252	5.350	2.618.602	2.011	(45)	1.966
Impostos sobre serviços	-	-	-	1.220.398	1.238	1.221.636	(1.149.106)	(1.442)	(1.150.548)
Impostos sobre lucro correntes	-	-	-	1.392.855	4.111	1.396.966	(782.435)	47.076	(735.359)

\* Corresponde às operações realizadas nos Estados Unidos da América pelas empresas Cielo USA Inc. e Merchant e-Solutions Inc. (Me-S). A Cielo USA Inc. tem como atividade a participação em outras sociedades como sócia, cotista ou acionista e possui 100% das ações da Me-S, esta que, por sua vez, tem como atividade a prestação de serviços relacionados à viabilização de pagamentos eletrônicos com cartões de crédito e débito nos EUA. Cabe mencionar que a Cielo também detém participação na empresa Cielo Cayman Island (Cielo Cayman), que se encontra inativa desde a sua constituição (não realizou nenhuma atividade operacional, não operacional, patrimonial ou financeira).

**Veja os valores dos impostos pagos por município em Anexos. (página 112)**

## DESEMPENHO FINANCEIRO E EBITDA (EM R\$ MILHÕES)

Resultados	2017	2018	2019
Lucro líquido	4.056,1	3.341,9	1.580,2
Participação dos acionistas não controladores	208,6	217,5	205,7
Resultado financeiro	(1.755,0)	(1.246,8)	(583,1)
Imposto de renda e contribuição social	1.821,2	1.390,1	735,4
Depreciação e amortização	947,6	932,1	1.071,7
Ebitda	5.277,9	4.634,8	3.009,8
Margem Ebitda (%)	45,5	39,7	26,5

## DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA) (EM R\$ MILHÕES) GRI 201-1

	Brasil			Exterior			Consolidado		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Acionistas (remuneração de capital próprio)	4.265	3.610	2.332	0	0	0	4.265	3.610	2.332
Colaboradores (remuneração, benefícios e encargos para empregados)	587	623	760	86	101	116	673	725	876
Governo (impostos, taxas e contribuições)	3.271	2.903	2.011	(37)	(103)	(45)	3.234	2.801	1.966
Remuneração de capital de terceiros (juros e aluguéis)	906	408	118	54	63	66	960	542	184

## Estratégia fiscal

A Cielo adota estratégia fiscal pautada por política fiscal própria, revista e validada em 2018 pelo Conselho de Administração, a fim de manter a transparência e a constante evolução do negócio, em alinhamento às boas práticas de mercado, e disponível publicamente no site de Relações com Investidores e de Sustentabilidade da Companhia. Esse processo demonstra o compromisso da Cielo com o desenvolvimento sustentável e a adoção das melhores práticas com investidores, órgãos reguladores e outros stakeholders externos.

A gestão da estratégia fiscal é realizada pela Gerência de Tributos (Diretoria de Controladoria) e áreas coligadas, que atuam nos processos tributários da Cielo e de suas coligadas, diretas ou indiretas, e acompanhada pela alta administração, bem como discutida oportunamente nos comitês de governança corporativa.

# Gestão da sustentabilidade

A Política de Sustentabilidade da Cielo reafirma o seu compromisso com o desenvolvimento sustentável por meio de diretrizes que inserem os aspectos sociais, ambientais e de governança ao negócio.

Aplicável a todos os administradores e colaboradores, ela contempla ética nas relações, combate à corrupção, responsabilidade social, respeito aos direitos humanos, responsabilidade na cadeia de valor, concorrência leal, investimentos sociais, voluntariado, gestão eficiente de recursos naturais e governança em sustentabilidade.

Os aspectos e impactos ambientais das operações da empresa são avaliados periodicamente por meio de uma matriz de incidência, probabilidade, severidade e escala. A partir da avaliação, em linha com as especificações da ISO 14001, medidas são adotadas para a redução dos impactos e conscientização dos colaboradores.

## Comitê de Sustentabilidade

Composto por quatro membros do Conselho de Administração, dos quais dois são conselheiros independentes, um

representante de cada um dos acionistas controladores, e pelo vice-presidente de Desenvolvimento Organizacional (diretor estatutário), a gestão do Comitê demonstra a relevância do tema para a Companhia.

Além disso, a atuação relacionada ao tema é discutida em reuniões do CA, com apresentações no mínimo semestrais das iniciativas e reportes trimestrais do Comitê de Sustentabilidade, que se reuniu quatro vezes em 2019. Entre as questões tratadas no ano, estão: relatório anual de atividades do Comitê de Sustentabilidade; a estrutura do Relatório de Sustentabilidade 2019; status da implementação e execução do Planejamento Estratégico de Sustentabilidade – 2017-2021; Estratégia Climática, iniciativas dos Grupos de Afinidades LGBTQI+, Afinidade de Gênero, de Etnia e PCDs; criação do Fórum de Diversidade; e acompanhamento das iniciativas que garantem o alinhamento às boas práticas de gestão destacadas pelos índices de sustentabilidade empresarial.

Outro apoio à gestão são os reportes aos índices de mercado relativos à sustentabilidade – Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da B3, e Dow Jones Sustainability Index (DJSI) –, que contribuem para a avaliação e melhorias das práticas internas.

## Semana do Meio Ambiente

Em 2019 foi realizada a primeira Semana do Meio Ambiente, com o objetivo de engajar e conectar boas práticas sustentáveis. Uma das convidadas foi a consultora de desenvolvimento sustentável do Pacto Global da ONU, Ana Carolina Paci, que palestrou sobre “os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)”. A Cielo ficou um dia sem imprimir e um dia sem copos plásticos.

Além disso, a semana trouxe oficina de jardinagem, maneiras de preparar suco de forma divertida, doação de lacres de alumínio para ajudar quem precisa de cadeira de rodas, compra de produtos orgânicos e troca de brinquedos, jogos, DVDs e livros.

# Avanços na gestão ambiental

GRI 103-2, 103-3

Em 2019, a Cielo investiu R\$ 173.816,15 em gestão dos impactos ambientais, um aumento de mais de 700% em relação a 2018. Os recursos foram destinados a compra de mobiliário de reflorestamento certificado, iluminações LED de baixo consumo, carpetes reaproveitáveis e lixeiras de material reciclado para separação de resíduos.

Mensalmente, a empresa registra os consumos de água e energia, descarte de lâmpadas, quilometragem percorrida pelos fretados (insumo para a elaboração do Inventário de GEE), entre outros indicadores. Os dados são analisados em reuniões com as respectivas gerências, o que resulta em planos de ação com medidas mitigatórias.

## Certificação ISO 14001:2015

A Cielo obteve a certificação ISO 14001:2015 em 2019, após a adequação dos procedimentos e sistemas de gestão, incluindo o treinamento de todos os colaboradores terceiros alocados na matriz. Para 2020, estão previstos o monitoramento de requisitos legais, a avaliação do sistema de controle e a recertificação.

## Energia GRI 103-2, 103-3, 302

Atualmente o prédio em que está localizada a sede da Cielo e os escritórios das filiais têm como fonte de energia elétrica o recurso fornecido pelas concessionárias locais. A sede conta com um sistema de refrigeração inteligente, iluminação de baixo consumo e gerador de energia para casos de urgência. No entanto, como medida de contingência em casos de interrupção, visando não impactar as operações, o prédio conta com geradores a diesel sob responsabilidade do condomínio.



**700%**  
foi o aumento do investimento em  
gestão dos impactos  
ambientais no ano  
em relação a 2018

A Cielo monitora o consumo de energia elétrica de sua matriz, filiais e lojas físicas com base nas informações fornecidas pelas concessionárias de energia elétrica. O consumo da matriz inclui Braspag, Stelo e Cateno (houve mudança de andar em agosto, porém o consumo da energia permaneceu centralizado). Em 2019, o total de energia consumida consolidada foi de 16.567,53 GJ (4.602.091,81 kWh), o que representa um aumento de 20% em relação a 2018. Do total, 14.136,35 GJ (3.926.764,27 kWh) foram consumidos na sede da Cielo, um aumento de 2,5% na comparação com o ano anterior, quando foram consumidos 13.787,99 GJ (3.829.996,33 kWh).

Diante disso, a Cielo decidiu que em 2019 começaria a comprar i-REC (certificados de energia renovável) com o objetivo de incentivar a produção e o consumo de energia limpa. Dessa forma, foram adquiridos 5.194 certificados de REC Brasil no ano, que englobam o consumo de energia da Cielo, Servinet, Aliança, Braspag, Cateno, M4U e Stelo.

Consumo de energia por unidade <sup>1</sup> GRI 302-1	2017		2018		2019	
	GJ	kWh	GJ	kWh	GJ	kWh
Cielo, Servinet e Stelo	12.091,325	3.358.701,42	12.091,3	3.358.751,4	14.136,35	3.926.764,27
Lojas e filiais	1.161,734	322.703,80	1.161,7	322.703,8	1.383,21	384.225,40
Braspag	288,736	80.204,33	288,7	80.204,3	660,00	183.334,43
Cateno	246,192	68.386,78	246,2	68.386,8	387,96	107.767,71
<b>Total</b>	<b>13.001,7</b>	<b>3.611.588,5</b>	<b>13.787,9</b>	<b>3.830.046,3</b>	<b>16.567,53</b>	<b>4.602.091,81</b>

<sup>1</sup>As contas Cielo são rateadas entre as empresas coligadas de acordo com a metragem de ocupação: Braspag (2,20%); Cateno (1,87%); Stelo (1,05%).

Adicionalmente, o consumo de gasolina proveniente dos automóveis da frota comercial e para os beneficiados com auxílio combustível (Alelo Auto) foi de 55.752,39 GJ (1.882.599,39 litros) no período; o aumento se deve à ampliação da força comercial da Companhia, que utiliza frota alugada pela Cielo.

A utilização de óleo diesel foge dos controles da Cielo, uma vez que os geradores são acionados quando ocorre intermitência no serviço prestado pela concessionária de energia elétrica do município.

Em 2019, a Cielo também consumiu 5,12 GJ de biodiesel e 28.407,23 GJ de álcool etílico hidratado (etanol).



**CONSUMO DE ENERGIA (GJ) GRI 302-1**

<b>Tipo de energia</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Energia direta consumida de fontes não renováveis</b>			
Óleo diesel (gerador)	142,00	173,19	47,55
Gasolina	30.927,12	30.296,04	47.385,92
GNV	0	0	2,27
<b>Total</b>	<b>31.069,12</b>	<b>30.469,23</b>	<b>47.435,75</b>
<b>Energia direta consumida de fontes renováveis</b>			
Biodiesel	N.A.	17,31	5,12
Álcool etílico hidratado (etanol)	N.A.	7.420,44	28.407,23
<b>Total</b>	<b>N.A.</b>	<b>7.437,75</b>	<b>28.412,35</b>
<b>Energia indireta</b>			
Eletricidade	14.724,93	13.787,99	16.567,53
<b>Total</b>	<b>14.724,93</b>	<b>13.787,99</b>	<b>16.567,53</b>

<sup>1</sup> Os dados consumo de energia GRI 302-1 se refere aos Escopo 1 e 2 do inventário GHG.

<sup>2</sup> Escopo: Cielo, Stelo, Cateno e Braspag\*

\* Valores englobam matriz, filiais e as controladas situadas na matriz.

**Energia****Meta\_2019**

Reducir em 1% o consumo de energia, em relação a 2018, na matriz da Cielo, lojas (exceto as situadas em shoppings centers) e filiais (exceto as que tiverem mudanças de localização de sua sede)

**Status\_2019**

Não alcançado

**Justificativa\_2019**

Apesar de realizar campanhas de conscientização do uso de energia, houve aumento de 20% no consumo total, pois houve a incorporação da Stelo e incremento no quadro de colaboradores. Para mitigar esse aumento, a Cielo optou por comprar apenas energia renovável, adquirindo o Certificado de Energia Renovável (i-RECs)

**Meta\_2020**

Adquirir 100% da energia de fontes renováveis

## Água GRI 103-2, 103-3, 303

Em 2019, a Cielo consumiu 3.764,25 m<sup>3</sup> de água potável em sua sede (3.535,52 m<sup>3</sup> em 2018), proveniente de concessionária de abastecimento. Toda a água utilizada na sede passa por um sistema de reaproveitamento e tratamento e é transformada em água de reúso. Ao final de 2019, o volume captado na sede foi de 8.801 m<sup>3</sup> de água, sendo 34,14% utilizados pela Cielo. Do total captado, houve consumo de 3.694 m<sup>3</sup> de água de reúso. **GRI 303-1**

A Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), localizada no quarto subsolo do edifício da sede, conta com estrutura adequada para coleta da água utilizada, que é encaminhada para tratamento por meio dos canos do empreendimento, em conformidade com as regras estabelecidas pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (Cetesb).

### Consumo de água (m<sup>3</sup>)



O volume mínimo mensal de tratamento contratado pela estação no ano é de 3.500 m<sup>3</sup>. Ao final de 2019, o volume estava discriminado em:

- » 8.801 m<sup>3</sup> de água captada e tratada
- » 3.694 m<sup>3</sup> de água de reúso consumida
- » 209 m<sup>3</sup> de água consumida, mas que não pode ser tratada

O valor do consumo é cobrado mediante o rateio realizado pelo condomínio, que conta ainda com sistema de captação da água da chuva para manutenção de jardins e limpeza das dependências externas. Por não abastecer as áreas internas da Companhia, esse volume não é contabilizado.

Os escritórios da Cielo apresentam arejadores nas torneiras, com fechamento automático. A empresa considera que tenha esgotado as melhorias que visam à redução do consumo, por isso mantém a meta de não exceder o consumo de 10 litros por pessoa/dia. Para isso, foi realizada campanha de conscientização com foco no uso consciente da água. O consumo de água aumentou, porém também aumentou o número de colaboradores. Em 2019, foram utilizados, em média, 5,3 litros por pessoa, ante 5,69 litros/pessoa em 2018. Para 2020, a meta é manter o consumo em até 10 litros por pessoa/dia.



### Água

#### Meta\_2019

Manter o consumo de água nos mesmos níveis do ano de 2018

#### Status\_2019

Alcançado

#### Meta\_2020

Consumo de até 10 litros por pessoa/dia

## Efluentes e resíduos GRI 103-2, 103-3, 306

Na Cielo, todo o processo de descarte de resíduos é realizado por empresas ambientalmente corretas, regulamentadas por órgãos vigentes e que possuem rastreabilidade por meio de laudos e certificados, acessíveis em meio eletrônico. O transporte é efetuado pelos próprios fornecedores de descarte.

A contagem do resíduo até julho de 2019 era realizada pela quantidade de sacos. Após essa data a contagem foi realizada por pesagem. O lixo é separado e enviado para reciclagem ou para os aterros sanitários.

No período, o peso total de resíduos foi de 368.765 kg, dos quais 253.145 kg foram destinados para reciclagem, o que equivale a 69% do total de resíduos gerados pela Companhia.

### Efluentes

#### Meta\_2019

Destinar para reciclagem mais de 90% de todos os resíduos gerados pela Cielo (POS, material de marketing, resíduos orgânicos na matriz, cabos e suprimentos)

#### Status\_2019

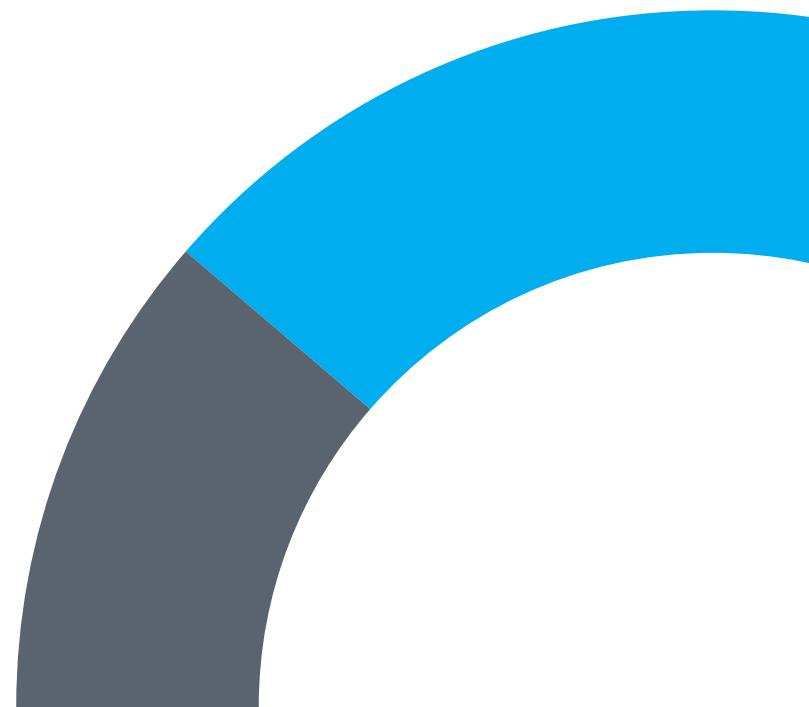
Não alcançado

#### Justificativa\_2019

Os resíduos passaram ser pesados e, consequentemente, obteve-se uma mensuração mais assertiva

#### Meta\_2020

A possibilidade de proposição de uma meta para esse tema será decidida após a verificação do comportamento da geração de resíduos em 2020.



**PESO TOTAL DE RESÍDUOS, DISCRIMINADO POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO (kg) GRI 306-2**

Tipo de resíduo <sup>1</sup>	2017	2018	2019	Destinação
Máquina Cielo	75.880	0	-	Coprocessamento
Máquina Cielo <sup>2</sup>	118.974	174.479	56.707	Reciclagem
Material de marketing	25.170	2.690	3.938	Coprocessamento
Suprimentos (cabos e fontes)	171.027	136.631	71.014	Reciclagem
Resíduos orgânicos <sup>3</sup>	22.343	26.772	111.682	Aterro sanitário
Resíduos recicláveis <sup>3</sup>	30.872	27.748	125.424	Reciclagem
<b>Total</b>	<b>444.266</b>	<b>368.320</b>	<b>368.765</b>	

<sup>1</sup>A Cielo não gera resíduos perigosos, por isso, todos os resíduos dispostos na tabela são considerados não perigosos. A Cielo realiza o processo de devolução de baterias das máquinas para os fabricantes de acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos. O transporte é efetuado pelos próprios fabricantes.

<sup>2</sup>A redução no descarte de máquinas Cielo e suprimentos está relacionado à eliminação do backlog de descarte que existia em 2018; à linearidade e frequência nos descartes de 2019 e à redução de estoque dos equipamentos obsoletos.

<sup>3</sup>Desde agosto de 2019 foi modificada a forma de contagem do resíduo, que passou a ser pesado diariamente. Para os meses anteriores foi realizada a estimativa baseada no comportamento de consumo dos meses em que foi realizada a pesagem.

## Logística reversa

A Cielo mantém como parceira para logística reversa das máquinas a empresa Sinctronics, que possui infraestrutura e tecnologia para coletar e transformar eletroeletrônicos em matéria-prima e peças para novos produtos.

Além de cumprir a Política Nacional de Resíduos Sólidos e a DD76, sancionada no início de 2019, em que obriga os sistemas de logística reversa nas empresas e vincula à licença de operação, a parceria foi responsável por reciclar 15.012 kg de plástico, 1.105 kg de ferro e 4.421 kg de placas apenas em 2019. E desde 2017, ano em que tudo começou, a Cielo já obteve uma receita de R\$ 500 mil com material que antes seria descartado.

O plástico reaproveitado foi usado para fazer caixas colmeia utilizadas dentro dos Centros de Distribuição, com menor custo do que as usadas anteriormente feitas de papelão.

## Emissões GRI 103-2, 103-3, 305

A contribuição da Cielo para o combate às mudanças climáticas acontece em quatro eixos: avaliação dos impactos, redução das emissões, compensação das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) não evitadas e articulação e compromisso com a transparéncia.

Por meio da elaboração de inventário anual de GEE de suas atividades e de suas coligadas, a Cielo identifica continuamente as principais fontes de emissão na operação e avalia oportunidades para reduzir esse impacto. O inventário segue a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol e é auditado por empresa terceira. Além disso, as emissões da empresa são publicadas no Registro Público de Emissões do Programa Brasileiro GHG Protocol e no Carbon Disclosure Project (CPD) e no ICO<sub>2</sub>.

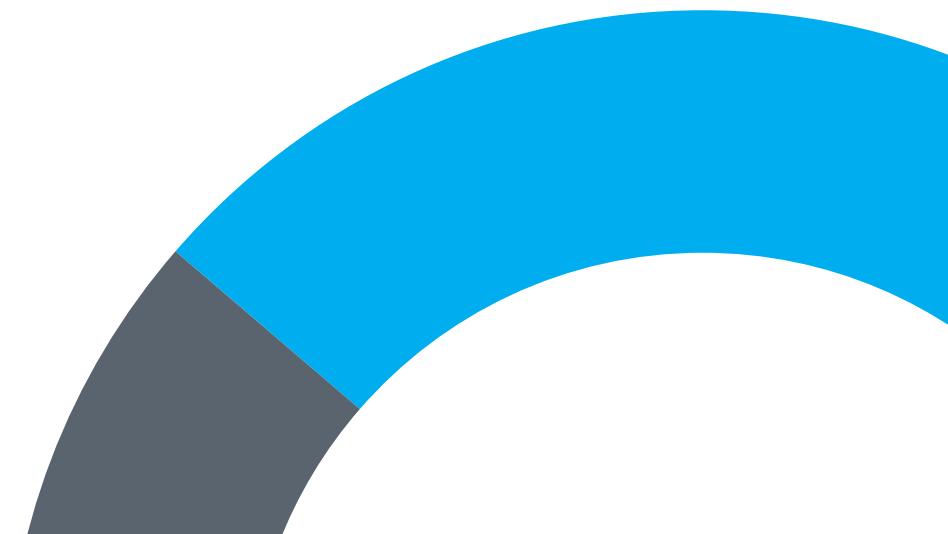
O avanço da Cielo no que tange a contribuição para uma economia de baixo carbono é percebido na avaliação do CDP. Em 2019, a Cielo pulou de nota C para B, deixando a avaliação B- no caminho.

Em 2019, houve um aumento de mais de 190% na categoria de emissões de logística direta e reversa, pois diante de uma crise de abastecimento, a Cielo optou pelo modal aéreo para substituir o modal terrestre. Outro precursor que aumentou substancialmente foi a aquisição de novos terminais, devido à estratégia de venda de máquinas.

### EMISSÕES BRASIL (CIELO, SERVINET, ALIANÇA, BRASPAG, CATENO, M4U, STELO<sup>1</sup>) (tCO<sub>2</sub>e) GRI 305-1, 305-2, 305-3

	2017	2018	2019
<b>Escopo 1</b>	<b>1.894,20</b>	<b>2.700,46</b>	<b>4.239,36</b>
Combustão móvel	1.893,98	2.646,00	4.239,21
Fugitivas	0,22	54,46	0,15
<b>Escopo 2</b>	<b>477,16</b>	<b>333,56</b>	<b>395,67</b>
Aquisição de energia elétrica	477,16	333,56	395,67
<b>Escopo 3</b>	<b>16.593,00</b>	<b>22.000,58</b>	<b>42.033,07</b>
Bens e serviços comprados	727,85	492,24	253,55
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	2.129,88	3.246,14	2.772,45
Resíduos gerados nas operações	15,98	89,24	431,52
Transporte e distribuição ( <i>downstream</i> )	7,00	0,77	1,96
Transporte e distribuição ( <i>upstream</i> )	12.103,59	16.431,45	37.481,06
Uso de bens e serviços vendidos	463,52	244,72	238,15
Viagens a negócios	1.145,18	1.496,02	854,37
<b>Total</b>	<b>18.964,36</b>	<b>25.034,59</b>	<b>46.668,10</b>

<sup>1</sup>As emissões da Stelo foram incorporadas a partir de 2018.



**EMISSÕES DO ESCOPO 3 — TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO —  
UPSTREAM — CIELO, SERVINET E ALIANÇA (tCO<sub>2</sub>e) GRI 305-3**

	2018	2019	Variação
Atendimento em campo ( <i>currier</i> )	3.962,25	3.942,10	-0,5%
Bobinas suprimentos	760,33	745,01	-2,0%
Descarte (terminal, suprimento e marketing)	6,51	2,87	-55,9%
Fabricante (novos terminais)	2.599,88	6.350,26	144,3%
Reversa e direta	9.054,79	26.399,15	191,5%
<i>Milk run</i>	39,56	39,68	0,3%
Transporte de material	7,58	1,62	-79,1%
<b>Total</b>	<b>16.430,90</b>	<b>37.480,70</b>	<b>128,11%</b>

**EMISSÕES EUA (MERCHANT E-SOLUTIONS) (tCO<sub>2</sub>e) GRI 305-1, 305-2, 305-3**

	2017	2018	2019
<b>Escopo 1</b>	<b>3,87</b>	<b>30,19</b>	<b>0,23</b>
Combustão estacionária	3,87	3,73	0,23
Combustão móvel	-	26,45	-
<b>Escopo 2</b>	<b>296,32</b>	<b>308,63</b>	<b>335,53</b>
Aquisição de energia elétrica	283,30	297,64	322,84
Aquisição de energia térmica	13,02	10,99	12,69
<b>Escopo 3</b>	<b>560,39</b>	<b>1.095,80</b>	<b>1.022,45</b>
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	515,88	565,64	565,64
Transporte e distribuição ( <i>downstream</i> )	12,99	13,85	11,16
Viagens a negócios	31,52	516,31	445,65
<b>Total</b>	<b>860,58</b>	<b>1.434,62</b>	<b>1.358,22</b>

## Compensação das emissões

A Cielo compensou 100% das emissões de Escopo 1, no Brasil e nos Estados Unidos, por meio da compra de créditos de carbono do projeto Ituxi protege florestas, de uma das regiões da Amazônia com maior pressão por desmatamento, o chamado “arco do desmatamento”. O projeto compreende uma área de cerca de 50 mil hectares, que abriga diversas espécies endêmicas e ameaçadas de extinção, assim como corredores ecológicos essenciais para a manutenção da rica biodiversidade do bioma. A iniciativa atua também com a comunidade local, focando na segurança de suas terras e sustento contra invasões e grilagem, e na geração de renda por meio de atividades sustentáveis, como a produção de castanha-do-pará. No total, foram compensados 4.240 tCO<sub>2</sub>e.

## Emissões

## Escopo 1

**Meta\_2019**

Reducir em 1% as emissões sobre o registrado em 2018, desde que não sejam contratados novos colaboradores para a equipe comercial

**Status\_2019**

Indeferido

**Justificativa\_2019**

Foram contratados 400 colaboradores para força comercial

**Meta\_2020**

Abastecer a frota somente com o biocombustível etanol e reduzir em 90% as emissões de combustão móvel

## Escopo 2

**Meta\_2019**

Reducir em 1% o consumo de energia elétrica, em relação a 2018, na matriz da Cielo, lojas (exceto as situadas em shopping centers) e filiais (exceto as que tiverem mudanças de localização de sua sede)

**Status\_2019**

Não alcançado

**Justificativa\_2019**

Além de ter aumentado o quadro de colaboradores, houve a incorporação da estrutura da Stelo nos andares da Cielo

**Meta\_2020**

Adquirir certificado para 100% da energia consumida

## Escopo 3

**Meta\_2019**

Evitar em 3% as emissões estimadas para o ano por meio de mecanismos para mitigar o aumento de quilometragem previsto pelo atendimento em campo com a recuperação de mercado: autoatendimento pelo cliente nas lojas, filiais, bancos parceiros e executivos da área comercial que realizam instalações das máquinas nos clientes

**Status\_2019**

Não alcançado

**Justificativa\_2019**

A retomada do market share levou a um aumento nas operações logísticas que tornou as iniciativas aplicadas insuficientes para o atingimento da meta

**Meta\_2020**

Tendo em vista as projeções de retomada de mercado, não foi possível estabelecer meta

# A Cateno



# A Cateno

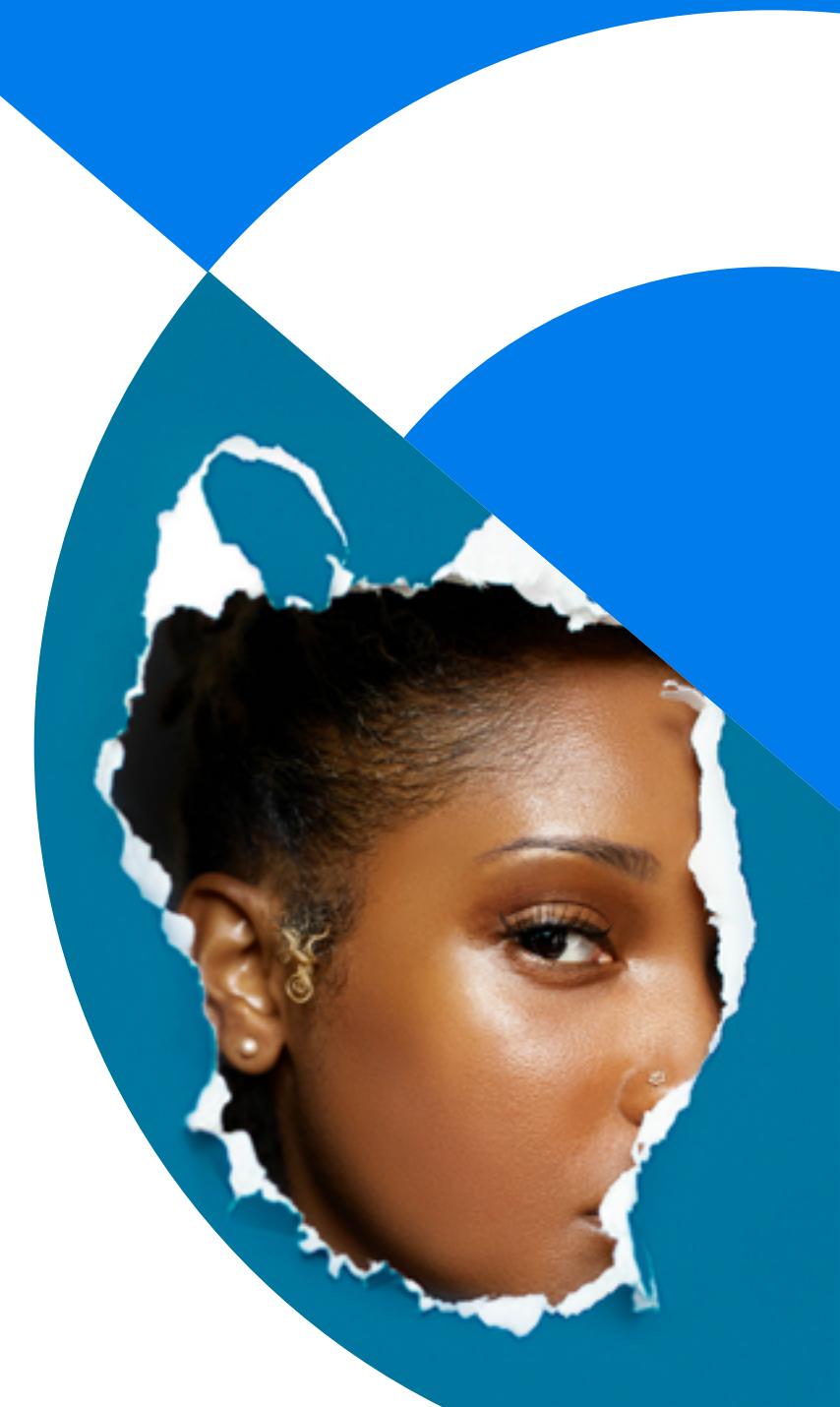
A Cateno Gestão de Contas de Pagamento S.A. é uma empresa com sede em Barueri, na Grande São Paulo, especialista na criação e gestão estratégica de soluções tecnológicas para o mercado de meios de pagamento em todo o território nacional. É responsável pela emissão e gestão dos cartões de débito e crédito do Arranjo Ourocard, do Banco do Brasil. Oferece também aos seus clientes, inteligência em gestão de autorização e fraude, bem como a emissão de contas de pagamento digital e cartões pré-pagos. **GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-6**

A companhia é uma *joint venture* entre a Cielo, que detém 70% de suas ações, e o Banco do Brasil, que possui 30%. Em um mercado pautado pela inovação e pela transição veloz entre o físico e o digital, a Cateno conecta bancos, clientes e emissores em um ecossistema diversificado de possibilidades, gerando eficiência, agilidade e segurança. **GRI 102-5**

## História

A empresa foi formada em novembro de 2014, a partir da assinatura de um acordo de associação entre a Cielo e a BB Elo Cartões, subsidiária integral do Banco do Brasil, com o objetivo gerir as contas de pagamento das transações provenientes das operações de cartões de crédito e da funcionalidade de compras via débito por meio do Ourocard.

**70% das ações  
da Cateno  
pertencem a  
Cielo e 30% ao  
Banco do Brasil**



## Linha do tempo

2019

**Janeiro** – A Cateno é a primeira *joint venture* do Brasil a receber a certificação PCI-DSS, com relatório ROC e AOC preenchido pela auditoria responsável. O reconhecimento atesta a segurança dos serviços realizados e a compatibilidade com os requisitos obrigatórios de segurança.

**Dezembro** – Alcance dos 500 milhões em volume de transações financeiras para obtenção da autorização de Instituição de Pagamento.

2018

**Maio** – A Cateno torna-se emissora de cartões pré-pago da bandeira Elo. Atuando de modo complementar ao Banco do Brasil, a nova operação da Cateno é fundamental para apoiar o processo de bancarização de grande parte da população brasileira.

2015

**Janeiro** – Após a aprovação dos órgãos reguladores, a Token recebe do Banco do Brasil os direitos de exploração das atividades de gestão de contas de pagamentos pós-pagas e da funcionalidade de compra via débito no âmbito da Ourocard. A operação tem entre seus objetivos realizar associações com outros parceiros para aproveitar oportunidades no mercado de meios eletrônicos de pagamento.

**Fevereiro** – Os contratos de criação foram firmados entre Cielo e BB e a empresa passa a se chamar Cateno Gestão de Contas de Pagamento S.A. Desenvolvida pela FutureBrand, consultoria multinacional de estratégia de *branding*, a nova marca personifica os principais atributos da Cateno: solidez, eficiência, inovação, tecnologia e inclusão.

2014

**Novembro** – Criação da Token Gestão de Contas de Pagamento S.A., *joint venture* entre Banco do Brasil (BB), por meio da BB Elo Cartões, e Cielo para atuar como provedora de soluções na gestão de contas de pagamento. A composição do capital da sociedade foi dividida em 30% para o BB Elo Cartões, subsidiária integral do BB, e 70% para a Cielo.

**Dezembro** – O Banco Central (Bacen) autoriza participação societária da BB Elo Cartões e da Cielo na Token Gestão de Contas de Pagamento S.A. A sociedade também é aprovada pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade).

# Política de sustentabilidade

A Cateno possui uma política voltada ao seu desenvolvimento sustentável. Monitorada pela Gerência de Recursos Humanos, está pautada em oito diretrizes:

- » Conduta Ética;
- » Práticas Anticorrupção;
- » Respeito aos Direitos Humanos;
- » Concorrência Leal;
- » Cadeia de Valor;
- » Ações de Engajamento e Investimento Social;
- » Gestão Ambiental;
- » Governança da Sustentabilidade.

Entretanto para desenvolver ainda mais seu trabalho em sustentabilidade considerando os interesses da sociedade, a empresa elaborou em 2019 sua primeira matriz de materialidade.

## Materialidade

Conduzido por consultoria especializada de acordo com as premissas da Global Reporting Initiative (GRI), o processo de construção da matriz de materialidade da Cateno foi dividido em quatro etapas: **identificação** dos públicos e impactos da organização; **priorização** e levantamento da percepção de *stakeholders*; **análise** dos resultados e elaboração da matriz e **validação** com as lideranças e apresentação de riscos e oportunidades.

Para a identificação de *stakeholders* foram considerados os grupos de maior relevância para a Cateno: sua Diretoria

Executiva, os acionistas, Cielo e Banco do Brasil, parceiros (Elo, Sequoia, Conductor e Valid) e fornecedores. Esses grupos foram abordados por meio de entrevistas e consultas on-line. **GRI 102-40, 102-42, 102-43**

A construção da matriz contou também com análises setoriais, de documentos internos e *benchmarking*. Com isso, chegou-se a uma lista inicial de 20 temas, que após a conclusão de toda a análise e a validação considerando a visão da empresa (eixo interno) e a visão dos *stakeholders* (eixo externo) resultou em nove temas prioritários.



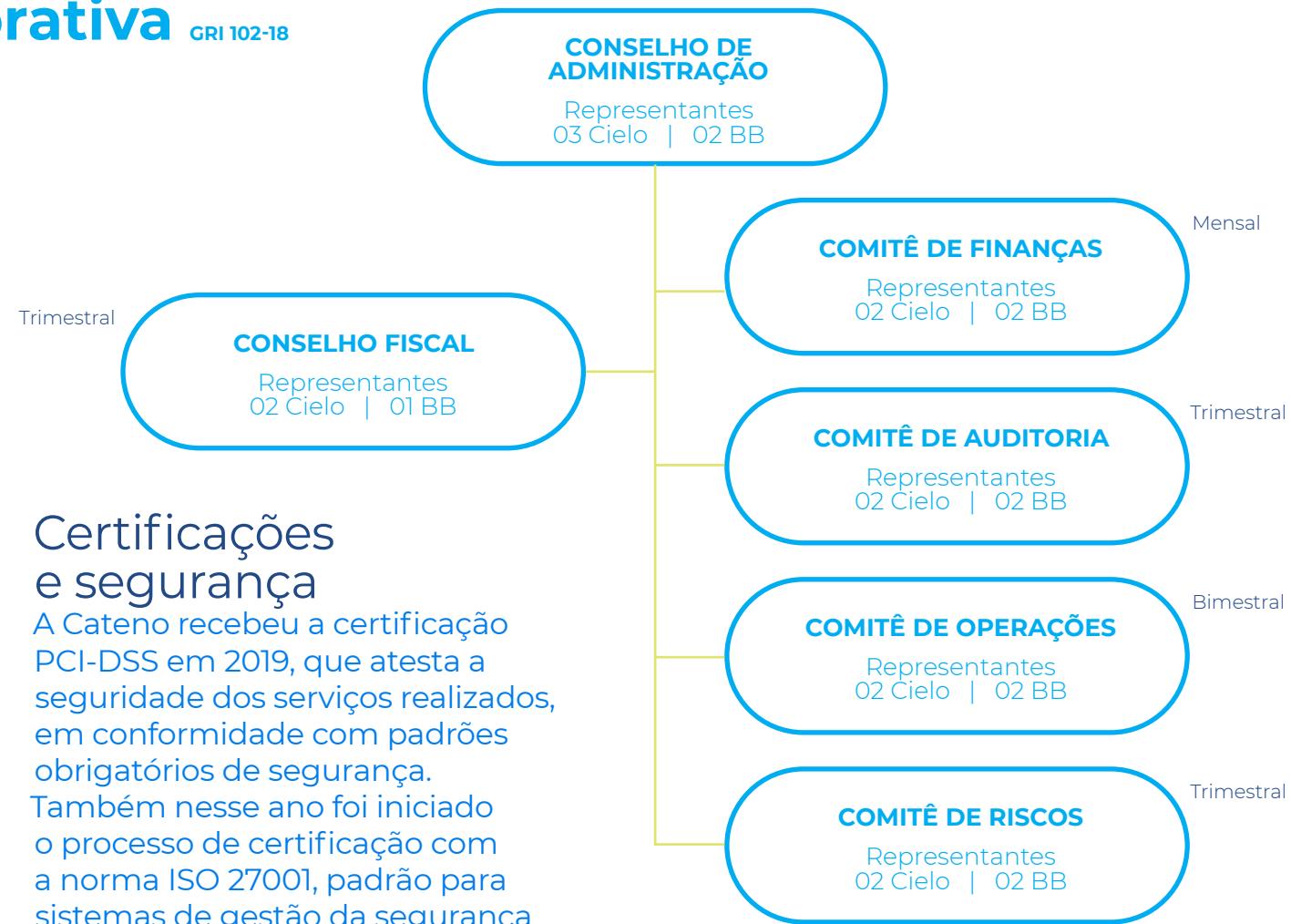
Temas materiais	Foco	Desafio	ODS
1. Segurança cibernética e privacidade de dados	» confidencialidade no uso de dados » segurança dos clientes	» prevenção de fraudes » risco de vazamentos	 16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES
2. Tendências e disruptão tecnológica	» inovação » competitividade	» capacidade de se reinventar » agilidade na gestão de mudanças	
3. Ética, integridade e práticas anticorrupção	» combate à corrupção » padrões de ética e integridade	» fortalecer a relação com os fornecedores e parceiros	 16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES
4. Gestão de riscos	» gestão de riscos no planejamento estratégico	» riscos regulatórios	 10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES
5. Governança corporativa	» estruturação da Alta Direção	» disseminar o planejamento estratégico de longo prazo aos parceiros para atuação conjunta	 16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES
6. Experiência do cliente	» foco no cliente	» fidelização pela experiência	
7. Expansão da base de clientes	» mercado emergente	» parceiros e fornecedores ágeis para a expansão	 10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES
8. Soluções customizadas	» visão de longo prazo	» ter o cliente no centro » tecnologia para crescer	
9. Capacidade e disponibilidade operacional	» excelência em nível de serviços	» qualidade e agilidade nas entregas	 9 INDÚSTRIA, INovação E INFRAESTRUTURA

# Governança corporativa GRI 102-18

A estrutura de governança da Cateno é formada por um Conselho de Administração com cinco membros, (órgão máximo de governança), um Conselho Fiscal formado por três membros e quatro comitês que respondem a ambos os conselhos e possuem quatro integrantes cada um. São eles: o Comitê de Finanças, o Comitê de Auditoria, o Comitê de Operações e o Comitê de Risco, criado em 2019.

Também em 2019, a empresa começou a se organizar para incluir um quinto comitê consultivo dos conselhos, o Comitê de Pessoas e Sustentabilidade, que deverá ser estabelecido em 2020. Atualmente, há um comitê similar que responde diretamente à Presidência da Companhia.

Veja a seguir o organograma da Cateno, que especifica a quantidade de representantes de cada uma das empresas da *joint venture*.



## Certificações e segurança

A Cateno recebeu a certificação PCI-DSS em 2019, que atesta a segurança dos serviços realizados, em conformidade com padrões obrigatórios de segurança.

Também nesse ano foi iniciado o processo de certificação com a norma ISO 27001, padrão para sistemas de gestão da segurança da informação, que deverá ser concluído em meados de 2020. Dessa forma, a Cateno estará adequadamente preparada para cumprir os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados, que entrará em vigor em agosto de 2020.

## Princípios éticos GRI 102-16

A gestão interna da Cateno e o seu relacionamento com todos os stakeholders se baseiam nos melhores padrões de conduta, expressos em sua missão, visão e valores.

A empresa possui um Código de Conduta Ética e, para zelar pela manutenção e cumprimento do documento, possui um canal de ética independente, que possibilita o relato identificado ou anônimo, para tratar desses assuntos. O endereço na web é <https://canalconfidencial.com.br/cateno>.

### Missão

Ampliar a rentabilidade e as oportunidades de negócios dos clientes e dos acionistas, através de soluções inovadoras, seguras e eficientes em meios de pagamento.

### Visão

Ser referência em inovação e eficiência em um mercado plural, competitivo e em constante evolução, investindo em pessoas, ferramentas e soluções capazes de atender e de surpreender nossos clientes.

### Valores

- » Ética, respeito e proximidade em todas as relações;
- » Compromisso com transparência;
- » Atitude de dono;
- » Cliente encantado;
- » Crença e paixão no nosso negócio;
- » Eficiência em tudo o que fazemos;
- » Inovação nas soluções que oferecemos.



## Produtos e soluções

A Cateno manteve sua postura de contínua atualização tecnológica em suas soluções de pagamentos ao longo de 2019. Exemplos desse posicionamento são as novidades introduzidas para as contas pré-pagas de pagamento da Cateno, que passaram a operar com o pagamento de contas e tributos, ampliaram os serviços de recarga, antes restritos ao celular, e passaram a oferecer o pagamento de assinaturas diversas, como Sky, Spotify e Uber.

Também foram incluídas algumas opções de autoatendimento via portal transacional e aplicativo, como solicitação de segunda via e acompanhamento do pedido e entrega de cartões pré-pagos da bandeira Elo.

Entretanto, os principais ativos da Cateno continuam sendo a emissão e a gestão dos cartões de débito e crédito do Arranjo Ourocard, as contas de pagamento e os cartões pré-pagos customizados para os mais diversos perfis de empresas. A operação tem

como objetivo tangibilizar a facilidade nos serviços financeiros e a oferta constante de novas funcionalidades, adequadas às necessidades que esta indústria exige.

A Cateno registra ainda uma plataforma aberta com mais de 80 APIs próprias, que conectam diversos recursos às soluções ofertadas para meios de pagamento pré-pagos e para inteligência em autorização e fraude.

**Cielo Pay:  
lançamento do ano**  
*Desenvolvido ao longo de quatro meses, o Cielo Pay é um aplicativo lançado em parceria com a Cielo em 2019. A ferramenta reúne funcionalidades de conta e carteira digital e tem entre suas vantagens o suporte dado ao empreendedor na gestão do seu negócio.*



## Desempenho do ano

A Cateno registrou uma série de importantes avanços ao longo de 2019, com resultados financeiros sólidos, melhoria da sua governança corporativa, além de receber reconhecimentos externos que contribuem para solidificar sua presença no mercado brasileiro e torná-la uma referência no segmento.

### Capital financeiro

Ainda que seus principais resultados apresentassem uma ligeira redução na comparação com o exercício anterior – especialmente devido ao crescimento das despesas operacionais e financeiras, o desempenho de 2019 permitiu à Cateno contribuir com 55,7% do lucro líquido total da Cielo no exercício.

#### GRI 102-7

Ebitda:  
**R\$ 1.299,4 milhões**  
(-4,5% ante 2018)

Receita líquida:  
**R\$ 2.773.299,06**

Lucro líquido:  
**R\$ 677,8 milhões**  
(-5,5% ante 2018)

Lucro líquido + passivo:  
**R\$ 12.990.632.257**

## Capital humano e intelectual

A Cateno conta com profissionais experientes e equipes multidisciplinares que mantêm contato com startups emergentes e parceiros para desenvolver negócios. A empresa encerrou 2019 com um total de 109 colaboradores, sendo que 100% deles, com exceção dos diretores estatutários, estão cobertos por acordos de negociação coletiva. **GRI 102-7, 102-41**

### NÚMERO DE COLABORADORES POR IDADE E GÊNERO GRI 102-8

Faixa etária	Mulheres	Homens	Total
Menor que 30 anos	8	15	23
Entre 30 e 50 anos	46	33	79
Maior que 50 anos	4	3	7
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>51</b>	<b>109</b>

### RAZÃO MATEMÁTICA DO SALÁRIO E REMUNERAÇÃO POR GÊNERO GRI 405-2

	Mulheres	Homens	Total
Média do salário	8.173,47	12.683,66	10.573,39
<b>Percentual</b>	<b>45%</b>	<b>55%</b>	<b>100%</b>

### NÚMERO DE COLABORADORES POR IDADE E MINORIAS GRI 102-8

Etnia	Menor de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Maior de 50 anos	Total
Amarela	2	2	-	4
Branca	10	64	7	81
Indígena	-	1	-	1
Parda	8	10	-	18
Preta	3	2	-	5
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>79</b>	<b>7</b>	<b>109</b>

### ROTATIVIDADE GRI 401-1

Tipo	Quantidade
Admitidos	46
Desligados	23
<b>Total</b>	<b>69</b>
Empregados	109
Turnover anual	32%
Turnover mensal (média)	3%
Estagiários	29

## Treinamento

Foi estabelecida em 2019 a universidade corporativa UniCateno, que oferece cursos obrigatórios aos colaboradores da Companhia – abordando temas como conduta ética e gestão de riscos.

### MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR GÊNERO E CATEGORIA FUNCIONAL GRI 404-1

Cargos	Homens	Mulheres	Total
Coordenadores	374	16	<b>390</b>
Gerentes	324	680	<b>1.004</b>
Especialistas/consultores	870	1.015	<b>1.885</b>
Equipe	408	3.894	<b>4.302</b>
Estagiários	16	-	<b>16</b>
<b>Total</b>	<b>1.992</b>	<b>5.605</b>	<b>7.597</b>

## Capital social e de relacionamento

A cadeia de fornecedores da Cateno encerrou 2019 com 55 parceiros de diversas naturezas, distribuídos em todo o território nacional. Desses, apenas dois são considerados críticos, pois estão ligados diretamente ao processamento das transações pré-pagas e rede corporativa. Ao todo, foram destinados no período R\$ 15 milhões, um aumento de 20% em relação a 2018, devido ao crescimento dos produtos Cateno. **GRI 102-9**

## Capital natural

Em termos de meio ambiente e utilização consciente de recursos naturais, a grande contribuição da Cateno em 2019 foi a migração para a fatura digital, por meio de mensagens SMS – eliminando assim a emissão de mais de 2 milhões de faturas de papel por mês, ou praticamente metade do total. A Cateno continuará ampliando a participação das faturas digitais em 2020, com a meta de atingir 100% do total.

Desde 2017, a Cateno elabora o seu Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) de maneira independente. Em 2016, a joint venture já calculava as suas emissões, porém os dados eram computados e divulgados no inventário de emissões da Cielo.

### EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) GRI 305-1, 305-2, 305-3

TCO <sub>2</sub> equivalente	2017	2018	2019
Emissões diretas (Escopo 1)	39,39	32,01	53,30
Combustão móvel	39,39	31,9	53,30
Fugitivas	-	0,11	-
Emissões indiretas (Escopo 2)	6,67	5,23	8,87
Aquisição de energia	6,67	5,23	8,87
Emissões indiretas (Escopo 3)	179,38	851,29	167,84
Deslocamento de colaborador	77,65	606,16	59,79
Transporte e distribuição ( <i>upstream</i> )	0,26	0,05	0,11
Viagens a negócios	101,47	245,08	107,94
<b>Total</b>	<b>225,44</b>	<b>888,53</b>	<b>230,02</b>

# Anexos



## Revisão da matriz de relevância da Cielo GRI 102-44 e 102-46

Uma consultoria externa foi responsável pela revisão da matriz de relevância da Cielo em 2019, de acordo com estudos que revelaram 20 temas atuais para o setor e que têm relação aos pilares da Cielo.

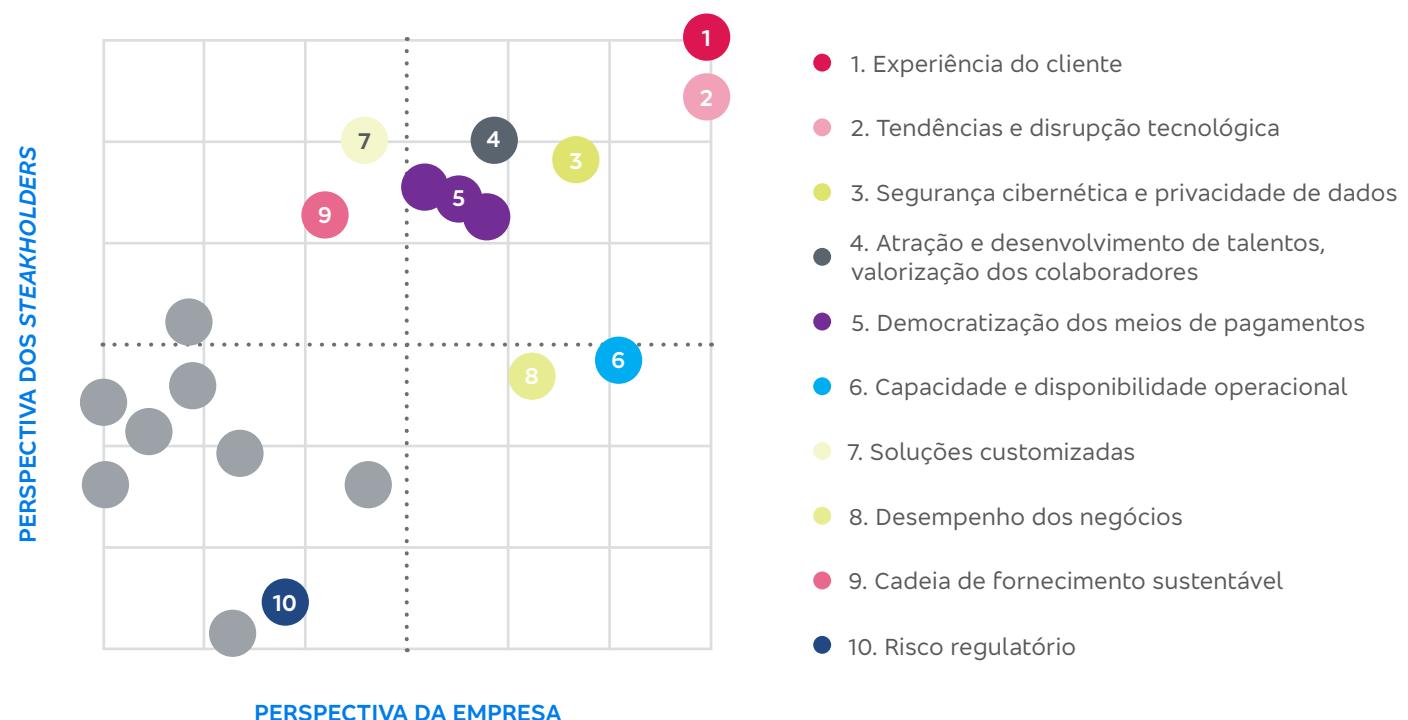
Em seguida, foi realizada uma consulta on-line com colaboradores, bancos, fornecedores e demais públicos, de modo a obter as impressões sobre os temas listados.

A análise desse conteúdo, juntamente com as conclusões dos estudos efetuados, como *The Sustainability Yearbook 2018*, da Robeco SAM, Balanço Abecs (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços), levou à elaboração da matriz de relevância, com base nos Standards da Global Reporting Initiative (GRI) e também dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), do Pacto Global, da ONU.

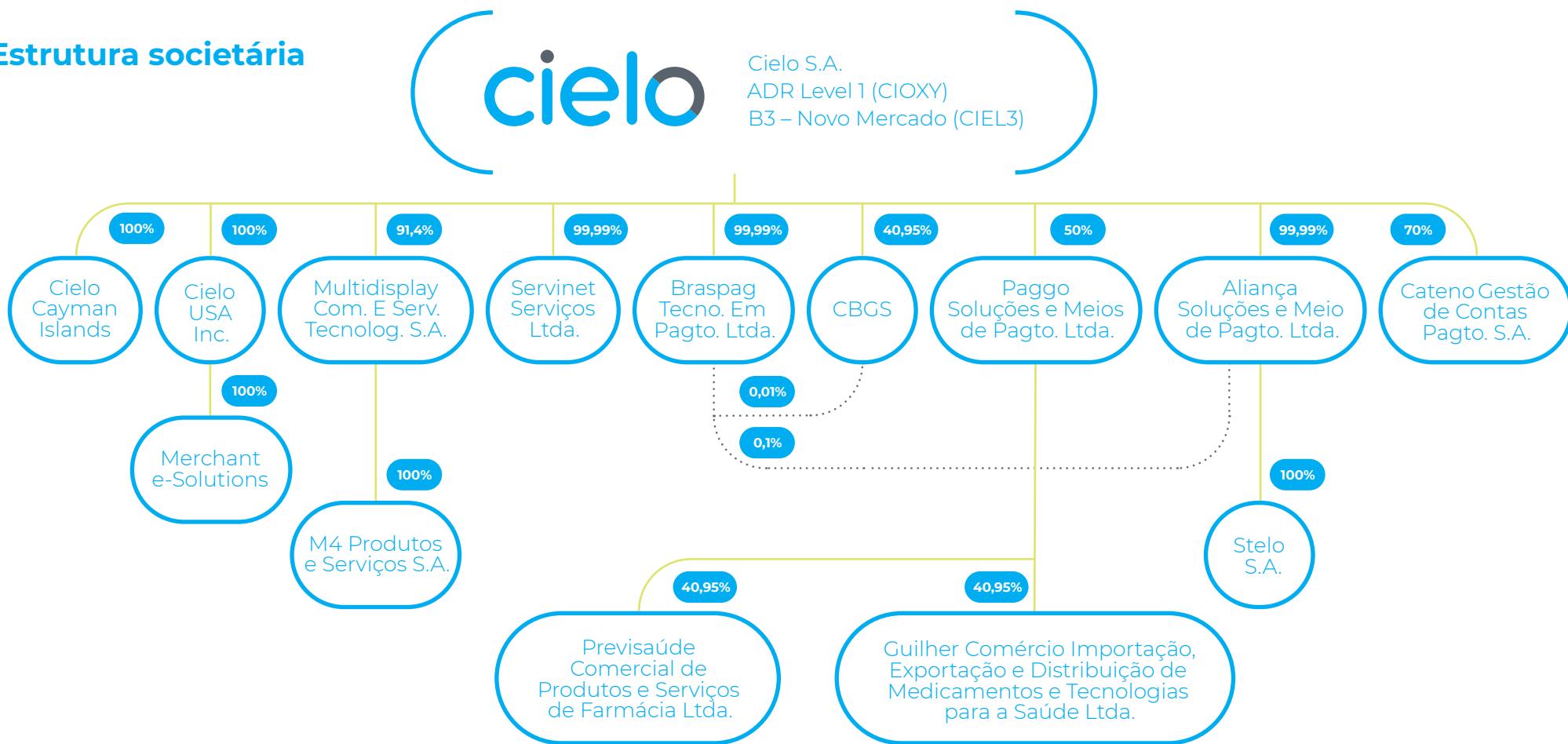
No eixo externo foi considerada a visão dos stakeholders, já no interno a visão da empresa. O tema Riscos Regulatórios foi definido como prioritário na avaliação final da Diretoria: “A governança corporativa, ética e integridade são base para as ações da Cielo”.

Foram considerados temas que geram valor tangível e financeiro, como melhoria da margem, aumento do faturamento e aprimoramento da avaliação. Também foram avaliados valor não-financeiro intangível, como valor da marca, gestão de riscos e gestão das expectativas (*stakeholders*).

**Revisão da matriz de relevância considerou temas que geram valor tangível e financeiro**



## Estrutura societária



Mudanças nos cargos de governança ocorridas em 2019: **GRI 102-18**

**Artur Padula Omuro**, representante do Bradesco, renunciou como membro do Conselho de Administração, sendo aprovada a eleição de Carlos Hamilton Vasconcelos Araújo, representante do Banco do Brasil.

**Carlos Hamilton Vasconcelos Araújo**, representante do Banco do Brasil, renunciou

como membro do Conselho de Administração da Companhia, sendo substituído por Mauro Ribeiro Neto para representar a mesma instituição.

**Sergio Saraiva Castelo Branco de Pontes** apresentou sua carta de renúncia ao cargo de Diretor Estatutário sem designação específica da Companhia (Vice-Presidente Executivo de

Desenvolvimento Organizacional).

**Paulo Adriano Rômulo Naliato** foi eleito como Diretor sem Designação Específica (Vice-Presidente de Desenvolvimento Organizacional).

\*A Cielo também detém participação na empresa Cielo Cayman Island ("Cielo Cayman"), que se encontra inativa desde a sua constituição (não realizou nenhuma atividade operacional, não operacional, patrimonial ou financeira).

## CONTRIBUIÇÕES NO PLANO DE PREVIDÊNCIA PRIVADA GRI 201-3

Salário de contribuição – faixa salarial	%
1ª faixa: parcela do salário limitado a 15 UR	2
2ª faixa: salário nominal menos o menor valor de 15 UR	De 0 a 7,8

Em 2019, a Cielo recebeu R\$ 22.621.811,88 de assistência financeira do governo, sendo: **GRI 201-4**

» R\$ 9.909.265,35 da Lei do Bem (projetos de inovação);

## PLANO DE PREVIDÊNCIA PRIVADA GRI 201-3

Salário de contribuição – faixa salarial	Contrapartida da Cielo em múltiplo
Até 40 anos	1
De 41 anos a 50 anos	1,5
A partir de 51 anos	2,0

- » R\$ 9.465.110,55 de doações incentivadas (Lei Rouanet, Legislação Desportiva, Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente, Fundo do Idoso, Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência e Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica);
- » R\$ 3.102.035,71 do Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT);
- » R\$ 145.400,28 de extensão de auxílio maternidade e paternidade.

## Investimento Social Privado GRI 203-1

Lei	Proponente	Nome	Resumo	Público beneficiado	Valor (R\$)
FIA	Instituto Social Ser Mais	Projeto Ateliê Arte +	Desenvolver a sensibilidade dos adolescentes para elaboração de projetos, criação e produção de objetos em madeira com o intuito de favorecer a educação para valores, iniciação profissional e a geração de renda.	Até 200 beneficiários diretos	R\$ 160.390,00
FIA	Projeto Âncora	Projeto Transformação Social Inovadora	Proporcionar uma interação entre a instituição e comunidade do entorno, promovendo a aproximação de crianças, adolescentes e suas famílias. O trabalho colabora com a prevenção de situações de risco social, fortalece e assegura o direito à convivência familiar e comunitária.	Até 200 beneficiários diretos	R\$ 400.000,00
FIA	AFESU	Programa de Capacitação Profissional Casa do Moinho 2018-2019	Está baseado em quatro projetos: um de apoio escolar e três de iniciação profissional. O propósito é oferecer uma oportunidade de estudos e capacitação profissional de qualidade em conjunto com o desenvolvimento intelectual, social e afetivo. Tanto o projeto de apoio escolar quanto os projetos de iniciação profissional têm por objetivo favorecer o desenvolvimento de habilidades, propiciando trocas de experiências.	Até 125 beneficiários diretos	R\$ 70.000,00
FIA	CEPAC	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – Profissionalizante	Atender 100 adolescentes e jovens de 15 a 18 anos, com foco na formação para o mundo do trabalho. São oferecidas oficinas educativas - aux. administrativo e aux. de armazenamento, informática, cidadania, inglês, comunicação e expressão. O Serviço tem como prioridade fortalecer os no enfrentamento de possíveis situações de risco social e/ou pessoal, propiciando a autonomia e garantia de direitos.	Até 100 beneficiários diretos	R\$ 155.000,00

## Investimento Social Privado GRI 203-1

Lei	Proponente	Nome	Resumo	Público beneficiado	Valor (R\$)
FIA	Associação PROJOV - Programa rotário para jovens	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – Capacitação Profissional para o Trabalho	Representa proteção aos adolescentes do município no que tange à orientação profissional. São considerados: Educação, Trabalho e Cidadania como eixo que visa à proteção integral. Os adolescentes recebem aulas de Língua Portuguesa, Matemática, Cidadania, além do reforço escolar.	Até 100 beneficiários diretos	R\$ 100.000,00
FIA	CEPAC	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – profissionalizante	Atende jovens de 15 a 18 anos, com foco na formação profissional. São oferecidas oficinas educativas – aux. administrativo e aux. de armazenamento, informática, cidadania, inglês, comunicação e expressão.	Até 100 beneficiários diretos	R\$ 229.290,00
FIA	Hospital Pequeno Príncipe	Saúde Integral II – Bloco: Educação e Cultura	O projeto tem objetivo de garantir o direito à educação de crianças e adolescentes em tratamento no HPP, por meio de dois eixos, estimulando a continuidade educacional: (1) Pacientes com internação de média e longa duração recebem uma tutoria com plano de estudo personalizado e sintonizado com os conteúdos da escola de origem; (2) Pacientes com internação de curta duração recebem materiais educativos e educadores para realizar atividades no leito.	Até 4.500 beneficiários diretos	R\$ 155.000,00
FIA	Associação PROJOV - Programa rotário para jovens	Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos – Capacitação Profissional para o Trabalho	O serviço proposto representa proteção aos adolescentes do município no que se refere à orientação profissional. Considera-se nesta capacitação, a tríade: Educação, Trabalho e Cidadania, como eixo principal que visa à proteção integral dos participantes. Os adolescentes recebem aulas de Língua Portuguesa, Matemática, Cidadania, além de reforço escolar.	Até 100 beneficiários diretos	R\$ 100.000,00
FIA	CEAP - Centro Educacional Assistencial Profissionalizante	Expandindo Horizontes	O projeto atende jovens que tenham entre 10 e 14 anos, em situação de vulnerabilidade social, oferecendo cursos de qualificação nas áreas de Robótica, Informática e Criatividade e Inovação. O intuito também é atuar como reforço escolar, entendendo o contexto dos jovens. O projeto oferece formação humana.	Até 320 beneficiários diretos	R\$ 174.558,15
IDOSO	Conexão Serviço de Integração Social	Viva a Maturidade – Itapevi	Baseado no oitavo objetivo sustentável da ONU, que é "Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos" e na Lei Federal nº 8842/94, que rege a política nacional do idoso, o projeto proporciona um espaço de estar, convívio e trabalhos socioeducativos para pessoas idosas com 60 anos ou mais.	Até 350 beneficiários diretos	R\$ 617.000,00
IDOSO	Instituto Anima	A Terceira Idade Faz, Conhece, Aprende e Joga – Ano II	Oferece acesso à educação e formação de qualidade a idosos, em um ambiente saudável e que estimule a criatividade e a elevação da autoestima.	Até 4.030 beneficiários diretos	R\$ 242.290,00
IDOSO	Instituto de Pesquisas e Projetos Empreendedores - IPPE	Empreendedorismo na Melhor Idade – Valorização do Conhecimento da Maturidade	Visa minimizar os problemas relacionados à terceira idade e ao mercado de trabalho, tendo em vista a vasta experiência de vida do idoso.	Até 1.100 beneficiários diretos	R\$ 255.000,00
IDOSO	Instituto Tecnológico e Vocacional Avançado - ITEVA	Conectividade+60	Propõe o desenvolvimento de potencialidades e a aquisição de habilidades relacionadas a Tecnologias de Comunicação e Informação, orientadas à vocação e ao desejo de idosos acima de 60 anos, por meio de atividades personalizadas e da estimulação cognitiva, fomentando o trabalho e a geração de renda.	Até 160 beneficiários diretos	R\$ 174.558,15

## Investimento Social Privado GRI 203-1

Lei	Proponente	Nome	Resumo	Público beneficiado	Valor (R\$)
Pronas	Apae Arinos MG	Capacitação de equipe multiprofissional de Apae/Serdi de Arinos	O escopo do projeto inclui a oferta de três cursos profissionalizantes e coffee break; contratação de coordenador do projeto; e contratação de prestadores de serviços.	Até 20 beneficiários diretos	R\$ 47.718,96
Pronas	Fundação Cristiano Varella	Pesquisa para determinar efeitos do "Pilates" para reabilitação dos movimentos de pacientes oncológicos com câncer de pescoço e cabeça	Pesquisa e busca determinar a eficiência e segurança do método Pilates, comparado à fisioterapia convencional, na restauração precoce de movimento em pacientes sob tratamento oncológico para o câncer de cabeça e pescoço.	Até 40 beneficiários diretos	R\$ 126.839,19
Pronon	Fundação do Câncer	Pesquisa para determinar efeitos do "Pilates" para reabilitação dos movimentos de pacientes oncológicos com câncer de pescoço e cabeça	O projeto visa avaliar a segurança e eficácia da terapia de linfócitos T modificados geneticamente (CARs) anti-CD19 para o tratamento de leucemias e linfomas, e se propõe a desenvolver protocolos para a geração <i>in vitro</i> dessas células, realizando, por fim, um estudo piloto em oito pacientes de leucemia aguda e linfoma do INCA/Fundação do Câncer.	Até 20 beneficiários diretos	R\$ 174.558,15
Recursos Próprios	Sebrae - SP	Programa 1000 Mulheres	Desenvolver mulheres que se encontram em situação de vulnerabilidade social, fomentando o empreendedorismo como oportunidade de geração de trabalho e renda.	Até 2.200 beneficiários diretos	R\$ 75.660,00

## Apoio a eventos, festivais e atividades culturais em 2019 GRI 201-4, 203-1

Lei	Proponente	Nome	Resumo	Valor (R\$)
Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	T4F Entretenimento S.A.	O Fantasma da Ópera	Montagem e produção do espetáculo musical e clássico da Broadway apresentado no Teatro Renault. Narra a história da soprano da Ópera de Paris, Christine Daaé, que passa a ser a misteriosa obsessão de um gênio musical conhecido como O Fantasma da Ópera. Localização: São Paulo (SP). Público: 800 mil pessoas.	2.386.233,09
Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	Arte Projeto Promoções Ltda.	Fartura São Paulo e Tiradentes	Evento gastronômico que procura promover e desenvolver a gastronomia nacional, reunir e integrar produtos, produtores, chefs, indústria, mercados e os apreciadores da boa mesa. Localização/público: Tiradentes (MG), 20 mil pessoas; São Paulo (SP), 8 mil pessoas.	920.000,00
Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	Comissão da Festa da Uva e Feiras Agroindustriais	Festa da Uva – Viva uma Bela Giornada	Evento com apresentações de bandas típicas, danças folclóricas, grupos de canto coral, espetáculo teatral e de filó, com a venda de ingressos a preços populares, além do acesso gratuito a estudantes de escolas públicas e associações comunitárias. Localização: Caxias do Sul (RS) Público: 600 mil pessoas.	150.000,00

## Apoio a eventos, festivais e atividades culturais em 2019 GRI 201-4, 203-1

Lei	Proponente	Nome	Resumo	Valor (R\$)
Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	Parnaxx Ltda.	Festival de Teatro de Curitiba	A 28º edição do maior Festival de Teatro do Brasil reuniu grandes nomes do teatro nacional e da América Latina. Localização: Curitiba (PR). Público: mais de 200 mil pessoas.	650.000,00
Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	Fundação Promotora de Exposições de Blumenau	Oktoberfest	Evento de cultura alemã que acontece anualmente no mês de outubro na Vila Germânica de Blumenau. Há desfiles de grupos folclóricos, bandas típicas e instrumentais, bandas escolares, carros alegóricos e sociedades culturais tradicionais. Localização Blumenau (SC). Público: mais de 576 mil pessoas.	500.000,00
Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	Maná Produções, Comunicação e Eventos Ltda.	Festival Folclórico de Parintins	Apresentação de diferentes manifestações culturais que acontece anualmente em Parintins (AM) durante três dias. Destaque para as apresentações de quadrilhas de dança e de bois-bumbás mirins e das três apresentações do Boi Garantido e das três do Boi Caprichoso. Localização: Parintins (AM). Público: 100 mil pessoas.	400.000,00
Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	2D Comunicação, Projetos Culturais, Promoções e Eventos Ltda.	Tempo no Forte e Bahia	Apoio ao festival de sabores e boa música que valoriza culinária brasileira: terceira edição em Salvador e 14ª na Praia do Forte em 2019. Localização: Salvador e Praia do Forte (BA). Público: 20 mil pessoas.	300.000,00
Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	Rua 34 Produções Artísticas Ltda.-ME	Tim Burton	A convite do escritório Tim Burton Productions, produtora brasileira criou exposição inédita, interativa e imersiva em comemoração aos dez anos de lançamento da publicação "The Art of Tim Burton". Localização: Brasília (DF). Público: 147 mil pessoas.	Sem aporte em 2019. Total pago em 2016.
Lei de Incentivo à Cultura (Rouanet)	Campo da Produção Eventos e Promoções Ltda.	Disney on Ice	Espetáculo que pretende proporcionar, em 2020, um grandioso teatro musical de patinação artística no gelo com lotes de ingressos a preços populares. Localização: Porto Alegre (RS); Curitiba (PR) e Rio de Janeiro (RJ).	156.435,57
Lei de Incentivo ao Esporte	Confederação Brasileira de Judô (CBJ)	Eventos da CBJ	Realização de eventos de abrangência nacional, garantindo a participação de atletas de todos os estados do país às competições de alto nível, promovendo o fomento do Judô no Brasil e o intercâmbio entre atletas e delegações. Localização: várias cidades do Brasil. Beneficiados: mais de 7 mil pessoas.	505.940,00
Lei de Incentivo ao Esporte	Confederação Brasileira de Judô (CBJ)	Preparação das seleções de base	Apoio para viabilizar a formação e preparação das seleções brasileiras das equipes de base da CBJ, através da participação dos atletas em eventos da Confederação e eventos do calendário internacional da Federação Internacional de Judô (FIJ) e Confederação Pan-Americana de Judô. Localização: algumas cidades brasileiras e alguns países. Beneficiados: 113 pessoas.	859.727,17

## TREINAMENTO ANTICORRUPÇÃO GRI 205-2

Região	2019		
	Comunicados	Treinados	
Norte	número	85	78
	%	100	92
Nordeste	número	253	243
	%	100	96
Centro-Oeste	número	150	139
	%	100	93
Sudeste	número	2.668	2.446
	%	100	92
Sul	número	319	261
	%	100	82

Categoria funcional	2019		
	Comunicados	Treinados	
Diretoria	número	31	29
	%	100	94
Gerente	número	371	352
	%	100	95
Coordenador	número	177	172
	%	100	97
Especialista/consultor	número	604	579
	%	100	96
Força comercial	número	1.553	1.342
	%	100	86
Equipe	número	739	693
	%	100	94
<b>Total</b>	<b>número</b>	<b>3.475</b>	<b>3.167</b>
	%	100	91

## TAXA DE NOVOS EMPREGADOS E ROTATIVIDADE GRI 401-1

## Número total e taxa de empregados (colaboradores) contratados, por faixa etária

Anos	2017			2018			2019		
	Faixa etária	Homens	Mulheres	Taxa	Homens	Mulheres	Taxa	Homens	Mulheres
Abaixo de 30 anos	130	75	9,4	285	165	14,5	335	186	15,0
Entre 30 e 50 anos	174	126	13,9	719	472	38,3	780	475	36,1
Acima de 50 anos	7	0	0,3	17	7	0,7	45	16	2,0
<b>Total</b>	<b>311</b>	<b>201</b>	<b>23,7</b>	<b>1.021</b>	<b>644</b>	<b>53,5</b>	<b>1.160</b>	<b>677</b>	<b>53,1</b>

O percentual divulgado corresponde ao índice de desligamento e não ao índice de rotatividade.

**NÚMERO TOTAL E TAXA DE EMPREGADOS (COLABORADORES) CONTRATADOS, POR REGIÃO**

Anos	2017			2018			2019		
	Região	Homens	Mulheres	Taxa	Homens	Mulheres	Taxa	Homens	Mulheres
Norte	10	2	0,6	38	23	2,0	34	25	2,0
Nordeste	17	15	1,4	103	59	5,2	128	58	5,0
Centro-Oeste	11	8	0,9	60	53	3,6	66	40	3,1
Sudeste	262	162	19,6	711	439	37,0	764	465	35,4
Sul	11	14	1,1	109	70	5,7	168	89	7,4
<b>Total</b>	<b>311</b>	<b>201</b>	<b>23,7</b>	<b>1.021</b>	<b>644</b>	<b>53,5</b>	<b>1.160</b>	<b>677</b>	<b>52,9</b>

**NÚMERO TOTAL E TAXA DE EMPREGADOS (COLABORADORES) QUE DEIXARAM A EMPRESA, POR FAIXA ETÁRIA**

Faixa etária	2017			2018			2019		
	Homens	Mulheres	Taxa	Homens	Mulheres	Taxa	Homens	Mulheres	Taxa
Abaixo de 30 anos	82	55	6,3	80	41	3,8	211	112	9,3
Entre 30 e 50 anos	285	175	21,3	271	194	14,9	703	462	33,5
Acima de 50 anos	20	11	1,4	18	13	0,9	43	14	1,6
<b>Total</b>	<b>386</b>	<b>241</b>	<b>29</b>	<b>369</b>	<b>248</b>	<b>19,6</b>	<b>957</b>	<b>588</b>	<b>44,4</b>

**NÚMERO TOTAL E TAXA DE EMPREGADOS (COLABORADORES) QUE DEIXARAM A EMPRESA, POR REGIÃO**

Região	2017			2018			2019		
	Homens	Mulheres	Taxa	Homens	Mulheres	Taxa	Homens	Mulheres	Taxa
Norte	13	7	0,9	10	8	0,6	29	15	1,3
Nordeste	25	16	1,9	19	21	1,2	96	59	4,5
Centro-Oeste	25	16	1,9	20	17	1,1	52	33	2,4
Sudeste	313	199	23,7	311	188	16,0	660	419	31,1
Sul	18	10	1,3	9	14	0,7	120	62	5,2
<b>Total</b>	<b>386</b>	<b>241</b>	<b>29</b>	<b>369</b>	<b>248</b>	<b>19,6</b>	<b>957</b>	<b>588</b>	<b>44,4</b>

**PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE RECEBEM REGULARMENTE ANÁLISES DE DESEMPENHO  
E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA GRI 404-3**

Ano	2019		
Categoria funcional	Homens	Mulheres	Total
<b>Diretoria Executiva</b>			
Número total de empregados	7	1	8
Número de empregados avaliados	7	1	8
Percentual	100	100	100
<b>Gerente/diretor</b>			
Número total de empregados	252	150	402
Número de empregados avaliados	252	150	402
Percentual	100	100	100
<b>Coordenador</b>			
Número total de empregados	105	72	177
Número de empregados avaliados	105	72	177
Percentual	100	100	100
<b>Especialista/consultor</b>			
Número total de empregados	423	181	604
Número de empregados avaliados	423	181	604
Percentual	100	100	100
<b>Força comercial</b>			
Número total de empregados	941	612	1.553
Número de empregados avaliados	941	612	1.553
Percentual	100	100	100
<b>Equipe</b>			
Número total de empregados	348	391	739
Número de empregados avaliados	348	391	739
Percentual	100	100	100

**Total**

Número total de empregados	2.069	1.406	3.475
Número de empregados avaliados	2.069	1.406	3.475
Percentual	100	100	100

\*No histórico dos relatórios, apresenta-se apenas que 100% dos colaboradores elegíveis são avaliados.

**MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO, POR EMPREGADO GRI 404-1**

Categoria funcional	Mulheres	Homens	Total
Diretoria Executiva	1	6	5
Gerentes/diretores	15	15	15
Coordenadores	8	8	8
Especialistas/consultores	6	5	5
Força comercial	9	10	9
Equipe	8	10	9
Estagiários	30	28	29
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>16</b>

**INVESTIMENTO EM TREINAMENTO QUE EMPREGADOS (COLABORADORES) REALIZARAM DURANTE O PERÍODO DE RELATO**

Universidade Cielo	2017			2018			2019		
	Participantes	Investimento (R\$ milhões)	Valor médio investido por participante (R\$ mil)	Participantes	Investimento (R\$ milhões)	Valor médio investido por participante (R\$ mil)	Participantes	Investimento (R\$ milhões)	Valor médio investido por participante (R\$ mil)
Treinamentos corporativos	2.794	3,40	1,20	3.586	2,81	0,78	4.434	1,794	0,40
Treinamentos específicos	223	0,80	3,70	161	0,55	3,42	67	0,158	2,36
Educação formal e continuada	346	1,70	4,90	301	1,53	5,08	156	0,958	6,14

**PORCENTAGEM DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL, POR GÊNERO GRI 405-1**

Ano	2019		
Categoria funcional	Homens	Mulheres	Total
<b>Diretoria Executiva</b>			
Número	7	1	8
Percentual	87,5%	12,5%	100%
<b>Gerente/diretor</b>			
Número	252	150	402
Percentual	62,7%	37,3%	100%
<b>Coordenador</b>			
Número	105	72	177
Percentual	59,3%	40,7%	100%
<b>Especialista/consultor</b>			
Número	423	181	604
Percentual	70%	30%	100%
<b>Força comercial</b>			
Número	941	612	1.553
Percentual	60,6%	39,4%	100%
<b>Equipe</b>			
Número	348	391	739
Percentual	47,1%	52,9%	100%
<b>Total</b>			
Número	2.069	1.406	3.475
Percentual	59,5%	40,5%	100%

**PORCENTAGEM DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL, POR FAIXA ETÁRIA GRI 405-1**

Anos	2017	2018	2019
Categoria funcional	Percentual	Percentual	Percentual
<b>Diretoria Executiva</b>			
Abaixo de 30 anos	0%	0%	0%
Entre 30 e 50 anos	86%	71%	74%
Acima de 50 anos	14%	29%	25%
<b>Gerente/diretor</b>			
Abaixo de 30 anos	0%	0%	5%
Entre 30 e 50 anos	75%	83%	85%
Acima de 50 anos	25%	18%	10%
<b>Coordenador</b>			
Abaixo de 30 anos	7%	6%	6%
Entre 30 e 50 anos	85%	87%	86%
Acima de 50 anos	7%	7%	8%
<b>Especialista/consultor</b>			
Abaixo de 30 anos	16%	14%	12%
Entre 30 e 50 anos	77%	79%	82%
Acima de 50 anos	7%	7%	6%
<b>Força comercial</b>			
Abaixo de 30 anos	21%	21%	21%
Entre 30 e 50 anos	76%	77%	76%
Acima de 50 anos	3%	2%	3%
<b>Equipe</b>			
Abaixo de 30 anos	44%	47%	47%
Entre 30 e 50 anos	53%	50%	50%
Acima de 50 anos	3%	3%	3%

**NÚMERO DE COLABORADORES GRI 102-8**

Por tipo de emprego (permanente e temporário), por gênero	2017		2018		2019	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
CLT/permanente – integral	1.235	926	1.836	1.272	2.069	1.406
Temporários – integral	394	172	807	253	1.086	317
<b>Total</b>	<b>1.629</b>	<b>1.098</b>	<b>2.643</b>	<b>1.525</b>	<b>3.155</b>	<b>1.723</b>

**PERCENTUAL DE EMPREGADOS POR CONTRATO DE TRABALHO, POR GÊNERO**

Por tipo de emprego (permanente e temporário), por gênero	2017 (%)		2018 (%)		2019 (%)	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
CLT/permanente	57,15	42,85	59,07	40,93	59,54	40,46
Temporários *	69,61	30,39	76,13	23,87	77,41	22,59
<b>Total geral por gênero</b>	<b>59,74</b>	<b>40,26</b>	<b>63,41</b>	<b>36,59</b>	<b>64,68</b>	<b>35,32</b>

\* Trabalhadores terceirizados são contabilizados na categoria “temporários”.

**NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS POR CONTRATO DE TRABALHO (CLT/ PERMANENTE), POR REGIÃO GRI 102-8**

	2017		2018		2019	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Norte	17	12	44	27	47	38
Nordeste	46	50	128	86	165	88
Centro-Oeste	48	30	80	57	89	61
Sudeste	1.072	781	1.443	1.000	1.578	1.090
Sul	52	53	141	102	190	129
Total por gênero	1.235	926	1.836	1.272	2.069	1.406
<b>Total</b>	<b>2.161</b>		<b>3.108</b>		<b>3.475</b>	

**NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS TEMPORÁRIOS, POR REGIÃO GRI 102-8**

	2017		2018		2019	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Centro-Oeste	0	0	0	0	0	0
Nordeste	1	1	0	0	0	0
Norte	0	0	0	0	0	0
Sudeste	393	171	807	253	1.086	317
Sul	0	0	0	0	0	0
Total por gênero	394	172	807	253	1.086	317
<b>Total</b>	<b>566</b>		<b>1.060</b>		<b>1.403</b>	

## NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS (CLT/PERMANENTE), POR RACA\* GRI 102-8, 405-1

	2017		2018		2019	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Amarela	52	19	57	26	50	32
Branca	902	695	1.263	902	1.381	956
Indígena	1	1	3	1	1	2
Negra	54	32	97	50	82	49
Parda	226	179	397	278	396	265
Não informado	-	-	19	15	159	102
Total por gênero	1.235	926	1.836	1.272	2.069	1.406
<b>Total</b>		<b>2.161</b>		<b>3.108</b>		<b>3.475</b>

\*A Cielo não consolida informações sobre raça para empregados temporários.

## NÚMERO TOTAL DE EMPREGADOS (CLT/PERMANENTE), FAIXA ETÁRIA\* GRI 102-8, 405-1

	2017		2018		2019	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Abaixo de 30 anos	285	218	411	283	457	317
Entre 30 e 50 anos	869	666	1.329	1.329	1.501	1.035
Acima de 50 anos	81	42	96	42	111	54
Total por gênero	1.235	926	1.836	1.272	2.069	1.406
<b>Total</b>		<b>2.161</b>		<b>3.108</b>		<b>3.475</b>

\*A Cielo não consolida informações sobre faixa etária para empregados temporários.

## RAZÃO MATEMÁTICA DO SALÁRIO E REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS GRI 405-2

Anos	2017		2018		2019	
	Categoria funcional	Salário-base	Remuneração	Salário-base	Remuneração	Salário-base
<b>Liderança</b>						
mulheres	0,91	0,87	0,97	0,94	0,85	0,81
homens	1,10	1,15	1,03	1,06	1,18	1,24
<b>Força comercial</b>						
mulheres	0,97	0,97	1,06	1,07	1,03	1,03
homens	1,03	1,03	0,94	0,93	0,98	0,98
<b>Coordenadores</b>						
mulheres	0,95	0,92	0,95	0,92	0,82	0,77
homens	1,05	1,08	1,05	1,09	1,22	1,30
<b>Especialistas/consultores</b>						
mulheres	0,94	0,95	0,90	0,91	0,87	0,86
homens	1,07	1,06	1,11	1,10	1,15	1,16
<b>Equipe</b>						
mulheres	0,91	0,96	1,00	1,00	0,93	0,93
homens	1,03	1,04	1,00	1,00	1,07	1,07

## CONTROLE ACIONÁRIO GRI 102-5

Composição acionária	Ações ordinárias	2019
		%
Acionistas controladores	1.594.957.131	58,71
Banco Bradesco	816.637.079	30,06
Columbus Holdings S.A.	778.319.884	28,65
Tempo Serviços Ltda.	38.317.195	1,41
Banco do Brasil	778.320.052	28,65
Lazard Asset Management LLC	971.801.030	35,77
First Eagle	145.961.326	5,37
Tesouraria	4.095.574	0,15
Em circulação	1.117.762.356	41,14
<b>Total</b>	<b>2.716.815.061</b>	<b>100,00</b>

102-12 | 102-13 – A Cielo subscreve, endossa e contribui com iniciativas e associações focadas no desenvolvimento social, na proteção ambiental e do seu setor de atuação. Em 2019, o valor investido com essas participações totalizou R\$ 1.363.331,64.

## CONTRIBUIÇÕES

Amcham	R\$ 38.356,00
Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs)	R\$ 1.077.248,36
Associação Brasileira de Automação para o Comércio (Afrac)	R\$ 95.912,28
Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC)	R\$ 26.720,00
International Chamber of Commerce (ICC)	R\$ 21.580,00
Iniciativas Empresariais do Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (GVces)	R\$ 45.090,00
Pacto Global da ONU	R\$ 58.425,00
<b>Total</b>	<b>R\$ 1.363.331,64</b>

**Amcham** – Na Amcham, a Cielo faz parte de diversos grupos de trabalho e forças-tarefa temáticos (eficiência tributária e economia digital, por exemplo) que têm como objetivos levantar propostas e sugestões para um melhor ambiente de negócios.

**Abecs** – A Cielo acompanha as discussões sobre o setor de meios de pagamentos, liderando o debate sobre o Custo Efetivo Total dos meios eletrônicos de pagamento. O comitê sobre o tema é coordenado pelo CEO Paulo Caffarelli.

**Afrac** – Acompanhamento das discussões do Comitê de Meios de Pagamentos e patrocínio à Autocom, feira de tecnologia realizada pela Afrac.

**ICC Brasil** – Diretora jurídica da Cielo preside a Comissão de Economia Digital da ICC. A Companhia lidera as discussões referentes ao marco legal de startups (consulta pública em jun/19) e regulamentação do comércio eletrônico, inserindo o Brasil no debate sobre a temática no âmbito da OMC. Ambas as agendas continuam como prioritárias em 2020.

**IBGC** – Caffarelli participou como palestrante de um painel no 20º Congresso do IBGC chamado “Transformar cultura para transformar negócios”. O evento teve enfoque em dois temas: “fator humano na governança corporativa” e “impactos da era digital”, tendo algumas palestras com acesso livre aos interessados e palestras fechadas no palco principal. O papel da Cielo era demonstrar que o fator humano e a governança corporativa são fundamentais para um processo de aperfeiçoamento e adaptação em tempos de grande concorrência no mercado de adquirência.

**Iniciativas Empresariais do Centro de Estudos em Sustentabilidade da Fundação Getúlio Vargas (GVces)** – Programa Brasileiro GHG Protocol, Empresas pelo Clima (EPC), Ciclo de Vida Aplicado (CiVIA), Desenvolvimento Local e Grandes Empreendimentos (ID Local), Inovação e Sustentabilidade na Cadeia de Valor (ISCV).

**Pacto Global da ONU** – Participação nos Grupos Temáticos de Energia e Clima (GTEC), ODS, Direitos Humanos da Rede Brasil do Pacto Global e Anticorrupção.

\*Gife: em 2019, a Cielo deixou de aportar valores à instituição.

## VALORES DE IMPOSTOS SOBRE SERVIÇOS (ISS) PAGOS EM 2019, POR MUNICÍPIO

Município	Total (R\$)
Barueri (SP)	122.443.643,94
Belém (PA)	233.473,76
Belo Horizonte (BH)	1.042.398,75
Blumenau (SC)	13.172,40
Brasília (DF)	779.595,66
Campinas (SP)	722.764,92
Cuiabá (MT)	235.059,86
Curitiba (PR)	974.021,16
Florianópolis (SC)	589.320,17
Fortaleza (CE)	377.103,93
Goiânia (GO)	244.225,99
Manaus (AM)	243.056,03
Osasco (SP)	1.022,49
Palmas (TO)	50.157,17
Ponta Grossa (PR)	2.973,10
Porto Alegre (RS)	700.962,32
Recife (PE)	517.394,34
Ribeirão Preto (SP)	502.635,07
Rio de Janeiro (RJ)	9.442.269,20
Salvador (BA)	773.260,05
São José dos Campos (SP)	66.988,06
São Paulo (SP)	8.576.206,62
<b>Total</b>	<b>148.531.704,99</b>



Para o serviço de Materiality Disclosures Service a GRI analisa se as divulgações 102-40 a 10-49 estão apresentadas nas seções corretas no índice de conteúdo da GRI e marcadas de forma apropriadas pelo conteúdo do relatório.

O serviço foi aplicado na versão em português do relatório.

# Índice de conteúdo GRI GRI 102-55

## DIVULGAÇÕES GERAIS

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Pacto Global	ODS	
<b>GRI 101:</b> Fundação 2016		GRI 101 não possui divulgações				
<b>Perfil organizacional</b>						
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	16				
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	16				
	102-3 Localização da sede	16, 140				
	102-4 Localização das operações	16				
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	16, 125				
	102-6 Mercados atendidos	16, 26				
	102-7 Porte da organização	16, 86				
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	16, 69, 121, 122, 123		6	8	
	102-9 Cadeia de fornecedores	81				
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	4				
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	30				
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	18, 125				
	102-13 Participação em associações	18, 125				
<b>Estratégia</b>						
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	11				
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	28				
<b>Ética e integridade</b>						
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	17		10	16	

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
<b>Governança</b>					
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	25, 111			
	102-24 Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	25			
	102-29 Identificação e gerenciamento dos impactos econômicos, ambientais e sociais	23			16
	102-31 Revisão de temas econômicos, ambientais e sociais	28, 34			
<b>Engajamento de stakeholders</b>					
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de stakeholders	4, 5			
	102-41 Acordos de negociação coletiva	69 O acordo é aplicado para 100% dos colaboradores CLT. Ficando fora apenas os estagiários, conselheiros e estatutários.		3	8
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	5			
	102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders	5, 64, 76, 78			
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	6, 7, 8, 64, 76			
<b>Práticas de reporte</b>					
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	4			
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	6, 7, 8 Os dados sociais e ambientais apresentados no relatório contemplam 100% das operações da Cielo S.A.			
	102-47 Lista dos tópicos materiais	6, 7, 8, 9, 10			
	102-48 Reformulações de informações	4 O relatório dos dados financeiros foi alterado de IRFS para Cosif, de 2018 para 2019.			
	102-49 Mudanças no relatório	4, 5			
	102-50 Período do relatório	4			
	102-51 Data do relatório mais recente	4			
	102-52 Ciclo do relatório	4			
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	4, 140			
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	Este relatório foi elaborado de acordo com as diretrizes GRI Standards: opção essencial			
	102-55 Sumário de conteúdo GRI	127			
	102-56 Asseguração externa	4			

## TÓPICOS MATERIAIS

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
<b>Desempenho econômico</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	6-8			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	86		1, 8	1, 8, 16
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	86			
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	87			2, 7, 8, 9
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	73, 74, 112			
	201-4 Ajuda financeira recebida do governo	114, 115			
<b>Impactos econômicos indiretos</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	6-8			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	78, 85			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	78, 85			
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	79, 81, 112, 113, 114		2, 5, 7, 9, 11	
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	44		1, 2, 3, 8, 10, 17	
<b>Combate à corrupção</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	6-8			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	37, 41			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	37, 41			
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	38		10	16
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	41, 42, 116		10	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	40  Não houve casos a serem reportados em 2019. Não houve também nenhum processo judicial relacionado à corrupção movido contra a Cielo.		10	16

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
<b>Concorrência desleal</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes 103-3 Evolução da abordagem de gestão	6-8 37 37		1, 8	1, 8, 16
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	38			16
<b>Energia</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes 103-3 Evolução da abordagem de gestão	6-8 89 89		1, 8	1, 8, 16
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	90, 91		7, 8	7, 8, 12, 13
<b>Água</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes 103-3 Evolução da abordagem de gestão	6-8 92 92			
GRI 303: Água 2016	303-1 Total de retirada de água por fonte	92		7, 8	6, 7
<b>Emissões</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes 103-3 Evolução da abordagem de gestão	6-8 95 95		1, 8	1, 8, 16
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1) 305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2) 305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	95, 96 95, 96 95, 96		7, 8	3, 12, 13, 14, 15
				7, 8	3, 12, 13, 14, 15
				7, 8	3, 12, 13, 14, 15

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
<b>Efluentes e resíduos</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes 103-3 Evolução da abordagem de gestão	6-8 93 93		1, 8	1, 8, 16
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	306-2 Resíduos, discriminados por tipo e método de disposição 306-4 Transporte de resíduos perigosos	94 A Cielo realiza o processo de devolução de baterias das máquinas para os fabricantes de acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos. O transporte é efetuado pelos próprios fabricantes	8	3, 6, 12	
			8	3, 12	
<b>Conformidade ambiental</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes 103-3 Evolução da abordagem de gestão	6-8 30 30		1, 8	1, 8, 16
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	A Cielo não identificou nenhuma não conformidade das leis ambientais e/ou regulamentos.	8	16	
<b>Avaliação ambiental de fornecedores</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes 103-3 Evolução da abordagem de gestão	6-8 82 82		1, 8	1, 8, 16
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais 308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	82 83	8	8	
<b>Emprego</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes 103-3 Evolução da abordagem de gestão	6-8 71 71		1, 8	1, 5, 8, 16
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Taxas de novas contratações e rotatividade de empregados	69, 116	6	5, 8	

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
<b>Treinamento e educação</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	6-8			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	71, 73			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	71, 73			
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	71, 72, 119			4, 5, 8
	404-2 Programas de aprendizagem contínua para empregados e preparação para a aposentadoria	71, 74			8
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	73, 118			5, 8
<b>Diversidade e igualdade de oportunidades</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	6-8			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	70			1, 8
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	70			1, 5, 8, 16
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	22, 120, 123			6
	405-2 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	124			5, 8, 10
<b>Avaliação social de fornecedores</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	6-8			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	82			1, 8
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	82			1, 5, 8, 16
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	82			2
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	83			5, 8, 16

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
<b>Políticas públicas</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes 103-3 Evolução da abordagem de gestão	6-8 37 37		1, 8	1, 8, 16
GRI 415: Políticas públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	37 A Cielo não realiza contribuições a partidos políticos, conforme disposto no Código de Conduta Ética, item Contribuições e afiliações a partidos políticos.	10	16	
<b>Privacidade do cliente</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes 103-3 Evolução da abordagem de gestão	6-8 65 65		1, 8	1, 8, 16
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	67		16	
<b>Conformidade socioeconômica</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites 103-2 Abordagem de gestão e seus componentes 103-3 Evolução da abordagem de gestão	6-8 30 30		1, 8	1, 8, 16
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	Temos registros de condenações e sanções, monetárias e não monetárias, devendo-se ressaltar que não há registros de multas ou sanções não monetárias que sejam relevantes ou significativas (considera valores que ultrapassem 1% do faturamento). No entanto e somente para dar visibilidade do histórico de 2019, foram encerrados 7.987 processos cíveis, cujo valor de condenação foi de R\$ 13.747.099,97. Os pagamentos se referem a cobranças indevidas de valor de aluguel de equipamentos, eventuais discordâncias dos clientes (estabelecimentos comerciais) em relação a fraudes ou chargebacks em suas transações, entre outros.	16		

## CONTEÚDO SETORIAL – SUPLEMENTO FINANCEIRO 2016

GRI Standard	Divulgação	Página	Omissão	Pacto Global	ODS
<b>Portfólio do produto</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	6-8			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	30, 65			10
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	30, 65			
Suplemento Setorial Financeiro – Portfólio do produto	FS1 Políticas com componentes ambientais e sociais específicos aplicadas às linhas de negócio	30			10
	FS2 Procedimentos para avaliação e classificação de riscos ambientais e sociais nas linhas de negócios	30			10
	FS3 Processos para monitorar a implementação e cumprimento dos requisitos ambientais e sociais dos clientes em acordos ou transações	65			
<b>Comunidades locais</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	6-8			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	54, 62, 78			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	54, 62, 78			
Suplemento Setorial Financeiro – Comunidades locais	FS13 Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo	54		7, 8	1, 8, 10
	FS14 Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas	62, 78		7, 8	1, 8, 10
<b>Rotulagem de produtos e serviços</b>					
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	6-8			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	61, 80			1
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	61, 80			
Suplemento Setorial Financeiro – rotulagem	FS16 Iniciativas para aumentar a educação financeira, por tipo de beneficiário	61, 80			1, 8, 10



KPMG Assurance Services Ltda.  
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6º andar - Torre A  
04711-904 - São Paulo/SP - Brasil  
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo/SP - Brasil  
Telefone +55 (11) 3940-1500  
[kpmg.com.br](http://kpmg.com.br)

## Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração, Acionistas e Demais Partes Interessadas  
Cielo S.A.  
Barueri - SP

### Introdução

Fomos contratados pela Cielo S.A. (Cielo ou "Companhia") com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2019 da Cielo, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2019.

### Responsabilidades da administração da Cielo

A administração da Cielo é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2019 de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.



### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2019, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2019, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Cielo e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2019, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2019, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2019 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório de Sustentabilidade 2019, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:



- (a) planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da Cielo, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2019 da Cielo. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- (b) entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- (c) análise dos processos para a elaboração do Relatório de Sustentabilidade 2019 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards);
- (d) avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:
  - entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
  - aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório de Sustentabilidade 2019;
  - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
- (e) análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia;
- (f) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ ou registros contábeis.

Acreditamos que as informações, as evidências e os resultados obtidos em nosso trabalho são suficientes e apropriados para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.



### Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2019.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório de Sustentabilidade 2019 da Cielo, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os *Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI* (*GRI-Standards*) e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 08 de maio de 2020

KPMG Assurance Services Ltda.  
CRC 2SP-023228/O-4

Eduardo V. Cipullo  
Contador CRC 1SP135597/O-6

# Créditos

## Informações corporativas

GRI 102-3 | 102-53

Sede Cielo: Alameda Xingu, 512 – 21º ao 31º andar, Alphaville – Centro Industrial e Empresarial. CEP: 06455-030 – Barueri (SP) – Brasil Contato: [sustentabilidade@cielo.com.br](mailto:sustentabilidade@cielo.com.br)

## Coordenação

Superintendência Executiva de Eficácia Organizacional, Remuneração & Qualidade de Vida e Sustentabilidade

**Consultoria para a coleta das divulgações de acordo com a diretriz GRI Standard, revisão da materialidade, coordenação editorial, design, redação e revisão**

Report Sustentabilidade

## Fotos

Banco de Imagens da Cielo e Unsplash

## Auditória

KPMG

## Data de publicação

08/05/2020